

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INTERNACIONALES**



**“OPORTUNIDADES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CHILE
Y EL SALVADOR DURANTE EL PERÍODO 2010-2015”**

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES**

**PRESENTADO POR:
SYLVIA ALICIA RAMÍREZ MARTÍNEZ**

**DOCENTE ASESOR:
LIC. WILSON FRANCISCO FLORES ZELADA**

SAN SALVADOR, OCTUBRE DE DOS MIL DIECISIETE

AUTORIDADES
UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Maestro. Roger Armando Arias Alvarado
RECTOR

Dr. Manuel de Jesús Joya Abrego
VICERRECTOR ACADÉMICO

Ing. Nelson Bernabé Granados Hernández
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

Lic. Cristóbal Hernández Ríos Benítez
SECRETARIA GENERAL

Lic. Rafael Humberto Peña Marín
FISCAL GENERAL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Dra. Evelyn Beatriz Farfán Mata
DECANA

Dr. José Nicolás Ascencio Hernández
VICEDECANO

Msc. Juan José Castro Galdámez
SECRETARIO

M.Fe. Nelson Ernesto Rivera Díaz
DIRECTOR INTERINO DE LA ESCUELA DE RELACIONES
INTERNACIONALES

Lic. Miguel Ángel Paredes B.
DIRECTOR DE PROCESOS DE GRADUACIÓN

M.Fe. Nelson Ernesto Rivera Díaz
COORDINADOR INTERINO DE PROCESOS DE GRADUACIÓN DE LA
ESCUELA RELACIONES INTERNACIONALES

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, que me ha sostenido durante toda mi travesía académica, no tengo maneras de expresar mi agradecimiento por su misericordia.

A mis padres y hermano, Julio Francisco Ramírez Paz, Blanca Lidia de Ramírez, Julio Santiago Ramírez, que vida más linda he disfrutado.

A los hermanos y hermanas de la Iglesia En-Hacore, muchas gracias por haberme llevado en oración, cada prueba, cada dificultad fueron más livianas porque ustedes intercedieron por mí con tanta constancia y fervor, les amo tanto, y esto es para ustedes.

Durante este proceso he estado en diferentes países, he escuchado distintos idiomas y he conocido un poco más del mundo, por eso agradezco a todas esas personas que me dijeron “no te rindas, vos podes” en las calles, en el avión, en el metro, en el tren, esto también es para ustedes mis queridos desconocidos, el aprendizaje es precisamente eso... un viaje infinito.

Finalmente, quiero agradecer particularmente a mi madre, porque nunca dejó de creer en que esto podía ser posible. No merezco tanto, pero lo recibo con amor.

INDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....i

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE CHILE Y EL SALVADOR

- 1.1. Antecedentes históricos del problema de investigación..... 1
- 1.2. Aproximación a la definición de Gobierno Electrónico.....5
- 1.3. Fases del Gobierno Electrónico..... 11
- 1.4. Modelos de Gobierno Electrónico..... 12
- 1.5. Principios orientadores del Gobierno Electrónico..... 13
- 1.6. Acciones para impulsar un buen modelo de Gobierno Electrónico..... 15

CAPITULO II

MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE CHILE

- 2.1. El modelo de Gobierno Electrónico Chileno como referente.....18
- 2.2. Niveles de Gobierno Electrónico.....24
- 2.3. Leyes e instituciones que respaldan el modelo de Gobierno Electrónico
de Chile27

CAPÍTULO III

OPORTUNIDADES DEL MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR A PARTIR DE LA EXPERIENCIA CHILENA

- 3.1. ¿Qué son las oportunidades?.....35
- 3.2. Oportunidades del Gobierno Electrónico en El Salvador.....40

3.3 Oportunidades del Gobierno Electrónico en Chile como referentes para el modelo salvadoreño.....	44
3.4 Repercusiones de la Ley de Acceso a la Información Pública en el modelo de gobierno electrónico salvadoreño.....	47
3.5. Referencia de casos de denuncias a través del gobierno electrónico en la Sección de probidad en la Corte Suprema de Justicia.....	53
3.6. Conclusiones.....	62
3.7. Recomendaciones.....	64
Bibliografía.....	66

ANEXOS

1. Anexo No. 1: Modelo de entrevista realizado a actores claves en la Palestra tecnológica.....	73
2. Anexo No. 2: Planilla de codificación de entrevistas realizadas a actores claves del desarrollo tecnológico en El Salvador.....	75
3. Anexo No. 3: Información actual de los comisionados del Instituto de Acceso a la Información Pública.....	91
4. Anexo No. 4: Borrador de Modelo de Agenda Digital de El Salvador, Creación propia del tesista.....	95

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Resumen de eventos centrales más importantes acontecidos en Chile para el desarrollo del modelo de gobierno electrónico.....	23
Cuadro 2: Características de los niveles del modelo de gobierno electrónico	25
Cuadro 3: Oportunidades de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el modelo de gobierno electrónico de la administración pública.....	39
Cuadro 4: Comparación entre los resultados del Diagnóstico realizado por el BID en El Salvador durante el año 2017 sobre materia de gobierno electrónico y resultados de encuesta realizada a empleado público sobre materia de gobierno electrónico.....	42
Cuadro 5: Oportunidades del modelo de gobierno electrónico chileno.....	45
Cuadro 6: Cuadro comparativo de avances y oportunidades entre el modelo de gobierno electrónico de Chile y El Salvador.....	46

INDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Iniciativas en El Salvador para forma una sociedad de la información y el conocimiento	40
Imagen 2: Exfuncionario denuncia casos de corrupción.....	54
Imagen 3: Transparencia Activa sobre caso de investigación a funcionarios	56
Imagen 4: Denuncia sobre abuso de poder de funcionarios en tribunales....	57
Imagen 5: CSJ sin avances en casos de probidad.....	58
Imagen 6: Probidad suma más denuncias de casos.....	59
Imagen 7: IAIP ordena entregar auditorías.....	60
Imagen 8: Informe de probidad sobre funcionarios investigados.....	61

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

OEA:	Organización de Estados Americanos
FDT:	Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
XML:	Extensible Markup Language
ELAC:	Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe
CEPAL:	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
URL:	Uniform Resource Locator
TICS:	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
TI:	Tecnología de la Información
GRPs:	Servicio General de Paquetes vía Radio
CRMs:	Gestión sobre la Relación con los Consumidores
Red WAN:	Red de Área Amplia
CONACYT:	Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología
IVA:	Impuesto al Valor Agregado
PRYME:	Proyecto de reforma y modernización del Estado
JICA:	Agencia de Cooperación Internacional del Japón
HIGES:	Innovación Tecnológica e Informática de El Salvador
IBM:	<i>International Business Machines</i>
REUNA:	Red Académica de Chile.
ANTEL:	Administración Nacional de las Telecomunicaciones
FUSADES:	Fundación Salvadoreña para el Desarrollo
SVNET:	Internet de El Salvador
SV:	Dominio de Nivel Superior Geográfico (ccTLD) para El Salvador, administrado por SVNet desde septiembre de 1994

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico o e-gobierno denominado también Administración Electrónica-según el artículo tres de la Carta Iberoamericana de gobierno electrónico o e- administración, gobierno en línea, gobierno digital, Estado digital- se refieren “al paradigma tecnológico asociado a la Administración Pública y su interacción con ciudadanos, empresas y otras administraciones” según David Osborne y Ted Gaebler en su libro **La Reinversión del Gobierno. La influencia del Espíritu Empresarial de 1992.**

Desde esta perspectiva el Gobierno Electrónico es una forma de la organización de la llamada Gestión Pública que tiene como objetivo aumentar la eficiencia, la transparencia, la accesibilidad y la capacidad de respuesta para los ciudadanos, es decir, pasar del uso de los ordenadores exclusivamente científicos a un servicio en línea para simplificar trámites y gestiones administrativas.

Durante el desarrollo del presente trabajo de investigación “Oportunidades del Gobierno Electrónico de Chile y El Salvador durante el periodo 2010-2015” se realiza un recorrido teórico bibliográfico que revisa la literatura referente a los avances del gobierno electrónico en uno de los países que impulso desde hace más de dos décadas la importancia de este recurso para modernizar el aparato Estatal.

Por ello, a lo largo del trabajo se revisó la bibliografía sobre la historia que Chile ha tenido como impulsor de una continua mejora en la administración estatal, a partir de estos referentes es que se hace una exploración en El Salvador, para conocer si los principios que han hecho del modelo chileno un ejemplo

en eficiencia, promulgación de una legislación favorable y la inversión en tiempo, recursos y capital humano, ha logrado alguna similitud.

En este sentido, el documento consta de tres capítulos: La historia y Fundamentos Teóricos del Gobierno Electrónico, Modelo de Gobierno Electrónico en Chile y Las Oportunidades del Gobierno Electrónico en El Salvador a partir de la experiencia Chilena.

El primer capítulo Antecedentes históricos y fundamentos teóricos del gobierno electrónico en El Salvador expone la existencia de esfuerzos técnicos de cooperación para que un modelo de gobierno electrónico fuera posible en el país, debido a las necesidades de adaptación a las nuevas tecnologías de la información.

La historia revela que ha habido un creciente interés por impulsar una legislación que permita servir de apoyo a la modernización del Estado desde el gobierno electrónico, en ese sentido, ha habido avances.

También, la teoría sobre el gobierno electrónico ha sido generada por estudiosos salvadoreños del tema y por centros de estudio y organismos internacionales que han visto en el gobierno electrónico una oportunidad de desarrollo de la participación ciudadana y el control de la corrupción en las entidades de la administración del Estado.

Este capítulo describe los antecedentes históricos del problema de investigación, una aproximación a la definición del Gobierno Electrónico, las fases del gobierno electrónico, los modelos del gobierno electrónico, los principios orientadores del Gobierno Electrónico y las acciones para impulsar un buen modelo de gobierno electrónico.

El segundo capítulo Modelo de Gobierno Electrónico en Chile aborda la forma en que los modelos han cambiado en el transcurrir del tiempo y por las exigencias de las mismas tecnologías de la información se revisa el modelo chileno y los aciertos que el gobierno electrónico ofrece en la administración del Estado, lo significativo de invertir en las herramientas tecnológicas, la capacitación y la creación de recursos de las mismas tecnologías para hacer eficiente la demanda de la ciudadanía y el crecimiento del aparato estatal.

También se explica el modelo de Gobierno electrónico chileno como referente, los niveles del Gobierno electrónico, leyes e instituciones que respaldan el modelo de gobierno electrónico de Chile.

Para completar la investigación en el capítulo tres Oportunidades del modelo de gobierno electrónico en El Salvador, a partir de la experiencia chilena, se realiza una revisión de la legislación especialmente a la Ley de Acceso a la Información Pública salvadoreña relacionando los casos en los que se manifiesta la eficacia del incipiente modelo de gobierno electrónico salvadoreño en la denuncia a funcionarios públicos implicados en procesos de corrupción.

Este capítulo comprende: ¿Qué son las oportunidades?, las Oportunidades del Gobierno Electrónico en El Salvador, la referencia de casos de denuncias a través del gobierno electrónico en la Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia y se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Se presentan las referencias bibliográficas consultadas conforme a la profundización de la presente investigación tanto las obras utilizadas para su

desarrollo como algunas otras obras para ser utilizadas para estudios posteriores.

También incluye una sección de anexos con un cuestionario de entrevista realizado a actores claves de la academia, gobierno y empresa privada enfocado en desarrollo tecnológicos, listado de la información actual de los comisionados del Instituto de Acceso a la Información Pública IAIP, y un borrador del modelo de Agenda Digital de El Salvador creado y elaborado por la tesista.

La razón o motivo por el que se realizó esta investigación fue la de hacer, a partir de estas múltiples aplicaciones, una comparación entre dos modelos de gobierno electrónico El Salvador y Chile y reunir un corpus de teorías y lecturas que reflexionen y expongan con datos las experiencias de los avances y transformaciones que han debido experimentar para lograr los objetivos o saber cuáles han sido las dificultades en ese proceso.

El objetivo que se busca con la comparación entre los modelos de gobierno electrónico de Chile y El Salvador es observar los avances en materia de modernización estatal, y su impacto en el mejoramiento de la administración pública.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE CHILE Y EL SALVADOR

1.1. Antecedentes históricos del problema de investigación

De acuerdo al interés que el tema de gobierno electrónico tiene en la realidad actual de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TIC) ¹ se ha considerado relevante explorar la necesidad de conocer la forma como el Estado lleva a cabo la administración de las instituciones gubernamentales a través de esta herramienta electrónica: el Gobierno Electrónico.

Se puede decir entonces, que *“las TIC son los recursos, herramientas y programas que sirven para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos”*.² En este sentido, se realizó una revisión bibliográfica de por qué es importante el modelo de gobierno electrónico en los países latinoamericanos y El Salvador y cómo inciden en el acceso a la información pública desde una perspectiva histórica.

