ALCANCES Y DISCURSOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. ANÁLISIS A PARTIR DEL CASO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES EN LIMA, PERÚ

GT10: Comunicación, Tecnología y Desarrollo

Cecilia Benavides Castro
Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú
c.benavides@pucp.pe

Resumen

En el Perú la institucionalización del Gobierno Electrónico es liderada por la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico – ONGEI. Sin embargo, anterior a los lineamientos de dicha oficina, existían experiencias de aplicación de las TIC en las funciones de gobierno. Una de las más destacadas es la de la Municipalidad Distrital de Miraflores.

Esta ponencia relata los aspectos discursivos por los que opta la actual gestión de la Municipalidad para distinguir su política local de Gobierno Electrónico. Entre las definiciones que se discuten se encuentra lo público y la transparencia, el ideal de participación ciudadana, y la precedencia de la relación directa en la gestión de gobierno frente a la relación electrónica.

Se presenta un análisis de comunicación de los elementos que componen el discurso de lo electrónico, al entender que la aplicación de las tecnologías en un sistema de gobierno afecta inevitablemente la comunicación entre el Estado y la ciudadanía.

Introducción

Como parte de la agenda de modernización del Estado, los países de América Latina han incluido el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los procesos de gobierno (Reilly 2003: 4). Así, el Gobierno Electrónico aparece como una intención transformadora de procesos, que implica redefinir políticas del Estado, privilegiando valores de la gestión pública asociados a la transparencia, eficiencia y eficacia; a su vez como una iniciativa integrada en la vorágine de cambios que implica la sociedad de la información (Paz Martínez en Albornoz 2007: 139-140; Villanueva 2005: 159, 163). A su vez, el Gobierno Electrónico surge en un momento en que las administraciones tienden a reconocer la gestión de gobierno como un *negocio* (Rodríguez 2007: 2), es decir un tema fundamentalmente político más que tecnológico.

América Latina incorporó el Gobierno Electrónico como una tendencia global ligada a la agenda de Internet, como la oportunidad para que el sector público se desarrolle desde su presencia en línea. En un inicio, el Gobierno Electrónico fue presentado como oportunidad para incorporar a los gobiernos y ciudadanos a la sociedad de la información, fomentando el rol de Internet como nueva forma de comunicación y participación política (Norris, 2001: 97; Heeks, 2001: 3). Causa también de esta agenda, el Gobierno Electrónico en América Latina inicia con la experiencia de las administraciones, sin involucrar a los distintos actores que se benefician con su uso, o al menos, que podrían haber participado en su desarrollo (Albornoz 2007: 288).

En el Perú las experiencias de Gobierno Electrónico se institucionalizan a partir del 2003, con la aprobación de la Ley Nº 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que promueve la transparencia de los actos del Estado y regula el derecho de la ciudadanía al acceso a la información, exigiendo a las

instituciones públicas a dar facilidades al ciudadano para obtener información pública, incluso a través de medios electrónicos.

El mismo año fue creada la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI, encargada de la conducción de la actividad informática y la coordinación del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. Esta Oficina da seguimiento a la publicación de información pública a través de los Portales de Transparencia Estándar, las transacciones a través de las Ventanillas Únicas dispuestas por los órganos del Estado, entre otras acciones. En este marco, a inicios del año 2011, la ONGEI solicitó a las entidades del Estado la remisión de los Planes Estratégicos de Gobierno Electrónico (PEGE), siendo la Municipalidad Distrital de Miraflores una de las primeras en presentarlo.

La Municipalidad Distrital de Miraflores es un gobierno local que presenta una atractiva experiencia en Gobierno Electrónico, incluso siendo considerada pionera en el desarrollo de éste en el país, desde la gestión del Alcalde Fernando Andrade, transcurrida entre los años 2002-2006. Para la actual gestión, liderada por el Alcalde Jorge Muñoz Wells, la implementación del Gobierno Electrónico constituye una prioridad por motivos esencialmente políticos, ligados al posicionamiento de la comuna. En este escenario, la gestión suscribe en la primera sesión de Concejo, del 21 de enero de 2011, la Carta Municipal de Gobierno Electrónico[1], documento que define el marco de la estrategia de implementación del Gobierno Electrónico. A su vez, cumpliendo con la solicitud de la ONGEI, elabora en agosto de 2011, el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (PEGE) 2011-2014[2].

