

Introducción

Existe consenso en que se están imponiendo nuevas formas de vida y de trabajo que se sustentan en la información y relaciones de comunicación por medio de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC). A esto se le denomina comúnmente Sociedad del Conocimiento o Sociedad de la Información.

Paralelamente, los negocios se han orientado fuertemente a satisfacer las necesidades de sus clientes, que cada vez están más informados y comunicados sobre los productos y servicios disponibles, aumentando continuamente sus exigencias. A esta tendencia se le ha denominado Orientación al Cliente.

Los estados han reconocido estos cambios, implementando reformas y programas de modernización que incorporan TIC en su gestión y resolviendo las nuevas necesidades de los ciudadanos y empresas. Además, los estados debieran asumir un rol protagónico en la incorporación de sus países en la Sociedad de la Información, en las dimensiones informacional e informática.

A esta nueva forma de gobernar en la Sociedad de la Información, se le ha denominado *e-government* (gobierno electrónico). Algunos autores distinguen además, la *e-governance* y la *e-democracy*. La *e-governance* ("gobernanza" electrónica) corresponde a la relación entre los ciudadanos y el gobierno, en términos de los procesos políticos, el desarrollo y diseño de programas y políticas públicas. Mientras que la *e-democracy* (democracia electrónica) se focaliza en la mejora de los procesos democráticos, proveyendo oportunidades para que los individuos y las comunidades interactúen más con el gobierno. En este texto introductorio, no se hará hincapié en esta distinción, considerando más bien que el *e-government*¹ incluye en algún sentido a la *e-governance* y a la *e-democracy*, así como también la provisión de servicios a los ciudadanos y empresas.

Este libro nace de la necesidad de definir conceptos en el ámbito de este gobierno electrónico, adecuados a la realidad nacional y latinoamericana. Para este fin se presenta un marco conceptual basado en actores participantes y dimensiones involucradas.

Los actores juegan roles destacados en el gobierno electrónico: ciudadanos, empresas y gobierno. A su vez, se entiende por dimensiones a la infraestructura e infoestructura. La infraestructura corresponde a arquitectura tecnológica, es decir, los componentes tangibles que son necesarios para implantar el gobierno electrónico. La infoestructura se asocia a la información, educación y cultura re-

¹ Se utiliza el término gobierno en un sentido amplio, ya que la traducción al español de *government* no es exactamente gobierno, sino más bien corresponde al concepto de Estado.

queridas, es decir, a los componentes intangibles necesarios para el éxito de un proyecto de gobierno electrónico. Ambas dimensiones son complementarias y cualquier proyecto de gobierno electrónico debe considerarlas de forma integrada y balanceada.

Esta concepción de gobierno electrónico basada en actores y dimensiones será de especial utilidad para estudiantes de pre y postgrado con interés en desempeñarse en instituciones del ámbito público, así como para directivos públicos motivados en incorporar TIC a su gestión.

Para lograr su cometido, este libro se ha estructurado en torno a cuatro capítulos. El primero define lo que es gobierno electrónico en el contexto de la sociedad de la información y de los beneficios que éste entrega a los distintos actores. El segundo capítulo describe algunas experiencias internacionales y nacionales en gobierno electrónico. El tercer capítulo presenta los alcances del gobierno electrónico, en términos de la interacción entre los actores mencionados y las dimensiones de infraestructura e infoestructura. El cuarto capítulo presenta los desafíos a futuro del gobierno electrónico.

Se han definido a pie de página aquellos conceptos más técnicos, que además se han reunido en un glosario. Asimismo, se presenta una lista de sitios *web* chilenos referenciados y relacionados con el gobierno electrónico.

Como anexos se incluye el resumen de estudios internacionales que realizan un *ranking* de países, con respecto a sus avances en gobierno electrónico y una síntesis descriptiva del gobierno electrónico en Chile.

Finalmente, en forma de apéndices, se incluye el Instructivo Presidencial sobre el desarrollo de gobierno electrónico en Chile y la sección de Estado en Línea de la Agenda Digital 2004-2006, también para Chile.