Por eso se ha considerado conocer el modelo de gobierno electrónico chileno, para destacar sus similitudes y beneficios con el modelo de gobierno electrónico salvadoreño. El modelo chileno contiene políticas en materia tecnológica que giran en torno al individuo y buscan el mejoramiento de su condición actual a través de la educación, tecnología e innovación, lo cual

¹ Dirección General del CCH, “¿Qué Son Las TIC?,” Estrategias de Aprendizaje, accedido 25 de Enero de 2016, <http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/lasTIC>.

² CCH.

implica un proceso constante de diversificación y desarrollo en torno a las implicaciones de la era digital y ser el primer país que ingresó al internet en 1990.

En Chile lo que hoy se conoce como Libertad de Opinión e información –según el artículo 12 inciso uno de la Constitución Política de Chile, y artículo 6 de la Constitución de la República de El Salvador, respecto de la Libertad de expresión, difusión y pensamiento³ “era llamado libertad de imprenta” y esa era la única forma de divulgación, transmisión de ideas, informaciones y opiniones”.

Es así como después de la primera Junta de Gobierno de 1810 se declara que *el reglamento constitucional provisoria de 1812 que contempla las primeras normas respecto a la información y el fomento del libre flujo de ideas*. Otros datos históricos relevantes que indican la evolución en la libertad de opinión e información como el Decreto de libertad de imprenta de 1813. En el texto reza: *“todo hombre tiene libertad para publicar sus ideas y examinar los objetos que están a su alcance, con tal que no ofenda a los derechos de los particulares (...)”*; y la constitución de 1823 en su artículo 265 expresaba: *“(…) todo escrito que ha de imprimirse, está sujeto al consejo de hombre buenos, para el simple y mero acto de advertir a su autor las proposiciones censurables (...)*.

Posteriormente el internet llega a Chile en los años 80's y se conecta sólo con la red de académicos, pero seguía solo siendo utilizada por el sector académico y solo se enviaban correos electrónicos entre los departamentos de Ciencias de la Computación de la Universidad de Chile y de la Facultad de

³ Lucas Sierra, “Reforma Legislativa de la televisión ante el futuro digital en Chile: ¿Hacia la convergencia?,” in *Proceedings of the 3rd ACORN-REDECOM Conference México City September*, vol. 4, 2009, 1.

Ingeniería de la Universidad de Santiago, esto se puede considerar como uno de los avances más importantes en la difusión de la tecnología en Chile.

Es por eso que estos progresos permitieron el proyecto Red Académica de Chile REUNA a iniciativa de la empresa IBM y eso dio continuidad a colocar otras redes en diversas universidades del país, incluyendo bibliotecas y centros de investigación, siendo así el primer país latinoamericano del Internet de 1992 comparados aún con países desarrollados.⁴

En el caso de El Salvador el Internet llega en 1990 a través de Antel-que era el encargado estatal de proveedor de las Telecomunicaciones- sin embargo, el servicio era muy deficiente, esto cambió en 1994 cuando la empresa privada y otras entidades enfocadas en el desarrollo como FUSADES, CONACYT y, también ANTEL integraron la asociación “SVNET”, lo cual permitió que se obtuviera el dominio “sv” el 24 de noviembre de 1994.

La primera transmisión de datos dentro y afuera de El Salvador se hizo en diciembre de 1994 y se comenzó a usar el correo electrónico y luego en 1995 el público contaba con servicio de correo electrónico con la terminación “@es.com.sv”.

Todas las universidades como la Universidad de El Salvador, la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas y la Universidad Don Bosco fueron las primeras en enlazarse a Internet. Los sitios webs existentes para 1996 fueron los primeros Sitio Web fueron: “es.com.sv”; “Svnet.org.sv” que eran servicios CTE TELECOM, ANTEL, NETCOM S.A., SALNET, TELECAM CB.NET.

⁴ Compañía de Teléfonos de Chile, Sol Serrano et Alejandra Pérez Lecaros, *Telefónica CTC Chile: 125 años de historia* (Santiago, Chile: Quebecor World, 2005).

A inicios del siglo XXI, en El Salvador las innovaciones crecen y las comunicaciones se vuelven más importantes, por lo que era imprescindible proveer tecnología de información para colocar a las empresas y a las entidades de desarrollo y educación en los avances tecnológicos que se estaban experimentando en el mundo: “En la celeridad de las innovaciones, y la importancia del valor de la información el cual provee la comunicación y el poder de análisis que las organizaciones necesitan para su administración; la Tecnología de Información (TI) cumple un papel primordial. Es que hoy existe una creciente interdependencia entre el destino de las empresas y el uso que realizan de la TI.”⁵

La información antes vertida, permite expresamente lo siguiente: el tipo de investigación más adecuado a esta revisión literaria de la historia, las teorías y el análisis de casos que se ha considerado la más adecuada es el derecho comparado⁶, tal y como se hará referencia en los capítulo II y III de este trabajo de Investigación.

Dentro del proceso de reunir el corpus literario donde se va creando a través de las definiciones, modelos, fases, principios y acciones de gobierno electrónico, además de la experiencia misma de los modelos contados en estudios, informes, cartas, artículos que reflejan las transformaciones y su aplicabilidad, se busca saber cuáles son las limitantes y las dificultades que el tema muestra durante la investigación, como por ejemplo, la diferencias

⁵ “Historia el Internet en El Salvador,” accedido 23 de Febrero de 2016, <https://es.slideshare.net/patriciasanchezd1/historia-del-internet-en-el-salvador-paty>.

⁶ Anthony Carpi et Anne Egger, “Comparación en la Investigación Científica | Process of Science,” Visionlearning, accedido 15 de Octubre de 2015, <https://www.visionlearning.com/es/library/Proceso-de-Ciencia/49/Comparación-en-la-Investigacion-Cientifica/152>.

geográficas y técnicas entre ambos países, o la simple priorización de temas distintos en las agendas nacionales de cada país.

Siendo ambos modelos electrónicos semejantes en su origen, las relaciones que se buscan en el corpus literario de sus semejanzas permite respaldar esta investigación que busca responder a la interrogante de *¿si el gobierno electrónico es un recurso tecnológico que permite hacer transparente la administración pública e incentivar la participación ciudadana?*

El propósito de hacer la revisión sobre el tema es por la importancia que tiene el desarrollo de herramientas que optimicen la modernización del Estado, porque con los avances tecnológicos se abre múltiples posibilidades para las instancias gubernamentales, pues no existe ninguna empresa, organización o entidad que no utilice las nuevas tecnologías para hacer un mejor trabajo; más allá de ello, es indispensable a las administraciones públicas que se enfrenta a cambios en el mundo entero que giran en torno a las nuevas modos de intercomunicarse⁷ : *“Estos elementos, que se están convirtiendo en el fundamento para nuevos servicios y productos, apuntalan la tendencia de las empresas hacia la horizontalidad, la descentralización, la flexibilidad y el trabajo en equipos.”*

1.2. Aproximación a la definición de Gobierno Electrónico

Desde la perspectiva de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico - suscrita en la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración

⁷ “Farabollini.Pdf,” accedido 21 de mayo de 2016, <http://www.ag.org.ar/2congreso/Ponencias/Farabollini.pdf>.

Pública y Reforma de Estado- en su preámbulo específicamente a párrafo diez y pagina cuatro de dicho instrumento, reza: “que existen dos objetivos inseparables -un objetivo final y directo y un objetivo estratégico indirecto- en el proceso de reconocimiento del derecho de acceso electrónico de las administraciones públicas los que alude esta carta: -siendo el objetivo estratégico indirecto- promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centradas en las personas y orientada al desarrollo”, es decir “la iniciativa de fomentar la participación ciudadana es el principio que origina la creación de un gobierno electrónico”, así reza en la Carta Iberoamérica que reunió en Chile en representantes de los gobiernos en mayo de 2007, quienes se comprometieron a fomentar reformas y modernización del Estado.⁸

En este sentido, teóricamente se analizan una serie de definiciones de ¿cómo, por qué y para qué? funciona el Gobierno Electrónico. Según la Carta Iberoamericana en su artículo tres se deberá comprender como: “ el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos por 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. Todo ello sin perjuicio de las denominaciones establecidas -la Carta usa el término Gobierno Electrónico y Administración Electrónica como sinónimas- definiéndolo en las legislaciones nacionales”.

Estos servicios e información deben ser orientados de manera eficiente para incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

⁸ “Clad0056701.Pdf,” accedido 17 de Enero de 2017, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0056701.pdf>.

Otra definición en la misma Carta destaca que la gestión pública tendrá mayor incidencia en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, siempre que se entienda que esta función está más allá que la oferta tecnológica del mercado.

También, otro aspecto destacado de la función del gobierno electrónico es que no puede ser separado del principio de la gobernabilidad democrática y “tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos”⁹, es decir, la ciudadanía debe intervenir directamente en la aplicación, desarrollo y fomento de las políticas públicas.

El gobierno electrónico se entenderá desde otras definiciones que forman parte de otras expresiones de Estados en el uso de las tecnologías de la información en la aplicación de las políticas públicas.

En primer lugar está el gobierno electrónico o también expresado como en e-gobierno y en inglés e-government, son sinónimos; pero le otorgan mayores alcances de interpretación.¹⁰

En esta diversidad de formas al abordar la definición se encuentra que estos alcances o interpretaciones se quedan referir desde la interacción entre Gobiernos y sus ciudadanos hasta el uso de herramientas como portales-en el caso de los Gobiernos- son las GRPs, CRMs (*Servicio General de Paquetes vía Radio*) y (*Gestión sobre la Relación con los Consumidores*), redes sociales que en general su finalidad es hacer eficientes y eficaces los trámites de gobierno de la ciudadanía, entre ellas se mencionan las siguientes:

⁹ “Clad0056701.Pdf.”

¹⁰ Alejandra Naser et al., *El gobierno electrónico en la gestión pública* (Santiago de Chile: Naciones Unidas, Cepal, Ilpes, 2011).

1. Uso de tecnologías para facilitar la operación del gobierno
2. Distribuir la información y los servicios gubernamentales
3. Auxilia con herramientas que no son y son de Internet para apoyar a la ciudadanía con los servicios que prestan las instituciones del Estado.
4. Dar servicio a la ciudadanía con tecnologías distintas como fax, teléfono, sistema de vigilancia, entre otras.¹¹

Ampliando las definiciones y las funciones que tiene el gobierno electrónico se presentan a continuación otras asumidas por distintos países u organizaciones:

1. En Estados Unidos el E-government: se entenderá “como el uso que hacen gobiernos de aplicaciones en internet aunando con tecnologías que permiten acceso y envío de información gubernamental”.
2. El Gobierno Electrónico en la Unión Europea o EU se entenderá como “el uso de tecnologías de información en las administraciones públicas enfocadas en la mejora de servicios con la finalidad de apoyar políticas públicas”.
3. En los países Iberoamericanos se entenderá como “el uso de las tecnologías de la información en las instituciones de la administración pública para orientar, mejorar, gestionar y aumentar la transparencia del sector público con la participación de la ciudadanía”.

¹¹ Roberto De Armas et Alejandro de Armas Suárez, *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN*, 2011.

Otra dimensión de gobierno electrónico está enfocada hacia la eficiencia de las políticas públicas gubernamentales que utilizan la tecnología de la información para hacer más eficientes los servicios hacia la ciudadanía, en este apartado se verá las razones por las cuales son necesarias para la modernización del Estado.

Las tecnologías de la información usadas de forma constante por la administración pública debe enfocarse en el cambio técnico y el cambio organizacional¹² quiere decir que “Ello requiere una planificación coordinada que afecte a todos los niveles de la organización, que vaya más allá del simple proceso de informatización de un expediente administrativo.”

Es la búsqueda de la eficacia y la eficiencia de la gestión gubernamental que las tecnologías de la información deben aumentar la eficacia y la eficiencia en varios factores, como ejemplo: la organización del trabajo, las relaciones humanas dentro de las entidades de gobierno y como se construyen las relaciones de poder dentro de las instituciones.

Reconsiderar que las estrategias de un gobierno electrónico en la administración estatal quede causar respuestas valiosas que se vea en “(...¹³) Todo ello nos muestra que la introducción de estrategias de gobierno electrónico puede producir en el seno de la administración un impacto organizativo de gran magnitud, que afecta tanto a su estructura, a sus procesos de gestión y a sus relaciones internas y externas de poder (...).”

¹² David Sancho Royo, “Gobierno Electrónico y participación. Factores de éxito para su desarrollo,” *Revista Del CLAD. Reforma y Democracia*, No. 25 (2003 Feb.), p. 201-222, 2002.

¹³ Sancho Royo.