---

[1] Carta Municipal de Gobierno Electrónico. Disponible en: <http://www.miraflores.gob.pe/docs/tm_nl/tmnl1_08012011011702_3255.pdf> [junio de 2013]

[2] Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2012-2014. Disponible en: <http://www.miraflores.gob.pe/Transparencia/plan_estrategico_gobierno_electronico_2011_2014.pdf> [junio de 2013]

Esta ponencia presenta los resultados de un estudio de comunicación, que a partir de la revisión de los documentos de orden normativo, así como de las intervenciones de los agentes de la Municipalidad, demuestra que el discurso del cual se sirve este gobierno local para construir la política de Gobierno Electrónico se modifica según las circunstancias que encuentra durante la implementación del mismo[3]. En este sentido, los resultados que se exponen constituyen un acercamiento importante para profundizar en la dinámica del discurso sobre lo tecnológico, la comprensión de su significado para las administraciones, su uso y beneficio real en los procesos de comunicación y su impacto en el desarrollo de la democracia.

La problemática de lo electrónico en la gestión de gobierno

Las definiciones sobre Gobierno Electrónico son tan diversas como documentos se encuentran sobre la materia. Parte de la variedad tiene origen en que el término, nacido en EEUU, se refiere a funciones estatales, no gubernamentales, aunque en el contexto anglosajón no se hace coloquialmente esa distinción; el resultado es cierta confusión porque parece hacer referencia a "gobernar" en el sentido político, no en el sentido de gestión pública. Así, por extensión, el término implicará tanto el significado atribuido al *e-government* como al *e-governance*, a pesar que se refieren a procesos distintos de la práctica de gobierno: los problemas de la administración y la dinámica de las instituciones, respectivamente (Guida y Crow, en Unwin 2009: 283-284).

La discusión sobre el nombre no debiera pasar desapercibida, pues a pesar que en términos prácticos el Gobierno Electrónico se reconoce como el uso y

[3] La dinámica de definición de política pública se aborda desde los conceptos trabajados por Subirats (1994) y Meny y Thoenig (1992), donde la política pública comprende todas las decisiones formales que la administración toma al resolver un problema que se considera público y el conjunto de prácticas que realizan los agentes públicos en la agendación, formulación e implementación de la misma. (Ugarte Borja en Albornoz 2007: 220).

aplicación de las TIC en la Administración Pública, su definición tiende a abarcar los beneficios que la aplicación conlleva al gobierno, añadiéndole valores relacionados más a la función de *gobierno* que a la característica de *electrónico* (Villanueva 2005: 160).

El recurso de construir el concepto sobre sus beneficios es utilizado en la mayoría de definiciones de Gobierno Electrónico, donde su significado se asume. En general, los beneficios se relacionan con la comodidad del usuario en la ejecución de procedimientos administrativos, la transparencia, relacionada con la instantaneidad y la oferta de información, y la percepción de cercanía, como la oportunidad de compartir el acto de gobierno. Aún en relación a los beneficios, algunas definiciones involucran la promoción de la democracia, incluso como oportunidad para la deliberación de las políticas públicas (Paz Martínez en Albornoz 2007: 140; Villanueva 2005: 159).

En este escenario de variedad terminológica, el Gobierno Electrónico resalta como una práctica formal de comunicación de la entidad de gobierno que facilita la prestación de servicios al ciudadano, y por tanto, no solo basta con su oferta, sino que deberá promoverse su consumo. Bajo este enfoque, si bien un proyecto de Gobierno Electrónico no podría entenderse como democracia en sí misma, sí promueve prácticas que fortalecen la gobernabilidad y la democracia (McCullagh, 2003: 150).

Punto aparte se añade que esta discusión manifiesta también el rol que se concede a Internet como clave de la relación del Estado y la ciudadanía, aún cuando éste no genere cambios por sí mismo, sino que sirve para favorecer la interacción entre involucrados y el poder instituido:

> Aunque la sociedad de la información proponga un lugar desterritorializado, el ejercicio de la ciudadanía, aun a través de las TIC, se sigue jugando dentro de los límites de un lugar territorial como la municipalidad o el estado nación. (Paz Martínez en Albornoz 2007: 118-119)

En esa perspectiva, no parecen derivarse del uso de las TIC nuevas formas de plantear las relaciones de jerarquía o representación, o impulsar nuevos mecanismos de participación. Dando por supuesto que el mecanismo representativo es la base de la única democracia posible, se busca estrictamente mejorar la comunicación, entendida como información recíproca, dejando siempre claras las responsabilidades y los roles de cada quién (Subirats 2002: 20-21).

