

Profesora Mercedes Cancelo Sanmartín

EL ORIGEN DEL E-GOVERNMENT: ANÁLISIS EN ESPAÑA, MÉXICO Y ARGENTINA

CARACTERISTICAS ACTUALES

- ✘ TIC`s influyen directamente en la comunicación
- ✘ Constatación empírica de los procesos
- ✘ Internet influye y modifica las relaciones humanas, asimismo las institucionales

APLICACIÓN DE LAS TIC

- ✘ Génesis y desarrollo de nuevas formas de interpretar la realidad
- ✘ En el caso de las administraciones públicas se ha generado una implantación de las nuevas tecnologías en organismos públicos
- ✘ Informatización de los procesos burocráticos
- ✘ Intención de la atención personal (face to face)

AUTISMO INFORMATIVO VERSUS E-GOVERNMENT

- ✘ La práctica comunicativa de las instituciones públicas se ha caracterizado por su “autismo informativo” .
- ✘ Desencuentro ciudadano-institucional
- ✘ Críticas, falta de credibilidad, desconfianza y en último estadio deslegitimación

COMUNICACIÓN OFENSIVA

- ✘ Comunicación proactiva: comunicar antes de que se manifieste la necesidad (los ciudadanos y los medios)
- ✘ Creación de opinión e imagen positiva (web sites sin intermediarios)

LA EVOLUCIÓN DE LOS SITES INSTITUCIONALES

- ✘ Triptico on-line(palabras inertes)
- ✘ Modelo de e-acción(uni3n de las nuevas tecnolog3as en la comunicaci3n dirigida y planificada hacia la ciudadan3a)

E-GOVERNMENT

- ✘ e-gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria

TRES POSICIONES DE E-GOVERNMENT

- ✘ México(sin plan institucional real de implantación del gobierno electrónico)
- ✘ Argentina(no existe plan de implantación de TIC' s)
- ✘ España(a la sombra del plan eEurope desde 1999 se implanta un plan estratégico institucional dirigido a conseguir ciudades digitales)(Espacios inmateriales de gestión, comunicación y encuentro entre los entes institucionales y la ciudadanía)

INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA

- ✘ Análisis de web sites de estados, provincias y comunidades autónomas.
- ✘ Basado el análisis en una plantilla de 26 items que analizan entre otros elementos la interactividad, la posibilidad de generación de trámites y la respuesta real.
- ✘ Usabilidad(Nielsen)

PRIMEROS RESULTADOS

- × México
- × <http://www.df.gob.mx/index.jsp>
- × <http://www.tamaulipas.gob.mx/>
- × <http://www.qroo.gob.mx/qroo/index.php>
- × <http://www.queretaro.gob.mx/>

PRIMEROS RESULTADOS

- ✘ Argentina
- ✘ <http://www.buenosaires.gov.ar/>
- ✘ <http://www.santafe.gov.ar/>
- ✘ <http://www.jujuy.gov.ar/index2/gob4a/>
- ✘ <http://www.cba.gov.ar/vercanal.jsp>

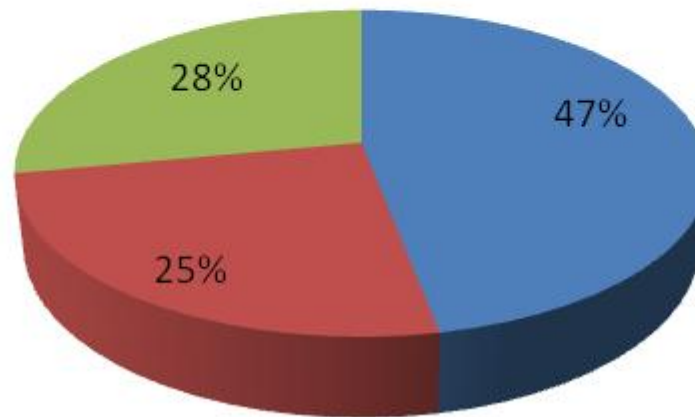
PRIMEROS RESULTADOS

- × España
- × <http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=ComunidadMadrid/Home>
- × <http://www.juntadeandalucia.es/index.html>
- × <http://www.juntaex.es/>
- × <http://www.jccm.es/cs/Satellite/index/home1193041213924pg/index.html>