Es que si no se hace desde adentro, no sería un cambio en la administración electrónica, sino solo una revisión superficial que se dice es innovación tecnológica.

La modernización del Estado también es otro factor que debe analizarse desde el gobierno electrónico, en un reciente estudio de la CEPAL¹⁴ esta interrogante la responde considerando que el gobierno electrónico no significa que se debe automatizar todos los procedimientos, sino reformular esos procedimientos.

En ese sentido, CEPAL propone una serie de cambios que, como señalaba Sancho Royo, no deben quedar en maquillaje. Estos cambios incluyen mejoramiento de procesos internos, seguridad de la información, capacitar al recurso humano, tener un proyecto del sistema de documentación electrónica¹⁵.

Por lo tanto se presentará la modernización del Estado desde el modelo de gobierno electrónico de Chile, precisamente, es la experiencia chilena la que tiene nutrida literatura, estudios, investigaciones e informes donde explica esta relación ¹⁶ que define de la siguiente manera como la relación entre Ciudadano y Estado, donde el ciudadano tiene acceso sencillo, rápido y directo con el Estado, *“donde cuenten con servicios de gobierno electrónico personalizados y centrados en sus necesidades”*.

Modernizar el Estado pasaría por tres ejes: un gobierno abierto, un gobierno cercano y un gobierno eficiente, enfatizando sus características principales: se identifican iniciativas gubernamentales por promover la participación y la

¹⁴ Naser et al., *El gobierno electrónico en la gestión pública*.

¹⁵ Naser et al.

¹⁶ “Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico Segpres | LinkedIn,” accedido 23 de Mayo 2017, <https://es.linkedin.com/company/unidad-de-modernizaci-n-y-gobierno-electr-nico-segpres>.

transparencia en el sistema público, facilitar accesos a la información pública que promueva mejoras en el mismo sistema electrónico, el Estado debe facilitar el servicio a la ciudadanía, ante todo, simplificarle los procedimientos y mejora continua en la integración de los servicios.

En resumen, la modernización debe enfatizar

- a) Promoción y participación ciudadana
- b) Accesos fáciles a la información pública
- c) Facilitar los servicios a la ciudadanía

1.3. Fases del Gobierno Electrónico

Otra de las características del Gobierno Electrónico es que se transforma debido a la continua evolución de las tecnologías de la información, así que se identifican cuatro fases que son:¹⁷

- a) Presencia: se coloca información en línea o redes que ciudadanos, empresas u otros interesados usan, aunque no se produce interacción. Por ejemplo se crea un portal institucional con información unidireccional. Los ciudadanos no interactúan.
- b) Interacción: se abren canales de intercomunicación como correos electrónicos, envío de formularios. El ciudadano si interactúa, recibe información logra hacer denuncias y reclamos, lo que hace que exista participación ciudadana.
- c) Transacción: se realizan trámites por medios electrónicos, transacciones con la administración pública, en tanto, que la

¹⁷ De Armas et de Armas Suárez, *GOBIERNO ELECTRÓNICO*.

administración pública revisa procesos que le permita ahorrar costo, tiempo y mejora en los servicios.

- d) Transformación: la administración transforma sus servicios haciendo uso del gobierno electrónico, instala un portal que integra a todas las dependencias del Estado para unificar la mayoría de servicios públicos. Una característica de esta fase es que requiere presupuesto, recurso humano y campañas educativas.

Estas fases son muy importantes, pues explican los procesos de acercamiento entre el Estado y el ciudadano, así mismo, simbolizan el esfuerzo en trabajar por una administración pública transparente y comprometida con su función social y financiera, y genera avances en el proceso democrático de los países que brindan cuentas a sus ciudadanos sobre el uso de los impuestos y el presupuesto en general, así como de los servicios estatales.

1.4. Modelos de interacción del Gobierno Electrónico

Estos modelos de interacción o de aplicabilidad para alcanzar distintos grupos desde los ciudadanos hasta las empresas que reciben o intercambian servicios entre otras actividades.¹⁸

- 1. Gobierno a ciudadano (Government to Citizen, G2C):** se destina a entrega de servicios o productos del Estado hacia los ciudadanos como cancelación de recibos o consulta de información. Abarca áreas como

¹⁸ De Armas et de Armas Suárez.

servicios sociales, registro civil, elecciones y educación, entre otros servicios.

2. **Gobierno a empleos (Government to Employee, G2B):** se destina a entrega de productos y servicios de desarrollo profesional y atención de demandas al recurso humano del gobierno. Algunos de ellos son capacitación, difusión de beneficios, ofertas de empleo o gestiones internas.
3. **Gobierno a Negocios (Government to Business, G2B):** se destina a la entrega de productos y servicios del Estado a las empresas. Entre algunos de ellos están compras públicas, inscripción de empresas, registro de proveedores y pago de impuestos.
4. **Gobierno a Gobierno (Government to Government, G2G):** se destina a coordinar de manera efectiva las necesidades de las instituciones del Estado en el intercambio de información, compatibilidad de plataformas, sistemas y adquisiciones gubernamentales.¹⁹

1.5. Principios orientadores del Gobierno Electrónico

Los principios orientadores del gobierno electrónico se fundamentan en la participación ciudadana en las actividades que la administración pública realiza y ofrece, de acuerdo a esto la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico en su artículo acota que es el principio de la igualdad y de la legalidad que destacan la libertad de expresión del ciudadano.

Debido a que establece que *“en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios*

¹⁹ De Armas et de Armas Suárez.

no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.”²⁰

Otros principio es el de la legalidad que enfatiza las garantías de relaciones que existen entre gobierno y ciudadano más allá del uso de las tecnologías de la información, quiere decir esto: no existe diferencia en la relación del ciudadano con la administración pública, aunque no se usen medios electrónicos, los procedimientos o trámites deben garantizarse de igual manera al ciudadano.

El principio de legalidad también abarca el derecho a la privacidad, por lo cual, el uso de tecnologías de la información debe respetar la privacidad del ciudadano, indica que debe protegerse los datos personales de éste.

Otro principio es el de conservación de los registros tanto electrónicos como por los medios tradicionales; el principio de transparencia y accesibilidad, garantiza que toda la información del ciudadano debe realizarse de manera que sea accesible y comprensible de acuerdo a la condición del ciudadano; mientras que el principio de proporcionalidad, otorga al ciudadano que todos los requerimientos sean adecuados en su relación con la administración pública.

En tanto, el principio de responsabilidad, indica que la administración pública debe responder por sus acciones tanto a través de medios electrónicos como los tradicionales al ciudadano, lo que no da la posibilidad a la administración

²⁰ De Armas et de Armas Suárez.

pública de justificar ningún acto o cláusula irresponsable ni especial sin antes dejar rubricado que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no es del sistema de Gobierno Electrónico.

El siguiente principio es el de la adecuación tecnológica y se refiere a que la administración pública deberá seleccionar las tecnologías de la comunicación que sirvan para realizar un trabajo más eficiente, así que debe elegir estándares abiertos y software libres que sean seguros y uso a largo plazo, dejando libre la información para todos.

La adecuación tecnológica comprende el uso de distintos medios electrónicos como son: el computador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares sin que eso signifique para el ciudadano la obligación de elegir uno u otro, sino depende de la eficacia del trámite.

1.6. Acciones para impulsar un buen modelo de gobierno electrónico

Los expertos en la práctica y la experiencia de gobierno electrónico aseguran que es el apoyo político la clave de los aciertos en el gobierno electrónico.²¹

La razón es que durante la implementación inicial de cualquier actividad orientada a promover y cohesionar estrategias y marcos legales que ayuden a desarrollar las funciones de gobierno electrónico.

²¹ María Frick, "De La Teoría a La Práctica: Cómo Implementar Con Éxito del Gobierno Electrónico. La Experiencia Regional y Las Barreras de La e-Innovación," *Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe—Red GEALC, Secretaría Ejecutiva Para El Desarrollo Integral [SEDIOEA] e Instituto para la Conectividad En Las Américas [ICA/IDRC]*, 2008.

La voluntad política significa que la administración de las instancias gubernamentales toma decisiones que empujan con liderazgo los inconvenientes y oposiciones a los impulsos que se dan a las acciones al modelo de gobierno electrónico.

“(…) Cuando los líderes de los proyectos son capaces de presionar para motivar el cambio aun en los momentos más difíciles cuando hay que correr riesgos, asegurar los fondos necesarios para el programa, defender el proyecto ante sus detractores, y promoverlo públicamente”²².

Otras acciones se derivan de las tecnologías de la información que se dirigen a facilitar el acceso de ciudadanos y empresas a las mejoras de estas herramientas y recursos

²³. Por ejemplo, se propone acciones como éstas:

1. *Impulsar la extensión de las redes de telecomunicaciones y en su caso la “alta velocidad” a todos los ámbitos territoriales y sectoriales.*
2. *Establecimiento de puntos de acceso gratuito a la red situados en quioscos, organismos públicos, bibliotecas, espacios culturales o escuelas.*
3. *Impulsar las iniciativas facilitar las ventas de ordenadores vía incentivos fiscales o reciclaje.*
4. *Ayuda a la reducción de los costes de conexión, mediante el establecimiento de tarifas especiales por facilitar la conexión a Internet a determinados colectivos.*

²² Frick.

²³ Sancho Royo, “Gobierno Electrónico y Participación. Factores de Éxito para su desarrollo.”

5. *Introduciendo el acceso a internet dentro de la noción de servicio universal.*
6. *Subvenciones de material multimedia para trabajadores y empresas.*
7. *Estableciendo sistemas de información gratuitos para empresas que asesoren sobre como situar sus productos en red.*
8. *Impulsión del comercio electrónico generando un mayor confianza a los agentes sociales a través de mecanismos de seguridad de la red, firma electrónica, encriptación, protección de datos, derechos de los “e-consumidores”, propiedad intelectual o la legislación laboral del teletrabajo.”* ²⁴

24 Sancho Royo.

CAPÍTULO II

MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE CHILE EN EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2.1. El modelo de gobierno electrónico chileno como referente

La implementación del modelo de Gobierno Electrónico en Chile tiene tres aspectos que permiten mostrar su relevancia:

1. Por la necesidad de los ciudadanos en mejorar servicios esenciales básicos que tienen en distintos rubros como salud, carabineros y educación²⁵.
2. También, mejora en la rapidez de los servicios burocráticos y ahorro en el gasto estatal que se manifiesta en la dinamización de servicios a través de las plataformas virtuales, lo cual incide en el tiempo invertido en el usuario y le ayudan a ahorrar al Estado en el gasto público.
3. La innovación en el contenido y el desarrollo de tecnologías que implica la creación de portales web que faciliten la información a los ciudadanos, el acceso a los servicios básicos; y,
4. finalmente incentivar y concretizar esfuerzos para que la transparencia y la lucha contra la corrupción puedan ser visibles desde la administración pública.

²⁵ “Gobierno Electrónico En Chile. Un Modelo Para América Latina - Ppt Descargar,” accedido 22 de Enero de 2016, <http://slideplayer.es/slide/314094/>.

Al evolucionar el uso de las tecnologías en la administración pública se transforman en un proceso constante de conocimiento, al intentar revolucionar los sistemas de almacenamiento y empleo de información.

Lo anterior implica que es posible fomentar la transparencia en la función pública, lo cual permitirá la diversificación de los medios de comunicación y de contacto entre la ciudadanía y los diferentes niveles de servidores públicos.

Estas expectativas pueden exigir cierto esfuerzo adicional para cubrirlas satisfactoriamente, desde elaboración de diversos informes hasta la búsqueda constante por elevar la calidad en el servicio prestado, estos son algunos de los avances que el gobierno chileno ha implementado para hacer eficiente el uso de la tecnología en los servicios públicos.

El primer paso hacia el desarrollo del Gobierno Electrónico en Chile²⁶ ha sido un documento Presidencial entregado en 1998, donde se propone la simplificación de procedimientos. Desde entonces, el Gobierno comenzó a ofrecer información básica en línea a los ciudadanos a través de un Portal Web oficial.²⁷

El paso siguiente fue el desarrollo del portal Web llamado *Trámite Fácil*. Este portal se creó en el año 2000 para dar información acerca de los procedimientos a seguir para distintos trámites a realizar en reparticiones gubernamentales. Algunos procedimientos están accesibles en línea,

²⁶ “Agenda Digital Gobierno de Chile - Noviembre 2015.Pdf,” accedido 25 de Junio de 2016, <http://www.agendadigital.gob.cl/files/Agenda%20Digital%20Gobierno%20de%20Chile%20-%20Noviembre%202015.pdf>.

²⁷ “Agenda Digital Gobierno de Chile - Noviembre 2015.Pdf.”

remitiendo al usuario al portal correspondiente.

Algunos ejemplos de trámites disponibles son: declaración y pago de previsión médica y pensiones, obtención de certificados de nacimiento, declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y postulación a los distintos programas de ayuda.