Como consecuencia de la indefinición del Gobierno Electrónico (desde su uso o sus beneficios) surge la problemática de los actores. Algunas definiciones consideran el Gobierno Electrónico como interfaz del gobierno real, lo que *"significa poner el Estado, nacional, regional o local, en Internet"* (Finquelevich 2001: 5), lo que conlleva considerar al gobierno como protagonista del proceso, al proyectar a través de medios electrónicos su autoridad. Sin embargo, este enfoque convive con definiciones que consideran como protagonista al ciudadano (o la ciudadanía, si se prefiere) y guían la implementación de los proyectos de Gobierno Electrónico con la premisa de que el ciudadano es el actor del mismo: *"E-government is about putting the citizen first"* (Rubino-Hallman 2002, 2).

En este nivel de discusión, la problemática reside en la decisión sobre el protagonista del Gobierno Electrónico, no solo en su rol de beneficiario, sino como actor de la iniciativa. Usualmente, el discurso apoya aquel enfoque que no se limite al "gobierno on-line" (que se entiende estático y se caracteriza por una relación en un único sentido), prefiriendo al que reconoce la interactividad como

valor; es decir, aquel que favorece la idea de un gobierno deliberativo interactivo, que se comunica en doble vía (Araya (2005) citado por Paz Martínez en Albornoz 2007: 139; Bonilla, 2001:273).

Frente a estas discusiones, específicamente frente a la problemática de definición, las administraciones construyen sus propios marcos de interpretación para justificar las definiciones sobre Gobierno Electrónico (Estatella (2005) citado en Yrribaren 2011: 92). En este sentido, la definición del Gobierno Electrónico es una decisión política, que ocurre como parte de la formulación de una política pública.

De aquí se obtienen dos conclusiones centrales para el entendimiento del Gobierno Electrónico, desde su desarrollo e implementación, especialmente en el análisis de lo discursivo. La primera anotación es que la construcción del Gobierno Electrónico implica necesariamente la decisión política de la administración, y entonces no tiene que ver solo con la tecnología, sino principalmente con el estilo de gobierno, que se extiende al “negocio” de la función pública, donde una estrategia de este tipo permite al Estado presentarse como moderno. En segundo lugar, el Gobierno Electrónico está relacionado a la modernización del Estado y por ende es este el que porta la iniciativa del mismo, aunque por extensión se involucre en su definición a otros actores. Esto, porque la misma modernización del Estado pasa por permitir nuevas formas de participación, de comunicación y de gobierno. La estrategia por la que se implemente el Gobierno Electrónico puede y debería involucrar a los ciudadanos, pero esto estará sujeto al tipo de gobierno que la Administración espere ejercer y a los elementos discursivos involucrados en la definición de la política.

En este sentido, la estrategia que persiga la administración para elaborar su proyecto de Gobierno Electrónico será definida por motivos políticos antes que normativos, y por último prácticos, entendiendo que a pesar de la voluntad política

y el desarrollo normativo pueden existir limitaciones presupuestales, tecnológicas, de capacidades, etcétera, que intervengan en la construcción de la política. A continuación se presenta el análisis de estos componentes en el caso del gobierno local de la Municipalidad Distrital de Miraflores, en Lima, Perú.

Discurso normativo, político y práctico en la definición del gobierno electrónico

La Municipalidad de Miraflores implementa el Gobierno Electrónico como una política transversal de uso de las tecnologías para la atención al ciudadano. En este sentido, un primer elemento discursivo de la política se relaciona al derecho del ciudadano a la comunicación electrónica:

> El ciudadano tiene derecho a relacionarse electrónicamente con la municipalidad, la que debe de asegurarle el libre ejercicio de este derecho. El ciudadano es el centro y fin del gobierno electrónico. (Carta Municipal, Artículo Segundo)

La Municipalidad otorga este derecho en función a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico que señala *"reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas"* (CLAD 2007: 5); concediendo así a este documento un lugar importante en el marco de la interpretación del Gobierno Electrónico.