PRIMEROS RESULTADOS

Perfil de información ofrecida a través de la Web

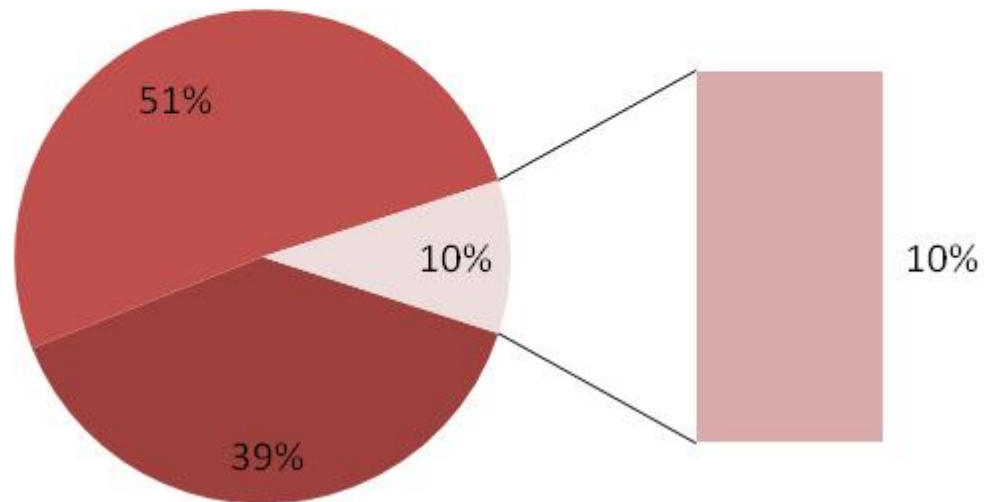
■ Institucional ■ Noticias ■ E-Administración



PRIMEROS RESULTADOS

Tipo de formularios

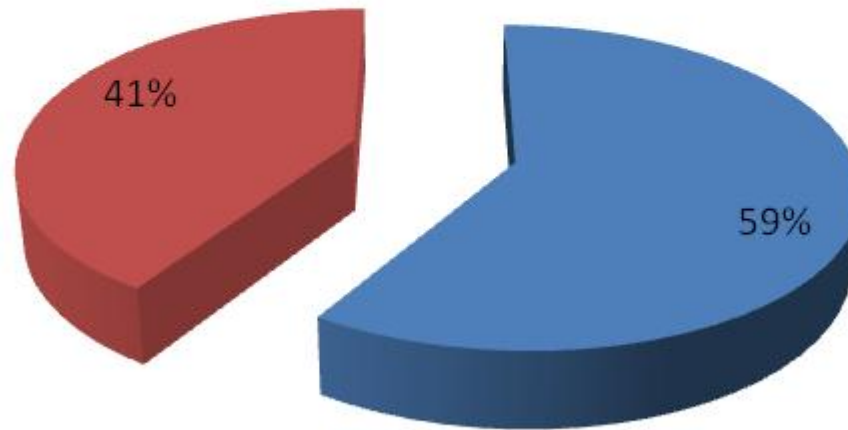
■ Trámites ■ Información ■ No existen



PRIMEROS RESULTADOS

Gestión de Trámites

■ Off-line ■ On-line



PRIMERAS CONCLUSIONES

- ✘ La utilización de las nuevas tecnologías por parte de los gobiernos sigue siendo una apuesta no materializada
- ✘ En el caso de naciones como España se observa un uso del gobierno electrónico con preponderancia sobre los países pertenecientes a Latinoamérica

PRIMERAS CONCLUSIONES

- ✘ En el caso de España:
 - + Consideración de la comunicación institucional como herramienta de los entes estatales
 - + Marco europeo que obliga a los países miembros a adherirse a políticas y procesos que tienden a modernizar el marco estructural y la gestión nacional.

PRIMERAS CONCLUSIONES

- ✘ En el caso argentino: no se han desarrollado verdaderas herramientas virtuales que reemplacen los trámites directos físicos
- ✘ En el caso de México: se inserta de manera creciente las gestiones on-line como alternativa de contacto.

PRIMERAS CONCLUSIONES

- ✘ Concretar en un plan institucional la inserción de las TIC`s en los procesos institucionales-ciudadanos.
- ✘ Sólo de este modo tendrá lugar la verdadera llegada del gobierno electrónico, dejando como obsoleta la visión de las llamadas “Oficinas de atención ciudadana virtuales”.
- ✘ Ofreciéndole un web site debidamente estructurado y con garantías de interactividad y usabilidad institucional.

MUCHAS GRACIAS