Después del llamado Instructivo **Presidencial 905 de 2001**, el Gobierno comenzó a desarrollar las iniciativas para construir la estructura legal y técnica para un Gobierno Electrónico unificado. Entre estas iniciativas se pueden encontrar:

1. El Comité de Reforma Estatal de Ministerios, compuesto por representantes de los Ministerios de Industria, Presidencia de la República y Ministerio del Interior.
2. El Comité para las Normas de Interoperabilidad, bajo la autoridad del Ministerio de Industria, cuyo objetivo es aconsejar al Presidente en la definición de normas para la interoperabilidad.
3. El Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), bajo vigilancia directa del Presidente, cuyo trabajo en las áreas de Gobierno Electrónico, modernización, participación del ciudadano, procedimiento administrativo, regionalización y transparencia, están incluidas en la Agenda Digital.
4. Nuevos y mejores servicios en las diferentes reparticiones gubernamentales, tales como: Servicio de Registro Civil y Servicio de Impuestos Interno.²⁸

²⁸ "Agenda Digital Gobierno de Chile - Noviembre 2015.Pdf."

La agenda digital en el gobierno electrónico chileno es otra herramienta que ha servido de hoja de ruta que utiliza el gobierno para definir las principales áreas de relevancia en términos tecnológicos.

En este caso, el plan de acción para el período 2004-2006 en el marco de la Agenda Digital se concentró en promover la generalización del acceso y uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, especialmente, a través del uso de Internet por las personas, empresas e instituciones.

En la última década Chile ha contado con diversos instrumentos de planificación en materia de Sociedad de la Información. La primera iniciativa se desarrolló en el Gobierno de Eduardo Frei Ruiz-Tagle estableciendo las principales líneas para el tránsito de Chile hacia la Sociedad de la Información. El resultado de esta actividad fue el “Libro Blanco” de las Tecnologías de la Información y Comunicación, documento que posicionó la importancia de su rol en el desarrollo del país.²⁹

“A su vez, en el Gobierno de Ricardo Lagos y con la participación de profesionales de todas las áreas se presentó **la Agenda Digital Chile 2004-2006, Agenda Digital te acerca al futuro** cuyo objetivo era “contribuir al desarrollo de Chile mediante el empleo de las Tecnologías de Información y Comunicación para incrementar la competitividad, la igualdad de oportunidades, las libertades individuales, la calidad de vida y la eficiencia y transparencia del sector público”.³⁰

²⁹ “Agenda Digital Gobierno de Chile - Noviembre 2015.Pdf.”

³⁰ “Agenda Digital Gobierno de Chile - Noviembre 2015.Pdf.”

En este mismo documento de Agenda Digital, también se lee que el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet reúne un comité al que llama comité de Ministros para el Desarrollo Digital cuyo trabajo **se centró en superar la brecha digital** y construyen la Estrategia Digital 2007-2012 que sería **el siguiente paso para aumentar la conectividad**. Por lo tanto, el Gobierno Chileno ha promoviendo iniciativas para modernizar el aparato estatal y hacerlo eficiente. Uno de los pilares de este proceso de modernización ha sido el desarrollo de un Gobierno Electrónico. Esto implica la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en organizaciones del Estado, con el objetivo de mejorar la gestión interna y también la interacción con los proveedores y ciudadanos.

Pero Chile ha debido legislar para que sea efectivo el gobierno electrónico, así es que en 1999 se genera una de las primeras iniciativas enfocadas en “identificar al dueño de los datos relacionados con su procedimiento y las atribuciones de las dependencias gubernamentales cuando intercambian tales datos”³¹

Posteriormente, en 2002, se promulga la ley de Documento, Firma y Certificación Digital. De este avance se destaca la importancia que la firma digital tiene al lograr ser considerada con el mismo valor legal que una firma en papel. Además de esto, la Ley de Procedimientos Administrativos permitirá que las dependencias de gobierno no estén autorizadas a solicitar documento a los ciudadanos.

³¹ “Agenda Digital Gobierno de Chile - Noviembre 2015.Pdf.”

En el siguiente cuadro se muestra un resumen que -incluye el año y los temas centrales- más importantes acontecidos en Chile en el desarrollo del Gobierno Electrónico.

Cuadro No.1. Resumen de eventos centrales más importantes acontecidos en Chile durante el desarrollo de modelo de gobierno electrónico y el proceso de modernización estatal.

AÑO	DESCRIPCIÓN
1999	Interconexión de Proveedores de Internet
1999	Intranet Gubernamental
1999	Portal del Gobierno de Chile
2000	Portal "Trámite Fácil"
2002	Ley de Firma Electrónica
2002	Portal de Compras Públicas "Chile Compra"
2003	Institucionalización de la Factura Electrónica
2004	Estandarización de Documento Electrónico (XML)

Cuadro 1. ³²

Sin embargo, no es hasta entrada la década del 2000 que Chile define su política global de desarrollo, que consistió en elaborar el llamado Libro o Agenda Digital en Salud, el cual se identifica doce iniciativas en tres áreas que le permitieran colocarse a la cabeza de las exigencias de las nuevas tecnologías. Estas son:

1. Equidad en el acceso a Internet.
2. Desarrollo de habilidades competitivas de los ciudadanos.
3. Modernización del Estado.

³² Claudio Gutiérrez et al., "Gobierno Electrónico En Chile, Desafíos, Perspectivas y Oportunidades," *Revista Chilena de Ingeniería, Anales Del Instituto de Ingeniería de Chile* 12, no. 2 (2005): 67–79.

El siguiente paso hacia la modernización del gobierno electrónico ocurre en 2003 en la que el gobierno, la industria y la academia aúnan esfuerzos para desarrollar la Agenda Digital; inicialmente, propone los inicios del desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en Chile y 34 iniciativas estratégicas direccionadas en seis áreas:

1. Acceso masivo a Internet.
2. Educación y capacitación.
3. Estado en línea.
4. Desarrollo digital de la industria nacional.
5. Desarrollo de la industria de las TIC.
6. Definición de un marco jurídico.

Otra ley que el gobierno chileno promulga para respaldar la gestión de los servicios públicos es el Decreto Supremo No. 5996 con fecha 24 de septiembre de 1999, el cual tiene la finalidad de la “implementación y puesta en marcha de una red de datos de alta velocidad que interconecte los Ministerios y Servicios Públicos de la Región Metropolitana (internet del Estado)”³³

2.2. Niveles de gobierno electrónico

Para darle impulso a las iniciativas de gobierno electrónica se pueden identificar tres niveles de desarrollo: el primer nivel o nivel uno es donde la entidad gubernamental solo publica información; el nivel dos, el ciudadano

³³ Gutiérrez et al.

quede interactuar con otros niveles dentro de la administración pública; y el nivel tres, es por medio del cual se queden hacer transacciones.³⁴

Estos tres momentos pueden desarrollarse uno a uno o bien aparecer simultáneos en algunas iniciativas. A continuación se muestra un cuadro con las características de los tres niveles:

CUADRO No. 2. Características de los niveles de gobierno electrónico.

Nivel uno (informa)	Nivel dos (interactúa)	Nivel tres (Transacción)
Ofrece información propia que da a conocer a otras instancias gubernamentales o los ciudadanos.	Este conlleva una funcionalidad más avanzada que permite la comunicación en dos días entre gobiernos, empresas o ciudadanos.	Incluye la habilidad de realizar transacciones totales en línea.
La información que publica en línea incluye leyes, reglamentos, políticas, presupuestos y publicaciones oficiales.	Ofrece herramientas de interacción como correo electrónico, espacios para enviar comentarios y conversar con cámara en vivo	Intercambio de información de recursos económicos entre gobiernos y ciudadanos o con empresas en orden.
Tiene agentes especializados para orientar al público y brindar información sobre los formatos que muestran los portales o sitios electrónicos gubernamentales que ofrecen solo información.	Preguntar y recibir respuestas en tiempo real vía herramientas de vídeo u otro y reuniones con funcionarios públicos.	Las transacciones son variadas y pueden incluir: compras, pago de impuestos y reembolsos por servicios prestados.

Cuadro 2. Elaboración propia con datos de nota 16

³⁴ PATRICIA ARACELY ARAIZA ZAPATA et al., “NIVELES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO,” n.d.

La importancia de la anterior revisión del proceso y avances del modelo chileno de gobierno electrónico en modernización de las TIC y la promulgación de un marco jurídico que lo respalda, ofrece un panorama sobre el modelo de gobierno electrónico chileno es un referente para el modelo de gobierno salvadoreño, en cuanto a similitudes y las coincidencias con el modelo de gobierno electrónico en El Salvador.

La presencia del Gobierno Electrónico en El Salvador muestra una relevancia considerable a finales de los años 90s, cuando los usuarios buscaban realizar sus trámites en las oficinas públicas en los llamados Call Center que agilizaban una diversidad de trámites.

Entre los años 2000 a 2005 en el Salvador aportó mucho desde la puesta en funcionamiento de un gobierno electrónico, se contaba con la Asistencia Internacional de Cooperación Japón –JICA- que prestó ayuda técnica para hacer eficiente el servicio de gobierno electrónico. Un ejemplo de ello es el uso continuo de los usuarios a la página del Ministerio de Hacienda.³⁵

Dado lo anterior, es en cuatro áreas que se visualizan estos avances de gobierno electrónico en El Salvador:

1. Red WAN (**Red de Área Amplia**. Esto quiere decir que la **red WAN** es un tipo de red que cubre distancias de entre unos 100 y unos 1.000 kilómetros) del gobierno o una red de computadoras ampliada en un territorio extenso.
2. Normativas para su desarrollo.

³⁵ “Gobierno electrónico en El Salvador: un nuevo intento | Conversaciones en línea,” accedido 13 de Enero 2016, <http://blogs.laprensagrafica.com/litoibarra/?p=4345>.

3. Construcción de edificio central que albergue a e-gobierno.
4. Desarrollo de aplicaciones detonantes, es decir, un sistema de información de desastres y servicios ciudadanos.

De los cuatro anteriores se encontraron que las normativas para su desarrollo han permitido avances sustanciales en cuanto a una legislación de acceso a la información que servirá como base para desarrollar recursos y herramientas de Gobierno Electrónico.

2.3. Leyes e instituciones que respaldan el modelo de gobierno electrónico en El Salvador

Los antecedentes normativos recientes en El Salvador de un marco jurídico que respalde el gobierno electrónico es la aprobación del Decreto Legislativo No. 534 con fecha de abril de 2011 respecto de la Ley de Acceso a la Información Pública- que se sustenta “según sus considerandos” en dos normativas internacionales a) la Convención Interamericana contra la corrupción ;y, b) la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción.

El Artículo uno de la convención interamericana contra la corrupción en su artículo uno proporciona una definición de Funcionario Público Oficial Gubernamental o Servidor Público, como “aquellos designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al Servicio del estado en todos sus niveles Jerárquicos”, lo cual es importantes pues no remite al artículo nueve que nos habla sobre el enriquecimiento ilícito “el cual insta a las partes a tipificar en su legislación como delito” - En Salvador regulado sobre la base del artículo 333 del código penal bajo el epígrafe de delito contra la corrupción sancionado con pena de prisión de tres a diez años, en amplia relación a ley sobre enriquecimiento ilícito de funcionarios y

empleados públicos vigente desde 1959- lo cual ha sido la base en El Salvador de muchos casos de estudio de la Sección De Probidad de la Corte Suprema de Justicia como se hará alusión en el capítulo tres.

Por lo tanto se reconoce que la transparencia, el derecho de acceso a la información, el derecho a la participación de la ciudadanía y la obligación de las autoridades a la rendición de cuentas de la gestión pública son herramientas idóneas, para prevenir, detectar, sancionar y erradicar los delitos de corrupción.

Esta nueva normativa ley de acceso a la Información Pública tiene por objeto garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública, a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado.

Como se establecerá más adelante- ya referido el capítulo I en este trabajo de investigación en la definición sobre qué es el gobierno electrónico- la ley de Acceso a la Información Pública tiene de fondo una discusión nacional desde 2008 en el que participaron partidos políticos, organizaciones sociales, asociaciones de periodistas, gremiales empresariales, entre otras.

Es importante subrayar que, en la actualidad, según el Proyecto de Estandarización de Sitios Web Gubernamentales,³⁶ existe una plataforma estandarizada de Gobierno Electrónico bajo la dirección de Innovación y Tecnología Informática del Gobierno de El Salvador, proyecto tutelado por la Secretaría Privada de la Presidencia.

³⁶ "Sitios_Web_Institucionales.Pdf," accedido 22 de Agosto de 2017, http://www.presidencia.gob.sv/descargas/redgoes/Sitios_Web_Institucionales.pdf.