Un segundo elemento discursivo se manifiesta en la formulación del concepto, donde la Municipalidad utiliza una definición que refiere al uso y al actor, pero no a los beneficios del mismo:

> El uso de las nuevas tecnologías de la información por parte de las distintas entidades del Estado en el cumplimiento de sus funciones. (Carta Municipal, Artículo Primero)

Esta consideración es de suma importancia para la comprensión del discurso de la Municipalidad. En una política coherente deberíamos encontrar que el concepto, como elemento principal, se mantiene sin interpretaciones diversas a lo largo de la definición de la misma. Sin embargo, observando los dos primeros elementos discursivos se expone como una diferencia a notar que desde el derecho reconocido se entienda que el ciudadano es el centro y fin del Gobierno Electrónico, pero que desde la definición no se le refiera; más aún cuando la Carta Iberoamericana sí utiliza una definición que incluye al ciudadano:

> El uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. (CLAD 2007: 7)

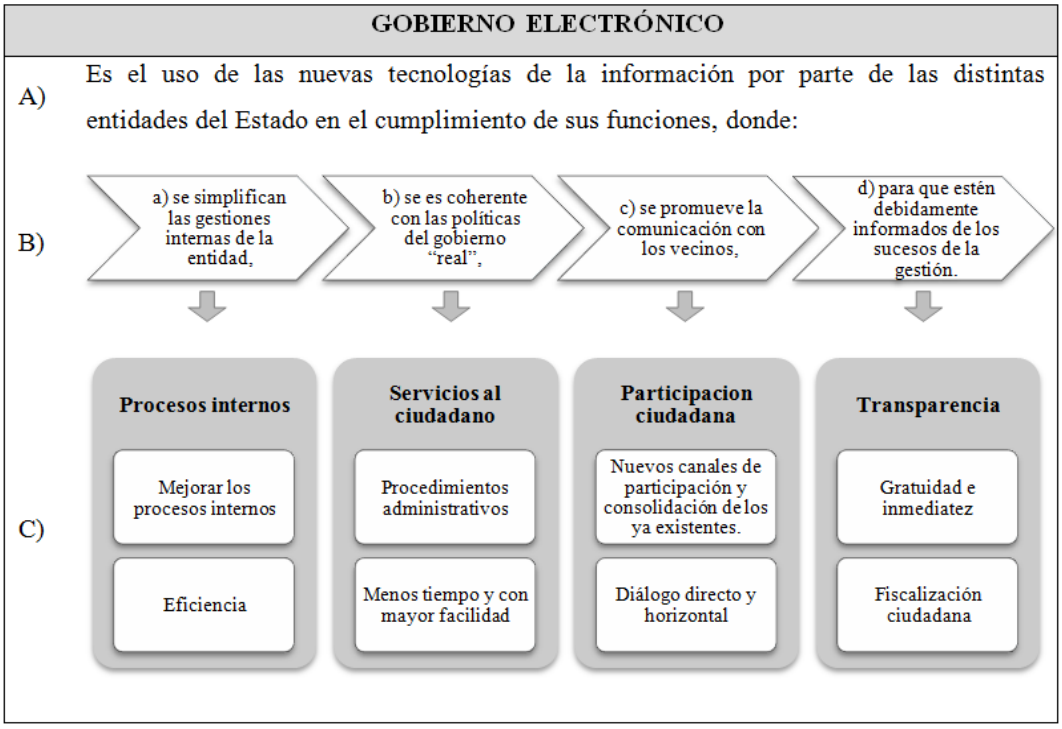
Se observa que la Municipalidad ha decidido formular una política de Gobierno Electrónico distintiva. Esta intención diferenciadora también abarca la política nacional. En principio, existen dos documentos de carácter normativo en la Municipalidad: la Carta Municipal, aprobada como Acuerdo de Concejo en enero de 2011, y el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico PEGE 2011-2014, aprobado en agosto de 2011 a pedido de la ONGEI. La valoración que otorga la Municipalidad a estos documentos es distinta: como ejemplo, la Carta resalta el acceso a la información y la promoción de la participación vecinal y se justifica bajo la norma suprema del Estado: la Constitución, mientras que el PEGE resalta

las funciones administrativas de la entidad y se justifica a partir de la Resolución Ministerial que solicita su aprobación; se manifiesta la clara intención de la gestión por valerse de su propia experiencia, incluso en intervenciones como esta:

> "El acuerdo lo firmamos en la primera reunión de concejo, aprobado por unanimidad. Lo otro [el PEGE] es algo impuesto por el gobierno central. (…) Hubiéramos podido prescindir de este PEGE."

En este escenario, la Municipalidad de Miraflores elabora un modelo propio de Gobierno Electrónico, construido de la combinación de tres discursos: el normativo, el político y el práctico.

El modelo de Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Miraflores



Elaboración propia

El discurso normativo (A) se plasma en la Carta Municipal y se define a partir del uso de las TIC priorizando la actuación del Estado en el cumplimiento de sus funciones, sin mencionar los beneficios de este uso. Este discurso genera el marco de comprensión de la política, que se resume en “el uso de tecnologías”.