Luego de siete años desde su primer borrador, nace la nueva ley en El Salvador, con el objetivo de darle seguridad jurídica a las transacciones e interacciones en un gobierno electrónico y equiparse el valor de la firma electrónica (simple y certificada) a de la firma autógrafa y cuyo objetivo es el mejorar la competitividad del país, por ser el único país de Centroamérica y uno de los siete países en toda Latinoamérica y el caribe que aún no contaba con esta normativa en opinión de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones.

Es importante mencionar que la firma electrónica da las bases para el desarrollo del comercio electrónico, ofrece garantías y seguridad jurídica a las transacciones, además, fortalece el modelo de gobierno electrónico. Esto permite crear un entorno económico más favorable para el desarrollo y la competitividad empresarial, y mejorar la transparencia y eficiencia de los servicios públicos.

A pesar de la aprobación de la Ley de Firma Electrónica finalmente se haya concretizado es necesario señalar que el reglamento de la ley y las normas técnicas aún no ha sido aprobados por parte del Órgano Ejecutivo, cuya responsabilidad recae en la Unidad de Firma Electrónica del Ministerio de Economía a pesar de estar plenamente vigente desde el veintitrés de abril de 2016.³⁷

Retomando el marco normativo salvadoreño, la iniciativa pionera sobre proyectos de Gobierno electrónico en El Salvador se remonta al año 1996, cuando el Comité Nacional de Informática junto con el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología tiene como uno de sus objetivos principales, proponer y elaborar propuestas de política en materia de informática en el país.

³⁷ Frick, "De La Teoría a La Práctica."

El Comité Nacional de Informática, es una iniciativa del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, que fue constituido con instituciones de los sectores públicos, privado, académico y profesional, con el objetivo principal de formular la Política Nacional de Informática. Sin embargo, el documento no fue institucionalizado.

No obstante, las amplias capacidades de las modernas telecomunicaciones propiciaban y posibilitaban una nueva revolución cultural para el país, en especial, para el desarrollo de las zonas rurales, naciendo bajo esta modalidad la iniciativa “Conectemos al Futuro de El Salvador”, como parte de la Política Nacional de Informática, la cual contribuyó a la publicación sistemática de contenidos, trámites, aplicaciones, información y facilidades por vía electrónica.

Después de ser sometida a consulta pública, así como a la revisión de consultores extranjeros contratados para ese fin, la ley no llegó a la Asamblea Legislativa. Años después fue revisada nuevamente y algunos temas fueron sacados de la propuesta con el objetivo de lograr mayores consensos y apoyos, lo que finalmente encausó en una propuesta de Ley de Firma Electrónica de un espectro mucho más acotado.³⁸

Luego de estas primeras iniciativas surge la estrategia de Gobierno Electrónico en 2004, entrando en vigencia el Programa Integral e-País en 2006, bajo el lema de “País Seguro”, donde hubo mejores resultados con la información tecnológica y fomentó la innovación en la pequeña y mediana empresa.

Se intensificó el uso efectivo de informática en el currículo de educación básica y media. A este plan, se suma el proyecto Agenda de Conectividad, que tenía como objetivo incorporar el uso y masificación de la tecnología como

³⁸ Frick.

herramienta dinamizadora del desarrollo económico y social.

Luego surge la iniciativa de Innovación Tecnológica e Informática de El Salvador –ITIGES- en 2010 que promovió la estandarización de los sitios web gubernamentales, y esto ha significado un avance muy importante en la modernización estatal, especialmente en el nivel de gobierno electrónico que vincula al gobierno y ciudadanos.

Así es como los avances tecnológicos que viene experimentando la sociedad salvadoreña tienen una incidencia cada vez más grande en la esfera del derecho, porque la globalización tecnológica influye directamente en la evolución de las relaciones de la sociedad humana, por consecuencia se generan nuevas formas de relación jurídica a las que el derecho debe dar respuesta; para no quedar relegado en los conceptos tradicionales y así adecuarse al desarrollo tecnológico de las modernas instituciones jurídicas y del Estado.

El gobierno electrónico en El Salvador ha funcionado más allá que una aplicación tecnológica o una definición de gobierno digital, puesto que el Gobierno Electrónico representa en esencia el futuro de un Estado moderno y eficiente que vela por los intereses de todos sus miembros, garantiza una administración óptima de los recursos y controla a los funcionarios públicos.

En el marco de los desafíos que actualmente afronta El Salvador en el proceso de modernización estatal se debe mencionar la falta de Agenda Digital, que pueda servir como hoja de ruta en la que se presentan y organizan las políticas públicas e iniciativas entorno al Desarrollo del sector tecnológico en El Salvador.³⁹

³⁹ Frick.

Una vez explicado todo lo anterior, ¿Cómo podría abordarse tal temática desde la perspectiva de las relaciones internacionales en El Salvador? Es así que se reconfirma que todos los factores del poder están estrechamente relacionados con las explicaciones acerca del “interés nacional” y de su rol en el diseño de la política exterior de un Estado, toda vez que los gobernantes diseñan el interés de sus naciones en términos de desafíos y oportunidades en el mundo que les rodea.

Por consecuencia, las relaciones internas en El Salvador se verán afectadas, y especialmente se identificarán los tipos de Servicios del gobierno en materia tecnológica, la evolución esperada por parte de El Salvador en su modelo de gobierno electrónico.

Entonces, cuáles han sido los avances en el gobierno electrónico salvadoreño que sea evidente en la administración pública y los servicios a los ciudadanos.

Se mencionan tres grandes áreas en las que se ha trabajado desde distintas admiraciones de gobierno que no han sufrido estancamiento y ha logrado superar esas limitaciones.⁴⁰

En el área 1 de “61 estándares, derivados de estándares internacionales, se hicieron 4 sobre aspectos organizativos, 9 sobre infraestructura tecnológica, 11 sobre el diseño de las páginas web y 31 sobre el contenido de las mismas. Se incluyen 19 sobre transparencia y 6 sobre accesibilidad web.”

Mientras que en el área 2 se hizo un sistema de navegación común para navegar todos los sitios web gubernamentales de la misma forma.

⁴⁰ “Gobierno electrónico en El Salvador.”

Y en el área 3 sobre reglamentación, políticas y aspectos tecnológicos del gobierno referidos a la Web 2.0 (foros, redes sociales, blogs, Twitter), las URL, la presencia web del gobierno o el uso de recursos informáticos en las instituciones de gobierno.⁴¹

En este caso se destaca los resultados que se han obtenido con la innovación y la constancia en hacer del gobierno electrónico en El Salvador un modelo similar al modelo chileno que, sobre todo, eficiente los servicios de la administración pública para los ciudadanos.

Durante el año 2011 con el apoyo de la Cooperación Internacional de España-AECID- se logró que los fondos alcanzarán a cubrir la estandarización de 27 sitios web, donde 36 instituciones alcanzaron a finalizar proyectos de capacitación de recursos humano.

Otro avance es que existen en El Salvador 61 sitios web gubernamentales en áreas de Organización Tecnológica, Infraestructura, Diseño Web, Contenido, Transparencia Institucional y Accesibilidad Web.

La métrica de los portales de gobierno al comenzar el proyecto fue de 3.39. El proyecto consiguió elevarlo a 9.03 en tan sólo un año, y a 9.20 en un año 7 meses.

Capacitación: se impartieron cursos a los encargados de diseñar y mantener los aspectos técnicos de los sitios web, así como a los comunicadores de las

⁴¹ "Gobierno electrónico en El Salvador."

instituciones involucradas. Los temas impartidos incluyeron Accesibilidad, Coaching, y los productos Dreamweaver, Photoshop, PHP, MySQL, Joomla.⁴²

Así que el impulso que las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) han tenido es un proceso globalizado que cada día teje sus redes en la sociedad salvadoreña, en especial, en su ajuste en las instituciones gubernamentales que están tratando de acercarse más al ciudadano a través de la implementación del gobierno electrónico.

El plan de gobierno actual (2014-2019), ha priorizado la necesidad de fortalecer la organización, el funcionamiento y la gestión de calidad del Órgano Ejecutivo es por eso que se creó la Dirección de Transformación del Estado, y uno de sus componentes, la Dirección de Gobierno Electrónico, que es uno de los capítulos, más desafiantes para transformar, la gestión gubernamental y está destinada con el propósito de asesorar la formulación e implementación de la estrategia digital del país y del gobierno electrónico, lo cual la utilización masiva de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Por lo tanto, el Gobierno Electrónico puede estudiarse e investigarse desde dos ángulos: por un lado, los esfuerzos desde y hacia el interior de la administración pública, y por otro, desde la perspectiva de los ciudadanos. Estos dos ángulos no deben ser entendidos como dos perspectivas o visiones de análisis separados, sino más bien como parte de una estrategia integral para el desarrollo del gobierno electrónico

⁴² "Gobierno electrónico en El Salvador."

CAPÍTULO III

OPORTUNIDADES DEL MODELO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL SALVADOR A PARTIR DE LA EXPERIENCIA CHILENA

3.1. ¿Qué son las oportunidades?

La oportunidad deriva del latín *opportunitas* del cual se hará referencia como el momento propicio para realizar una acción en un momento determinado, que tenga como consecuencia una respuesta favorable a esa acción, en el caso de tener un panorama de las oportunidades que los modelo de gobierno electrónico de Chile y El Salvador⁴³ han tenido en una década entre 2010-2015 se considera que las oportunidades son favorables y concretas.

A continuación se detalla cuáles son esas condiciones o factores favorables que deben considerarse en la idea de este capítulo sobre las oportunidades logradas por el gobierno electrónico tanto en Chile como en El Salvador.

Según la definición los factores para considerar las oportunidades como exitosas es verificar que tanto estas acciones internas como externas dependan del sujeto o, en este caso, la administración pública tome sobre gobierno electrónico y que se sepa que el contexto o la coyuntura podrían presentar dificultades.

En este sentido, el gobierno electrónico ofrece beneficios sobre todo de liderazgo político que impulse mejoras en la gestión y administración pública valiéndose de las tecnologías de la comunicación para propiciar la

⁴³ “Definición de Oportunidad,” Definición ABC, accedido 16 de Septiembre 2015, <http://www.definicionabc.com/general/oportunidad.php>.

participación ciudadana con el ánimo de transparentar las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos.

A largo y corto plazo las oportunidades del gobierno electrónico también contribuye al desarrollo de las políticas públicas que deben revisarse tanto en su diseño como en su aplicación, la razón es que el sector público.

Aunque, el estudio de la CEPAL⁴⁴ sobre el gobierno electrónico indica que las oportunidades en los países latinoamericanos deben pasar revisión sobre aspectos como gastos ante el ojo público, proyectos que quedan incompletos porque son temas políticos, se debe organizar dentro de un marco jurídico y regulatorio rígido y muchas veces se debe trabajar en coordinación con distintos departamentos u otras administraciones y eso va haciendo que esas oportunidades se vean disminuidas.

Sin embargo, en este mismo informe se expone que justamente las oportunidades tecnológicas ofrecen a las administraciones públicas toda una serie de elementos que los obligan a acelerar la mejora en los procesos administrativos, por ejemplo:

- Los cambios tecnológicos son tan acelerados que el sector público se queda rezagado.
- Las soluciones tecnológicas del Estado son tan complejas por los volúmenes de transacciones que implica mucho trabajo a la hora de definir la “arquitectura tecnológica” más apropiada.

⁴⁴ Naser et al., *El gobierno electrónico en la gestión pública*.

- Los avances tecnológicos suelen ser distintos y se mueven de manera diferente en las entidades del gobierno, lo que hace no sea tan sencillo lograr los beneficios en todas las administraciones.

Si se considera que las oportunidades tienen la posibilidad de conocer las dificultades dentro de sus alcances, el gobierno electrónico debe revisar estos factores: ⁴⁵

- a) No se establecen vínculos entre proyectos y estrategias en la administración pública.
- b) No se muestran habilidades en gestionar proyectos y administrar riesgos.
- c) Se carece de liderazgo y ownership (*se entenderá en este caso como dominio o propiedad*)
- d) Desconocimiento de la industria TI local (*se entenderá en este caso como la industria de tecnología de la comunicación local*) y sus beneficios.
- e) Presupuestos no defenecidos de acuerdo a las necesidades.
- f) Falta de iniciativa de definir que sean viables.
- g) Arquitectura tecnológica mal definida.
- h) Niveles de servicio entre proveedor y servicio al cliente.

En este sentido, es que los beneficios del gobierno electrónico se observa son de una continua revisión en sus mejoras y adaptabilidad en la administración pública como la transparencia, el acceso, la eficiencia y la eficacia. La CEPAL⁴⁶ orienta en ese sentido, sobre las oportunidades que el gobierno electrónico tendría que ofrecer a la ciudadanía, así que propone las siguientes:

⁴⁵ Naser et al.

⁴⁶ Naser et al.

- a) Transparencia y rendición de cuentas: a través de los portales públicos la ciudadanía observa gastos e inversión de recursos;
- b) Servicios en línea: se gestionan trámites gubernamentales a través de los sitios electrónicos, facilitando trámites a bajo costo;
- c) Participación ciudadana: la ciudadanía puede consultar temas de interés, quejas o sugerencias; y,
- d) Capacitación y educación a distancia: se capacita a funcionarios y usuarios con metodologías a distancia.

A continuación se hace otra reflexión sobre las oportunidades que el gobierno electrónico ofrece a la administración y gestión pública y que debe ser parte de la modernización del Estado.

El gobierno electrónico esencialmente mejora el dinamismo de la administración pública⁴⁷, debido a ello es que el uso de las TIC logra potenciar de manera positiva la gobernabilidad de los Estados, en el caso de los países latinoamericanos, han sido la oportunidad para sanear la administración pública. Entonces, el gran impacto de las TIC en el gobierno electrónico es el uso intensivo de sus herramientas tanto desde adentro de las instancias como desde la ciudadanía.

Por ejemplo, en el siguiente cuadro se muestran las oportunidades que las TIC le ofrece al gobierno electrónico.

⁴⁷ Sancho Royo, "Gobierno Electrónico y Participación. Factores de Éxito Para Su Desarrollo."

CUADRO No. 3. Oportunidades de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el modelo de gobierno electrónico de la administración pública.

Posible oportunidad desde la administración pública	Gestión desde el Gobierno electrónico
Legitimidad	Da respuesta a demandas de la ciudadanía, garantizando la credibilidad a través de sistemas integrados de información. Quede garantizar un mejor diseño de políticas públicas.
Respeto a la legalidad	Mediante las TIC se lograría sistematizar novedosos mecanismos de control del seguimiento de los procesos de intervención pública, de forma que fuesen más fácilmente detectables las desviaciones y corruptelas en los procesos de implementación de las políticas públicas.
Transparencia	La transparencia contribuye a la gobernabilidad mediante el escrutinio público del diseño, la implementación y la evaluación de la acción gubernamental. Las TIC Podrían constituirse en una utilidad estratégica en este campo, facilitando información en tiempo real a los ciudadanos.
Responsabilidad	Los políticos y los gestores públicos deben ser responsables de sus acciones frente a los ciudadanos. Los procesos de transacción electrónica, pueden incorporar Sistemas de seguimiento y control que proporcionen al ciudadano armas para exigir responsabilidades públicas en caso de incumplimiento de normas o de desviación de la actividad pública.
Participación	Las TIC ofrecerían muchos mecanismos para facilitar la comunicación bidireccional entre gobierno y ciudadanos, a la vez que constituirían un medio ideal para la agregación de intereses dispersos de los distintos colectivos sociales.
Receptividad	las TIC podrían ofrecer oportunidades en esta dirección, a través de los sistemas integrados de tratamiento y análisis de la información
Eficacia y eficiencia	La reingeniería de procesos a través de la incorporación de las TIC podría ser una palanca para reorientar la cultura administrativa hacia el principio de servicio público. Las TIC podrían ofrecer nuevas estrategias para la gestión de servicios a menor coste económico, y sobre todo a menor coste para el ciudadano, en términos de tiempo y dificultad de acceso.

Cuadro 3. Elaboración propia con datos de nota 23.10.

3.2. Oportunidades del gobierno electrónico en El Salvador

Ha habido avances en la aplicación de la gestión, herramientas y administración del gobierno electrónico en El Salvador, la siguiente información recogida por conocedores en el tema muestran las siguientes resoluciones y expectativas.⁴⁸

Recientemente, el 19 de julio de 2017 se mostró a la opinión pública los resultados del diagnóstico⁴⁹ sobre el gobierno electrónico con una consultoría del Banco Interamericano de Desarrollo en 30 ministerios del país que han usado las TIC. En el esquema siguiente tomado del análisis realizado por Barrientos⁵⁰ sobre gobierno electrónico se observa ha tenido más de dos décadas para desarrollar políticas que integren al país en la sociedad del conocimiento.

IMAGEN No 1



⁴⁸ "Gobierno electrónico en El Salvador."

⁴⁹ "FOROEGOB-01.BID-Resultados-y-Recomendaciones-Del-Diagnostico.Pdf," accedido 19 de Julio de 2016, <http://www.secretariatecnica.gob.sv/wp-content/uploads/2017/07/FOROEGOB-01.BID-Resultados-y-Recomendaciones-del-Diagnostico.pdf>.

⁵⁰ "FOROEGOB-01.BID-Resultados-y-Recomendaciones-Del-Diagnostico.Pdf."

Como señala el Ingeniero Ronald Barrientos – Jefe de Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informativa de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú- desde 1998, el Comité Nacional de Informática CONACYT (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología) alentó la Política Nacional de Informática, “(...) comenzando en El Salvador la reflexión formal y documentada sobre los temas, efecto e incidencia de las TIC en la sociedad en general.” Lo cual es reciente. Por eso es que en 2006 se incentivó realizar diagnósticos para ver la viabilidad de un gobierno electrónico en El Salvador y, aunque, hubo apoyo de la cooperación de Japón, estos esfuerzos no fueron realizados.

La conclusión de Barrientos es que *“De la misma forma, más recientemente han existido varios documentos, apoyo de cooperantes y horas de trabajo de funcionarios gubernamentales y colaboradores de la sociedad civil, con similares objetivos.”*, sin que haya significado avances considerables debido a que la administración pública no lo coloca como una prioridad dentro de sus políticas de modernización con las oportunidades que eso significaría para la administración gubernamental.

A pesar de las dificultades, los esfuerzos actuales son de la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia de la República, que recibe apoyo político en niveles de decisión, aunque no está orientado aun a los objetivos que necesita y exige la actualidad de la modernización del Estado.

Tres aspectos deben marcarse y es el intento que se den resultados concretos dentro de la administración del Estado con el uso de las TIC en el gobierno electrónico: institucionalidad, participación y presupuesto (...) *El apoyo político*

*decidido y consistente es un elemento clave, pero no suficiente. Seguramente los consultores actuales del BID, tal y como lo hicieron otros antes que ellos, propios y extraños, habrán advertido de los aspectos que se requieren (...)*⁵¹

Durante el desarrollo de la investigación se realizaron entrevista a actores claves del desarrollo tecnológico en El Salvador, las respuestas obtenidas ayudan a entender la ausencia de iniciativas para lograr las oportunidades de un gobierno electrónico.⁵²

Se tomarán tres interrogantes ligadas a los resultados que se destacan en el diagnostico presentado en el diagnóstico de gobierno electrónico en El Salvador y la cuales se encuentra como parte de los anexos de este trabajo de investigación.

CUADRO No.4. Comparación entre los resultados del Diagnóstico realizado por el BID en El Salvador durante el año 2017 sobre materia de gobierno electrónico y resultados de encuesta realizada a empleado público sobre materia de gobierno electrónico.

Ítems de matriz de entrevista en la presente tesis	Resultados de diagnóstico julio 2017
<p>Interrogante a Javier Ernesto Galdámez de Ministerio de Relaciones Exteriores.</p> <p>¿Cuál es su opinión sobre el modelo de gobierno electrónico en El Salvador?</p> <p>Respuesta</p> <p>Considera que se conoce poco sobre el tema, pero que lentamente se irá haciendo digital los trámites del gobierno, aunque no ha logrado alcanzar a otros países de la región.</p>	<p>Existe una Dirección de Gobierno Electrónico, no lo suficientemente empoderada y no hay estructuras de gobernanza de TI (gobernanza de las tecnología de la información).</p>

⁵¹ "FOROEGOB-01.BID-Resultados-y-Recomendaciones-Del-Diagnostico.Pdf."

⁵² Tomado la información de Anexo 2 en este documento.

<p>¿Es importante la creación de una agenda digital en El Salvador?</p> <p>Respuesta</p> <p>Sería efectivo debido a que lograría ordenar más el proceso. Necesita un actor que impulse continuamente el tema en las agendas nacionales.</p>	<p>Se está trabajando actualmente en una estrategia integral de gobierno electrónico.</p>
<p>¿Cómo evalúa el proceso de modernización estatal durante el periodo 2010-2015 en El Salvador?</p> <p>Respuesta</p> <p>No conozco la situación por falta de información, salvo el ruido que hace el tema de la firma digital. Confiesa que aunque trabaja en el gobierno sabe que no se le ha dado respuesta ni importancia al tema ni se han enfocado proyectos en ese rubro.</p>	<p>Las responsabilidades asignadas a la DGE (Dirección General de Aduanas) no contemplan la coordinación de iniciativas en todo el gobierno.</p>
<p>¿Según su experiencia en qué nivel de gobierno electrónico del modelo salvadoreño se identificaría un mayor desarrollo a partir de la modernización del Estado?</p> <p>Respuesta</p> <p>Desconozco los niveles concretos que se utilizan como referentes, pero en el sector gubernamental se lucha por incentivar la inversión (...).</p>	<p>Solo el 32% de las instituciones (10) dice tener una estrategia para implementar servicios en línea; si bien el 65% dice estar trabajando para mejorar los servicios en línea.</p>

Cuadro 5. Elaboración propia con datos de nota 25.7.

La relación entre los resultados del diagnóstico de 2017 sobre gobierno electrónico y las respuestas obtenidas para el trabajo de investigación de esta tesis, se confirma que los mismos representantes del aparato estatal carecen de la información necesaria y los incentivos y organización para obtener los beneficios que el gobierno electrónico ofrece, lo que hace enfatizar la urgente necesidad de colocar dentro de las políticas de modernización del Estado este

tema por el cual pasan desde la transparencia y la participación ciudadana hasta la contraloría del Estado.

3.3. Oportunidades del gobierno electrónico en Chile como referentes para el modelo salvadoreño.

La república de Chile modernizó sus servicios públicos firmando un acuerdo de gobierno en el año 1999, donde se recomendaba organizar e impulsar una red de alta velocidad que interconectaría los distintos Ministerios públicos de la Región Metropolitana (Intranet del Estado).⁵³

La función principal fue generar una red de comunicación entre todas las instituciones de manera segura y que fuese de muy alta disponibilidad usando un protocolo –IP-, cuando lograron que el Intranet alcanzara a todas las instituciones se centraron en la forma más eficiente de intercambiara información e interconexiones de base que sirvieran para dar servicios de altísima calidad a los ciudadanos.

Doctrinariamente las tres oportunidades que muestran el desarrollo de gobierno electrónico chileno son las siguientes:⁵⁴

1. La Agenda Digital (objetivo del Gobierno): promover la generalización del acceso y uso de TIC, especialmente a través del uso de Internet por las personas, empresas e instituciones;
2. La legislación actual: En el año 2002, se dictó la ley de Documento, Firma y Certificación Digital que define la firma electrónica como un grupo de datos que identifican de manera única al firmante de un documento electrónico. Esta firma tiene el mismo valor legal que una firma en el papel; y,

⁵³ Gutiérrez et al., “Gobierno Electrónico En Chile, Desafíos, Perspectivas y Oportunidades.”

⁵⁴ Gutiérrez et al.

3. Las experiencias realizadas y los trámites en línea más utilizados: el sistema ha sido todo un éxito. Por ejemplo: *la adopción de este sistema por parte de los contribuyentes ha crecido hasta alcanzar un 66,9% en 2004, sobre un universo de 2 millones de declaraciones.*

De acuerdo a estos datos se presenta un cuadro con las oportunidades del modelo de gobierno electrónico chileno y luego se hará una comparación con el modelo salvadoreño.

CUADRO NO. 5. Oportunidades del modelo de gobierno electrónico de Chile.

Modelo chileno de gobierno electrónico	
Posee una automatización integral única en el mundo lo cual es un desafío y oportunidad para obtener un sistema de gestión documental moderna, eficaz y exigente normas de disponibilidad, seguridad y visibilidad de la información.	
Oportunidad	Concepto de gobierno electrónico que desarrolla
Integración de Información Estatal	Brinda la oportunidad para integrar y compartir la información estatal. Una solución de bajo costo para realizar esto, es construir envoltorios sobre los sistemas legados. Estos envoltorios permitirán el intercambio de documentación electrónica entre dichos sistemas.
Inteligencia de Negocio	Estos diagnósticos podrían ayudar a identificar los cuellos de botella en la gestión documental de una organización o de una oficina. También podría servir para detectar retrasos en el procesamiento de documentos y para supervisar el funcionamiento de una dependencia o de sus empleados.
Reingeniería de Procesos	La retroalimentación obtenida del análisis de los indicadores estadísticos (o información estadística) podría ser utilizada para realizar reingeniería de los actuales procesos de gestión documental al interior de una organización
Mejora en la Transparencia de las Acciones del Gobierno	Se podría esperar una mayor visibilidad del proceso de administración del Estado, y una mayor transparencia en las decisiones gubernamentales.