Por su parte, el discurso político (B) se concibe anterior al normativo pues se gesta desde la campaña electoral, pero se presenta complementando la definición normativa. Los elementos que lo componen fueron expresados por el Alcalde durante la sesión de aprobación de la Carta Municipal, como parte de la justificación que expuso ante el Concejo Municipal[4], por eso incluye los beneficios del Gobierno Electrónico, especialmente aquellos que retribuyen al ciudadano, como la eficiencia, la coherencia en la gestión, la comunicación, la transparencia y la participación.

Finalmente, el discurso práctico (C) se modela para la implementación de la política. En éste queda expresada la comprensión de la estrategia a partir de “ejes” de implementación. Asimismo, se observan los beneficios para ambos actores, especialmente el ciudadano, no solo como beneficiario, sino en su participación activa frente a las TIC.

El modelo de Gobierno Electrónico que establece la Municipalidad implica una estrategia política, donde a pesar que se prevén interacciones y beneficios para los actores, el enfoque prima la actuación de la entidad. Aunque manifiesta en el discurso político y práctico la presencia del ciudadano, se debe notar que la participación ciudadana no tiene el mismo valor; véase que la política se refiere a promover la comunicación, mientras que el discurso práctico incluye la participación en sí misma. Es decir, aún en este modelo no se observa una única

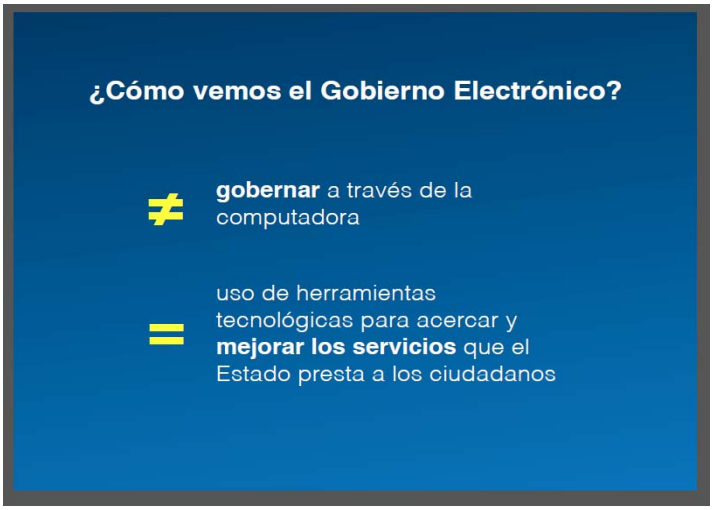
[4] Acta de Sesión Ordinaria de Concejo del 07/01/2011. Municipalidad de Miraflores. Disponible en: <http://digital.miraflores.gob.pe:8080/MirafloresV1/adjuntos/DOCUMENTOSWEB/tmnl5_12052011104630_3290.pdf> [junio de 2013].

interpretación de los beneficios ni prácticas que se obtienen como respuesta al uso y aplicación de las TIC en el espacio de gobierno.

Anteriormente se señaló que al ser el Gobierno Electrónico una decisión de tipo político tenía principalmente relación con el estilo de gobierno; la oportunidad del Gobierno Electrónico, mencionamos, no reside en el uso de las TIC, aunque sea esa su definición, sino que se extiende al “negocio” de la función pública. En el caso que se analiza se concluye que el Gobierno Electrónico es parte del “negocio”, y por tanto está referido al cumplimiento de las funciones aunque lo central radique en el uso de las tecnologías.

Otro aspecto resaltante del modelo de Gobierno Electrónico analizado es que se manifiesta como interfaz del gobierno real, otorgando centralidad a lo *electrónico* (TIC e Internet) por encima del *gobierno* (relación de autoridad), enfatizando en los procedimientos administrativos que puedan ser digitalizados y aquellos actos de gestión que puedan ser compartidos virtualmente. En este caso no se propone que el gobierno sea electrónico, sino que el uso de lo electrónico le sea útil al gobierno:

Enfoque de Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Miraflores



Fuente: "Miraflores Ciudad Digital 2013" [5]

Este fenómeno permite discutir el conflicto entre lo presencial y lo digital en la acción de gobierno en el espacio local. Aunque la política de Gobierno Electrónico se constituye a partir del uso de las tecnologías, al atender que no significa gobernar a través de la computadora, se reconoce que lo funcional para el gobierno es la gestión y ésta es real, lo electrónico será políticamente correcto si facilita lo entendido como real.