Cuadro 5. Elaboración propia con datos de nota 30. 10

CUADRO No. 6. Cuadro comparativo de avances y oportunidades entre los modelos de gobierno electrónico de Chile y El Salvador.

Modelo chileno	Modelo salvadoreño
<p>Integración de Información Estatal:</p> <p>Brinda la oportunidad para integrar y compartir la información estatal. Una solución de bajo costo para realizar esto, es construir envoltorios sobre los sistemas legados. Estos envoltorios permitirán el intercambio de documentación electrónica entre dichos sistemas.</p>	<p>Estrategia de gobernanza:</p> <p>Es necesario la definición de una estrategia que defina una visión clara y ambiciosa a corto y mediano plazo; que sea acompañada por un plan de acción que muestre los resultados y beneficios esperados, los responsables e indicadores</p>
<p>Inteligencia de Negocio:</p> <p>Estos diagnósticos podrían ayudar a identificar los cuellos de botella en la gestión documental de una organización o de una oficina.</p> <p>También podría servir para detectar retrasos en el procesamiento de documentos y para supervisar el funcionamiento de una dependencia o de sus empleados.</p>	<p>Marco legal y regulatorio:</p> <p>Existen leyes importantes pero hay que asegurar su implementación y se necesitan otras que garanticen la entrega de servicios públicos electrónicos.</p>
<p>Reingeniería de Procesos:</p> <p>La retroalimentación obtenida del análisis de los indicadores estadísticos (o información estadística) podría ser utilizada para realizar reingeniería de los actuales procesos de gestión documental al interior de una organización.</p>	<p>Recursos:</p> <p>La mayoría de las instituciones no tiene presupuesto para gobierno electrónico ni asigna presupuesto para capacitación promedio, del presupuesto GOES y otros presupuestos, el 29% se asigna a hardware, el 24% a Internet, el 22% a otros, el 19% a redes y software respectivamente, y el 6% a proyectos.</p>
<p>Mejora en la Transparencia de las Acciones del Gobierno:</p> <p>Se podría esperar una mayor visibilidad del proceso de administración del Estado, y una mayor transparencia en las decisiones gubernamentales.</p>	<p>Servicios públicos:</p> <p>Todas las instituciones prestan servicios a distintos beneficiarios, utilizando canales tradicionales y electrónicos. Más del 60% de los servicios “están diseñados en base a</p>

	las necesidades” pero sólo el 29% de las instituciones promueve la participación
--	--

Cuadro 6. Elaboración propia.

3.4 Repercusiones de la Ley de Acceso a la Información Pública en el modelo de gobierno electrónico salvadoreño

En este apartado se vinculan algunos artículos de la Ley de Acceso a la Información Pública con el gobierno electrónico para saber cuáles son los aportes que la normativa tiene en la implementación de una transparente gestión administrativa desde el gobierno electrónico.

La razón de hacerlo es que al emitirse una normativa de ley como libertad de expresión o el derecho de la ciudadanía a estar informada de las actividades que las entidades – artículo 6 de la constitución de la república de El Salvador- del gobierno hacen con los recursos del Estado está garantizando una mayor presencia de participación ciudadana en el gobierno electrónico.

Así que el artículo inicial de la ley establece este principio que reza de la siguiente manera: ⁵⁵ **Art. 1.** *La presente ley tiene como objeto garantizar el derecho de acceso de toda persona a la información pública, a fin de contribuir con la transparencia de las actuaciones de las instituciones del Estado”.*

Este artículo primero de la ley es contundente al señalar que todos los ciudadanos tienen derecho de solicitar información a las distintas carteras del

⁵⁵ “Ley de Acceso a La Información Pública - Gobierno Abierto,” accedido 20 de Agosto de 2016, <https://www.gobiernoabierto.gob.sv/pages/ley-de-acceso-a-la-informacion-publica>.

Estado, lo que hace al ciudadano más activo en las decisiones que se tomen respecto sus impuestos, por ejemplo.

Más todavía en el artículo 3 la ley reza que la finalidad principal es agilizar cualquier trámite de solicitud de información al ciudadano: **“Art. 3. Son fines de esta ley:**

- a. Facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos y expeditos.*
- b. Propiciar la transparencia de la gestión pública mediante la difusión de la información que generen los entes obligados.*
- c. Impulsar la rendición de cuentas de las instituciones y dependencias públicas*
- d. Promoción de la participación ciudadana en el control de la gestión gubernamental y la fiscalización ciudadana al ejercicio de la función pública.*
- e. Modernizar la organización de la información pública.*
- f. Promover la eficiencia de las instituciones públicas.*
- g. Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la implementación del gobierno electrónico.*
- h. Proteger los datos personales en posesión de los entes obligados y garantizar su exactitud.*
- i. Contribuir a la prevención y combate de la corrupción.*
- j. Fomentar la cultura de transparencia.*
- k. Facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones concernientes a los asuntos públicos.”⁵⁶*

Y es en este artículo 2 de la Ley de Acceso a la Información que los principios orientadores del gobierno electrónico cobran relevancia debido al énfasis que

⁵⁶ “Ley de Acceso a La Información Pública - Gobierno Abierto.”

el artículo hace sobre las condiciones de abrir la información a los ciudadanos de forma fácil, transparente y moderna. Cabe destacar que es en el inciso g del artículo 3 de la ley que se establece de manera obligada: “*g. Promover el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la implementación del gobierno electrónico*”.

También en el artículo 4 de la misma ley, el gobierno electrónico se ve incentivado en su labor de modernizar las entidades del Estado en la rendición de cuentas. Reza de la siguiente manera “**Art. 4.** *En la interpretación y aplicación de esta ley deberán regir los principios siguientes:*

a. Máxima publicidad: la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley.

b. Disponibilidad: la información pública debe estar al alcance de los particulares.

c. Prontitud: la información pública debe ser suministrada con presteza.

d. Integridad: la información pública debe ser completa, fidedigna y veraz.

e. Igualdad: la información pública debe ser brindada sin discriminación alguna.

f. Sencillez: los procedimientos para la entrega de la información deben ser simples y expeditos.

g. Gratuidad: el acceso a la información debe ser gratuito.”

h. Rendición de cuentas. Quienes desempeñan responsabilidades en el Estado o administran bienes públicos están obligados a rendir cuentas ante el público y autoridad competente, por el uso y la administración de los bienes públicos a su cargo y sobre su gestión, de acuerdo a la ley”

Otro aspecto que contempla la ley es el control sobre información que el gobierno electrónico dispone, el artículo siguiente reza al respecto:

“Art. 19. Es información reservada:

a. Los planes militares secretos y las negociaciones políticas a que se refiere el artículo 168 ordinal 7° de la Constitución.

b. La que perjudique o ponga en riesgo la defensa nacional y la seguridad pública.

c. La que menoscabe las relaciones internacionales o la conducción de negociaciones diplomáticas del país.

d. La que ponga en peligro evidente la vida, la seguridad o la salud de cualquier persona.

e. La que contenga opiniones o recomendaciones que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos, en tanto no sea adoptada la decisión definitiva.

f. La que causare un serio perjuicio en la prevención, investigación o persecución de actos ilícitos, en la administración de justicia o en la verificación del cumplimiento de las leyes.

g. La que comprometiere las estrategias y funciones estatales en procedimientos judiciales o administrativos en curso.

h. La que pueda generar una ventaja indebida a una persona en perjuicio de un tercero. No podrá invocarse el carácter de reservado cuando se trate de la investigación de violaciones graves de derechos fundamentales o delitos de trascendencia internacional.”

Estas disposiciones hacen que la Ley de Acceso a la Información proteja al ciudadano y a la nación como sujeto con derechos.

Se encuentra en el artículo 24 de la misma ley, la garantía de protección a la privacidad personal, que es un principio del gobierno electrónico en cuanto al manejo de información privada de los ciudadanos como contribuyentes, también la presente ley se encarga de enfatizarlo. Reza de la siguiente manera:

“Art. 24. Es información confidencial:

a. La referente al derecho a la intimidad personal y familiar, al honor y a la propia imagen, así como archivos médicos cuya divulgación constituiría una invasión a la privacidad de la persona.

b. La entregada con tal carácter por los particulares a los entes obligados, siempre que por la naturaleza de la información tengan el derecho a restringir su divulgación.

c. Los datos personales que requieran el consentimiento de los individuos para su difusión.

d. Los secretos profesional, comercial, industrial, fiscal, bancario, fiduciario u otro considerado como tal por una disposición legal. Los padres, madres y tutores tendrán derecho de acceso irrestricto a la información confidencial de los menores bajo su autoridad parental.”

Finalmente, en el siguiente artículo protege al ciudadano de posibles arbitrariedades o abusos de poder con su información personal, esto es relevante por el uso que el gobierno electrónico hace de toda una base de datos que dispone de la ciudadanía.

El artículo que se menciona es el siguiente y reza así: **“Art. 31. Toda persona, directamente o a través de su representante, tendrá derecho a saber si se están procesando sus datos personales; a conseguir una reproducción inteligible de ella sin demora; a obtener las rectificaciones o supresiones que correspondan cuando los registros sean injustificados o inexactos y a conocer los destinatarios cuando esta información sea transmitida, permitiéndole conocer las razones que motivaron su petición, en los términos de esta ley. El acceso a los datos personales es exclusivo de su titular o su representante.”**

Se quiere dejar en este trabajo de investigación señalados que desde otras normativas y acuerdos, los gobiernos electrónicos disponen de apoyos e incentivos de organismo internacionales en la promoción de la transparencia y rendición de cuentas, el derecho a la libertad de expresión que es fundamental para alcanzar la participación ciudadana en el empuje de formas más justas de relacionarse con la administración del Estado.

Las declaraciones a las que se ha suscrito El Salvador como la de los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos –OEA- con la Convención Interamericana contra la Corrupción⁵⁷ dice que uno de los derechos de la ciudadanía es que se combata la corrupción haciendo uso de recursos de prevención y sanción para controlar las actividades de los funcionarios.

Se suma a este esfuerzo la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción⁵⁸ que acuerda en su artículo 1 lo siguiente y reza así:

Art. 1.- Finalidad.- La finalidad de la presente Convención es:

- a) Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción;*
- b) Promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos;*
- c) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos.”*

⁵⁷ OEA and OEA, “OEA - Organización de los Estados Americanos: Democracia para la paz, la seguridad y el desarrollo,” Text, August 1, 2009, http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_B-58_contra_Corrupcion.asp.

⁵⁸ “Publications_unodc_convention-s.Pdf,” accedido 15 de Abril de 2016, https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf.

Y que con estas disposiciones impulsa la modernización del Estado y el cumplimiento de la ley a través de los gobiernos electrónicos.

3.5 Referencia de casos de denuncias a través del gobierno electrónico en la Sección de probidad en la Corte Suprema de Justicia⁵⁹

En el siguiente apartado del trabajo de investigación sobre gobierno electrónico se hace una relación directa entre el valor que la Ley de Acceso a la Información pública tienen en los casos de corrupción de funcionarios que infringieron la ley y que solo por la existencia de un marco legal, con leyes especiales como la que se menciona, fue posible que se hiciera justicia.

Las referencias que se hacen a continuación corroboran la efectividad de modernizar el Estado y potenciar el gobierno electrónico, transparentar la administración pública y contar con la aplicabilidad de las leyes en todos los niveles del gobierno.

Así fue como el ciudadano puede solicitar a las instancias pertinentes la revisión y control de las acciones de los servidores públicos.

Se muestra la siguiente nota de prensa algunos datos relevantes sobre casos de corrupción.⁶⁰

⁵⁹ “Piden a CSJ reabra casos de probidad contra 177 ex funcionarios de Arena,” accedido 15 de Agosto de 2017, <https://verdaddigital.com/index.php/nacional/18305-18305>.

⁶⁰ “Piden a CSJ reabra casos de probidad contra 177 ex funcionarios de Arena.”

IMAGEN No. 2

El economista salvadoreño Salvador Arias, pidió este miércoles a la Corte Suprema de Justicia (CSJ) reabra los casos de 177 ex funcionarios de gobiernos de Arena.



El economista Salvador Arias solicita a CSJ reabra casos de probidad contra 177 exfuncionarios de Arena por enriquecimiento ilícito.