Este hallazgo es constitutivo para el análisis de la dinámica de Gobierno Electrónico, pues la propuesta del uso de tecnologías radica en permitir el acceso a la información y servicios públicos de forma digital (y en ideal del *e-governance* incluso garantizar la participación ciudadana), sin embargo, este acceso continúa brindándose en un espacio local y real. Esta realidad confronta los ideales del Gobierno Electrónico en el caso analizado, pues aunque el discurso político no menciona como meta lograr un nivel deliberativo en la participación generada a

[5] Presentación en power point de la Municipalidad sobre su estrategia de atención al vecino de forma electrónica, 2011.

partir del uso de TIC en la administración, ni tampoco hace referencia a ideales de constitución de democracia electrónica, sí se considera como consecuencia natural del uso de las TIC un impacto en la participación ciudadana.

Por las razones puestas, consideramos que el Gobierno Electrónico define un proceso de gestión que tiene que ver con el estilo de comunicación electrónica o a través de medios electrónicos, donde la administración toma la iniciativa de esta comunicación. En ese sentido, el Gobierno Electrónico proyecta una arquitectura de comunicación política y pública ideal y transparente - que a la vez manifiesta un fundamento de la sociedad moderna (Breton 1997: 53) -, hacia una comunicación electrónica técnica, que privilegia la mediación y el consumo tecnológico.

La comunicación en el discurso de lo electrónico

¿Cuál es el rol que cumple la comunicación cuando es valorada en el discurso del Gobierno Electrónico? Se expondrá que, como en otros procesos de comunicación mediática, en el Gobierno Electrónico la comunicación se considera a partir de sus beneficios y no en sí misma; es decir, se observa que la comunicación se ve reducida a un modo funcional (Wolton 2007: 25), donde se promueve la circulación de información pero no la producción de significaciones (Morales 2004: 76; Castells 2001: 177). De este modo, la comunicación se entiende técnica, basada en el consumo del medio o de la plataforma, lo que expone a su vez tres consideraciones: la experiencia del tiempo y del espacio como referentes de la simultaneidad; el ideal de transparencia, que permite considerar la existencia de una sociedad sin distancias simbólicas; y la ilusión de la interactividad, que proviene de la posibilidad de expresarse y ser escuchado. El siguiente cuadro muestra el valor de cada práctica de comunicación y su relación con los beneficios y prácticas del modelo de Gobierno Electrónico.

Valores asociados a los beneficios de las prácticas de comunicación del discurso de Gobierno Electrónico

Práctica	Beneficio	Valor relacionado
Atender	Comodidad	Simultaneidad
Informar	Transparencia	Transparencia
Compartir	Cercanía	Expresión

En primer lugar nos referiremos a la simultaneidad como valor de la atención en línea, que implica la capacidad de las tecnologías a racionalizar el uso del tiempo en el quehacer cotidiano. El beneficio de la práctica de "atender" expresa el concepto de comodidad, que incluye la reducción del tiempo y espacio de encuentro a lo electrónico (por decir digital) (Wolton 2000: 114), omitiendo ambos como recursos necesarios para la comprensión (Wolton 2007: 62, 260). En este escenario, se logra un ciudadano desterritorializado del orden local, con lo que se promueve un tipo de relación en base a perfiles de ciudadano, asumiendo pero no compartiendo la presencia del *otro*.

En cuanto a la práctica de informar, nombramos el valor asociado igual que el beneficio: transparencia. El Gobierno Electrónico considera un ideal de transparencia, aunque a la vez reconoce que la transparencia total es un ideal, pues *"ante cualquier cambio en la comunicación, se multiplican nuevas formas de burocracia humana y técnica"* (Wolton 2000: 116). Ciertamente la transparencia es una acción democrática, al considerar que con información de calidad se promueve una mejor participación (Martin-Barbero 1999: 64), sin embargo, no se expresa que el consumo de esta información tenga repercusión en el mismo medio por el que se tuvo acceso, siendo posible que tanto a partir de las TIC como en espacios de obligatoria presencia se observe o no alguna manifestación. Esto tiene repercusión también en el proceso denominado *paperless*, que explica el

cambio de las relaciones materiales de autoridad originado del alejamiento del papel como soporte de la institucionalidad (Yrivarren 2011: 23).

Finalmente, la práctica de compartir, cuyo valor hemos denominado la expresión, considera como beneficio la cercanía, no solo en términos espaciales, sino también en términos simbólicos, de construcción de lo cotidiano y lo público. Entendemos que el discurso de las tecnologías *"valora la expresión como condición de la comunicación"* (Wolton 2007: 60), es decir, la posibilidad de hacerse escuchar. Esta intencionalidad implica que la comunicación no tiene voluntad de ser comprensible por quien recibe el mensaje, sino de tener solo la sensación de ser escuchado: *"La interactividad que se presenta como un progreso, se resume frecuentemente en una capacidad complementaria de expresión dada a uno o a otro, más que en una interacción realmente reforzada"* (Wolton 2007: 61).

Esta práctica y su beneficio integran a su vez tres cuestionamientos; la cuestión del debate deliberativo, la capacidad de los ciudadanos de ser actores de cambio cuando la relación es mediática y la posibilidad de construcción de lo público a partir de los "eventos de vida" que publican lo local-cotidiano.

En cuanto al primer proceso se cuestiona si la expresión promueve o no la participación deliberativa considerando que por vía electrónica no necesariamente se asegura la respuesta: *"la suma de dos expresiones jamás hacen un dialogo"* (Wolton 2007: 61). En el estudio de caso mostrado se reconoce que el discurso formal se dirige a lograr acceso al debate social, pero queda pendiente evaluar si este concluye en algún cambio en la decisión sobre las políticas.

El segundo proceso cuestiona la consideración de los ciudadanos como actores de cambio cuando la relación con el gobierno es mediática. Al respecto hemos de

señalar que es posible generar una sensación de igualdad cuando se valora el compartir como práctica a la que todos los ciudadanos tienen acceso. Asimismo, se produce una sensación de libertad, de que el actor es dueño de su opinión y de las decisiones públicas que de ella emanen (Wolton 2007: 255).

Finalmente el tercer proceso alude a la posibilidad de construir lo público a partir de los *"eventos de vida"* que publican la experiencia de lo local-cotidiano (Kaufman 2004: 30), donde la información que se difunde desde la administración es relevante porque se constituye biográfica. Esta práctica está relacionada especialmente a la incorporación del Gobierno Electrónico a los nuevos medios. Al respecto señalamos que a partir de la experiencia del compartir se fortalece una virtualidad real (Villanueva 2005: 99), *"en el que las apariencias no están sólo en la pantalla a través de la cual se comunica la experiencia, sino que se convierten en la experiencia"* (Castells 1996: 407).

Conclusiones

El Gobierno Electrónico expresa una problemática de definición de la política pública, donde las administraciones deciden sobre los elementos conceptuales, normativos y prácticos que la construyen. En el caso presentado, el gobierno local elabora una política distintiva y diferenciada de la política nacional, aunque cumpliendo el marco normativo dispuesto para su implementación.

Como parte de la política se elaboran discursos que pueden privilegiar como centro de la práctica al ciudadano o las tecnologías; en el caso concreto se señala que el gobierno apoya el discurso en el uso de las TIC porque concibe el gobierno como real y no como electrónico, es decir, al Gobierno Electrónico como una práctica de comunicación que principalmente se define por las acciones de la administración. Junto a este enfoque se observa que la gestión del Gobierno

Electrónico es un tema político más que tecnológico, ligado al negocio de gobierno y a la agenda de modernización del Estado.

En relación a la definición del Gobierno Electrónico, se determina que éste comprende la comunicación electrónica que entabla la entidad con el ciudadano, mediante el uso y aplicación de tecnologías, especialmente la Internet. Esta comunicación comprende principalmente la experiencia de la transacción; la administración asegura la posibilidad de comunicarse electrónicamente, asumiendo el consumo por parte de los ciudadanos. En este sentido, concluimos que el término “gobierno electrónico” tiene una interpretación extensiva, y aunque se refiera a comunicarse electrónicamente, se mantiene su uso y aplicación como manifestación de una agenda.

Como parte de la dinámica de comunicación, ésta se comprende mediática, pues el valor se dirige al medio por donde se transmite la relación, lo que expone tres consideraciones de la comunicación identificadas con la experiencia del tiempo y del espacio como referentes de la simultaneidad, el ideal de transparencia, que permite considerar la existencia de una sociedad sin distancias simbólicas, y la interactividad, como la posibilidad de expresión. Al respecto se concluye que la comunicación es un ideal y su práctica se relaciona con la técnica más que con la producción de sentido, motivo por el que observamos que de la conjunción de estas prácticas no se lograría un empoderamiento ideal.

Es posible que las afirmaciones referidas a la comunicación tengan un resultado distinto si se evaluara la implementación de la estrategia de Gobierno Electrónico, lo que supondría un reto interesante para quien desee continuar en esta línea. Sin embargo, a partir de los elementos expuestos en el caso concreto, concluimos que el Gobierno Electrónico, como política pública, es un proceso ligado a la oferta de servicios que se sirve de un modelo de comunicación técnica para fortalecer la

acción de gobernar, que aún se comprende fundamentalmente como territorial y presencial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Albornoz, M., & Rivero, M. (eds.). (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana.* Quito: FLACSO-Ecuador. Disponible en: <http://www.flacso.org.ec/docs/gob_electronico.pdf> [junio de 2013]

Araya, R., & A. Porrúa, R. (eds.). (2004). *América Latina Punto gob: casos y tendencias en gobierno electrónico.* Santiago de Chile: FLACSO / AICD-OEA, LOM Ediciones. Disponible en: <http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=vUj6PSObNiw%3D&tabid=1169> [junio de 2013]

Bonilla, M., & Cliche, G. (eds.). (2001*). Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo.* Quito: FLACSO-Ecuador. Disponible en: <http://www.flacso.org.ec/docs/sfinternet.pdf> [junio de 2013]

Breton, P. (1997). *La utopía de la comunicación*. Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

Castells, M. (1996). La cultura de la virtualidad real. En: *La sociedad red*. Vol.1, (pp. 359-409). Madrid: Alianza Editorial. Disponible en: <http://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Castells%20cap5.pdf> [junio de 2013]

Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet*. Barcelona: Areté.

CLAD. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile. Disponible en:

<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf> [junio de 2013]

Finquelevich, S. (2001). *Los impactos sociales de la incorporación de TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos*. Quito: FLACSO-Ecuador. Disponible en: <http://www.links.org.ar/weblinks/e-govenbuenosairesymontevideo.pdf> [junio de 2013]

Heeks, R. (2011). Understanding e-Governance for Development. En: *i-Government Working Paper Series,* Paper No. 11. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, UK. Disponible en: <http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/research/publications/wp/igovernment/igov_wp11.htm > [enero de 2014]

Kaufman, E. (coord.). (2007). *Políticas públicas y tecnologías: Líneas de acción para América Latina.* Buenos Aires; La Crujía.

Martin-Barbero, J., & Rey G. (1999). *Los ejercicios del ver. Hegemonía audiovisual y ficción televisa.* Barcelona: Gedisa.

McCullagh, K. (2003). E-democracy: potential for Political Revolution? En: *International Journal of Law and Information Technology*, *11* (2),Oxford University Press. Disponible en: < http://usir.salford.ac.uk/2747/1/149.full.pdf > [diciembre de 2013]

Morales, E. (2004, Enero-Marzo). ¿Cuál comunicación para que democracia?, *en Utopía y Praxis Latinoamericana*, 9(24), 67-77. Venezuela: Universidad del Zulia.

Norris, P. (2001) Digital Divide. *Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide.* Cambridge University Press.

Reilly, K., & Raul, E. (2003). *El Papel del Ciudadano y de las OSC en el E-Gobierno.* Disponible en: <http://lac.derechos.apc.org/investigacion/e-gobierno.pdf> [junio de 2013]

Rodríguez, J., Batlle, J., & Esteban, D. (2007). Estudio europeo sobre e-gobierno en las ciudades. IDP. *Revista Internet, Derecho y Política*, (5). UOC. Disponible en: <http://www.uoc.edu/idp/5/dt/esp/rodriguez_batlle_esteban.pdf> [junio de 2013]

Rubino-Hallman, S. (2002). E-government in Latin America and the Caribbean. Reinventing governance in the information age. Caracas. Disponible en: <http://portal.cenit.gob.ve/cenitcms/categoria_docs_7_1_2.html> [junio de 2013]

Subirats, J. (2002). Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación. En: H. Cairo-Carou (ed.) (2002). *Democracia digital. Límites y oportunidades*. Madrid: Trotta. Disponible en: <http://www.auditoriaciudadana.com.ar/sitio/documentos_interes/21.pdf> [octubre de 2013]

Unwin, T. (ed.) (2009). ICT4D*: Information and Communication Technology for Development. Cambr*idge University Press, UK.

Villanueva, E. (2005). *Senderos que se bifurcan: retos y dilemas de la sociedad de la información.* Lima: PUCP.

Wolton, D. (2000). *Internet, ¿y después?* Barcelona: Editorial Gedisa.

Wolton, D. (2007). *Pensar la comunicación: punto de vista para periodistas y políticos.* Buenos Aires: Prometeo Libros.

Yrivarren, J. (2011*). Gobierno Electrónico. Análisis de los conceptos de tecnología, comodidad y democracia.* Lima: UPC.