• Piden aplicar Ley de Extinción de Dominio a 177 ex funcionarios vinculados a Arena

El economista Salvador Arias solicitó este miércoles al pleno de la Corte Suprema de Justicia (CSJ), que reabra los procesos de probidad contra 177 ex funcionarios de Arena, por posible enriquecimiento ilícito, cuyos patrimonios fueron investigados por

Imagen 2. Exfuncionario denuncia casos de corrupción. (En pie de página 49)

En este caso, un exfuncionario denunció ante la Corte Suprema de Justicia (CSJ) que se reabrieran procesos de probidad de 2001 y 2005 contra 177 ex funcionarios por posible enriquecimiento ilícito – tipificado en el artículo 333 del código penal salvadoreño- pues se sospechaba que los patrimonios con los que entraron durante la gestión pública no coincidían con las que acumulaban cuando salían de la administración pública.

Este ciudadano aseguró que la información que estaba usando para solicitar se reabra los casos los obtuvo de la Oficina de Acceso a la Información Pública de la CSJ.

Otro ejemplo⁶¹ de denuncia de la corrupción es el siguiente, donde se solicitó a probidad interviniera, en estos casos es que el gobierno electrónico funge como difusor, receptor de denuncia ciudadana.

Dentro de la información que se encuentra en esta nota de prensa virtual se explica que fue a través de solicitar la información que se logró evidenciar a estos 76 exfuncionarios de la administración del Estado, cuyos nombres son revelados públicamente en este portal de transparencia activa que es una herramienta de Gobierno Electrónico.

Otro caso sobre la lenta depuración de casos en los juzgados se observa en las noticias que los medios de comunicación hacen y que permite que la ciudadanía conozca, La denuncia de los irregularidades en el los tribunales se guarda en reserva hasta que los medios de comunicación exponen lo que sucede en el interior de la administración de justicia salvadoreña.

⁶¹ “¿Quiénes Son Los 76 Investigados Por Probidad? | Transparencia Activa,” accedido 11 de Agosto de 2017, <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/quienes-son-los-76-investigados-por-probidad>.

IMAGEN 3



Imagen No. 3 Nota de portal de Transparencia Activa sobre caso de investigación a funcionarios. (En pie de página 50)

En la nota se muestra cómo a través de la información disponible se logró darle seguimiento al caso de los funcionarios que cometieron corrupción en la administración del Estado.

“La Sección de Probidad de la Corte Suprema de Justicia (CSJ) reveló, luego de una solicitud usando la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), el listado de las 76 personas que se encuentran en investigación por presuntas irregularidades en sus declaraciones de patrimonio. Los investigados son funcionarios y exfuncionarios de distintas administraciones y órganos del Estado e incluyen a seis presidentes, tres vicepresidentes, seis secretarios, ministros y viceministros, diez magistrados y jueces del Órgano Judicial, tres

magistrados de la Corte de Cuentas de la República (CCR), diez de alcaldías, 22 diputados propietarios y suplentes, 14 presidentes o directores de autónomas, un exdirector de la PNC y un ex fiscal general de la República.”

IMAGEN No. 4

PORTADA EL SALVADOR DEPARTAMENTO 15 ▾ INTERNACIONALES DEPORTES ECONOMÍA

CSJ exonera a más de la mitad de casos de jueces investigados

La depuración de los expedientes se ha vuelto a estancar debido a las dinámicas de Corte Plena al momento de analizar los casos. Desde agosto de 2016 hasta mayo de este año han resuelto 122.

Por
25 de Junio de 2017



Imagen 4. Denuncia sobre abuso de poder de funcionarios en tribunales. Acceso 10 de octubre de 2017.

En la nota se muestra la denuncia hacia los magistrados de la Corte Suprema de Justicia (CSJ)⁶² durante la sesión plena que realizan una vez a la semana dice que:

⁶²“CSJ Exonera a Más de La Mitad de Casos de Jueces Investigados,” accedido 25 de Junio de 2017, <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/CSJ-exonera-a-mas-de-la-mitad-de-casos-de-jueces-investigados-20170625-0040.html>.

“con el fin de revisar únicamente casos de Investigación Judicial e Investigación Profesional, la oficina que revisa denuncias contra abogados. Sin embargo, hasta la fecha no se tiene registro que demuestre que dichas reuniones continúan, pues los casos listos para ser resueltos son agendados en las dos sesiones ordinarias que realizan el martes y jueves de cada semana”.

IMAGEN No. 5

The image is a screenshot of a news article on the 'TRANSPARENCIA ACTIVA' website. The page has a blue header with the site name and a search bar. The article title is 'CSJ sin avances en casos de probidad ni en depuración judicial'. The author is José Mejía, and the date is September 27, 2016. The article text states that the 'Iniciativa Social para la Democracia' criticized the inactivity and lack of will of the Supreme Court of Justice in investigating corruption cases, as well as the depuration of judges, noting that more than 900 cases of denunciations and investigations have been reported. Below the text are social media sharing buttons for Twitter, Facebook, Google+, and Pinterest, along with a print button. On the right side, there is a sidebar with 'ENCUENTROS SOCIALES' (Facebook and Twitter icons), 'ÚLTIMAS' (Latest news) with a snippet about government housing, and 'Secretaría de f' (Secretariat of f) with a snippet about leaders.

Imagen 5. CSJ sin avances en casos de probidad, Acceso 10 de octubre de 2017.

IMAGEN No. 6



Imagen 6. Probidad suma más denuncias de casos. Acceso 10 de octubre de 2017. ⁶³

A esta lista de Probidad se vienen a sumar otros que según el magistrado González les requirió el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).

“Los 10 casos que el Instituto de Acceso a la Información Pública preguntó (a Probidad) si se tenían las auditorías y no se tienen; estamos hablando de dos ex vicepresidentes, dos expresidentes de la Corte, tres exdirectores del INDES, un exsecretario de asuntos jurídicos, un alcalde, el alcalde de San Salvador cuando fue alcalde de Nuevo Cuscatlán, son los casos últimos que se agregaron a la lista de Probidad”, aseguró el magistrado González a El Diario de Hoy.

⁶³ “Probidad Suma Más Casos a Lista de Funcionarios Investigados | Elsalvador.Com,” accedido 20 de Mayo de 2016, <http://www.elsalvador.com/noticias/nacional/187920/probidad-suma-mas-casos-a-lista-de-funcionarios-investigados/>.

IMAGEN No. 7

TRANSPARENCIA ACTIVA Buscar

[Inicio](#) / [Acceso a la Información](#) / IAIP ordena entregar auditorías de patrimonio de funcionarios y pone fechas

IAIP ordena entregar auditorías de patrimonio de funcionarios y pone fechas

Por Daniel Trujillo | 15 de febrero de 2017

Las auditorías patrimoniales que debe entregar la Corte Suprema son las del magistrado Belarmino Jaime; de la exvicepresidenta del país, Ana Vilma de Escobar; la del exvicepresidente de la República, Carlos Quintanilla Schmith, así como la de los expresidentes del INDES, de los miembros del CNJ, del expresidente del BMI, Nicola Angelucci, del alcalde de San Salvador, Nayib Bukele, entre otros.

[Imprimir](#) [Tweet](#) [Like](#) [+1](#) [Pin it](#)



Imagen 7. IAIP ordena entregar auditorías. Acceso 20 de noviembre de 2017.⁶⁴

En la siguiente nota de prensa se observa que la legislación establecida a través de un instituto orientado a velar por la transparencia, la denuncia y la libertad de expresión puede ser muy eficaz dentro del gobierno electrónico.

“Según la resolución definitiva del IAIP sobre el caso, la CSJ debe dar la documentación sobre el análisis que la Sección de Probidad realizó a la riqueza del magistrado de la Sala de lo Constitucional, Belarmino Jaime, mientras fue presidente de la Corte; de la diputada Ana Vilma de Escobar, cuando se desempeñó como vicepresidenta de la República; de Carlos Quintanilla Schmith, cuando fue vicepresidente del país; de Luis Mario Rodríguez, cuando fue secretario Jurídico de la Presidencia; y, de José

⁶⁴ “IAIP Ordena Entregar Auditorías de Patrimonio de Funcionarios y Pone Fechas,” accedido 15 de Febrero de 2017, <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/iaip-ordena-entregar-auditorias-de-patrimonio-de-funcionarios>.

Domingo Méndez, cuando fungió como magistrado presidente del órgano de Justicia.”

En este fragmento de la nota de prensa, se observa el uso que se hace de uno de los principios del gobierno electrónico.

““El principio de máxima transparencia que integra el núcleo central del derecho de acceso a la información pública implica que este derecho será tan amplio como la información, entidades y personas que pudieran reclamar el ejercicio del mismo, por lo que reforzado con el principio de integridad, la información pública que se entregue deber ser completa, fidedigna y veraz”, reza parte del fallo del Instituto.”

de 55 — + Zoom automático ±

El total de casos que la Sección de Probidad ha iniciado la verificación de la información patrimonial durante los años 2014, 2015 y 2016 son 76 funcionarios (**Ver anexo 1**) más los integrantes de su grupo familiar, lo que en total hace que esta oficina resulte investigando un promedio de 304 personas; de estos se depuraron los siguientes:

- Depurados en el año 2015:

N°	EXPEDIENTE	NOMBRE FUNCIONARIO	INSTITUCION	NOMBRE CARGO	FECHA TOMA	FECHA CESE	ORIGEN DE INVESTIGACIÓN	ESTADO
1	4-IPROB-2015	REYNALDO ANTONIO LOPEZ CARDOZA	ASAMBLEA LEGISLATIVA	DIPUTADO PROPIETARIO	01/05/2009	30/04/2018	OFICIO	CAMARA
2	5-IPROB-2015	LEONEL ANTONIO FLORES SOSA	INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	DIRECTOR GENERAL	14/01/2011	31/05/2014	DELEGADO PRESIDENTE	CAMARA
3	4-IPROB-2014	SANTIAGO ANIVAL OSEGUEDA RAMIREZ	CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA	JUEZ DE CUENTAS, CAMARA 3ª DE 1ª INSTANCIA	06/03/2014		DENUNCIA	DEPURADO
4	5-IPROB-2014	JOSE ANTONIO HERRERA	CORTE DE CUENTAS DE LA REPUBLICA	JUEZ DE CUENTAS	06/12/2007		DENUNCIA	DEPURADO
5	6-IPROB-2014	JORGE GONZALEZ GUZMAN	ORGANO JUDICIAL	JUEZ ESPECIALIZADO DE INSTRUCCION, SAN MIGUEL	05/03/1996	13/07/2015	OFICIO	DEPURADO

Imagen 8. Informe de probidad sobre funcionarios investigados. Acceso 10 de octubre de 2017.⁶⁵

⁶⁵ “Informe-Ejecutivo-PROBIDAD-2017.Pdf,” accedido 10 de Marzo de 2017, <http://static.elmundo.sv/wp-content/uploads/2017/07/Informe-ejecutivo-PROBIDAD-2017.pdf>.

“El total de casos que la Sección de Probidad ha iniciado la verificación de la información patrimonial durante los años 2014, 2015 y 2016 son 76 funcionarios (Ver anexo 1) más los integrantes de su grupo familiar, lo que en total hace que esta oficina resulte investigando un promedio de 304 personas; de estos se depuraron los siguientes” (...) es de hace consta que muchos de ellos están siendo investigaciones por la Cámara primero y segundo de los Civil de San Salvador, en la etapa probatoria y si se deduce la posibilidad de un enriquecimiento ilícito, se judicializa a los tribunales respectivos.

3.6. Conclusiones

- 1) Por la necesidad que tiene El Salvador de abrirse paso a mercados internacionales es imprescindible que actualice sus capacidades tecnológicas a estándares competitivos que le permita estar al nivel de otros países más desarrollados con los que existen vínculos comerciales originados de acuerdos mercantiles, motivo por el cual es imprescindible actualizar la legislación interna como soporte jurídico que genere confianza adecuada para desarrollar y utilizar diferentes herramientas innovadoras y modernas, tal como la firma electrónica.
- 2) A través de la modernización de la normativa jurídica actual se permitirá regular de mejor manera el comercio electrónico, lo cual permitiría que se supere cualquier incertidumbre o temor en el medio tecnológico, lo que implicaría el desarrollo de actividades socioeconómicas por la vía electrónica y sin lugar a duda también serviría de estímulo para la inversión nacional y extranjera.
- 3) El Salvador, carece de un modelo de Gobierno electrónico integrado que desarrolle políticas públicas y reglamentos jurídicos que promuevan

la modernización estatal y por ende el crecimiento económico del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

- 4) El argumento central de este trabajo de investigación subraya la necesidad de una propuesta teórica integradora para estudiar el modelo de Gobierno Electrónico. A través, de lentes diferentes de análisis, se podrá identificar y extraer diferentes modelos de comprensión de los procesos, cambios y lógicas que se producen a la hora de poner en marcha proyectos de Gobierno Electrónico. Estos marcos analíticos permiten articular una visión más compleja desde la prestación de servicios, pasando por el fomento de la consulta y extensión de los procesos democráticos, hasta la dinamización de los procesos de la elaboración de las políticas públicas.

- 5) En El Salvador, no existe un sistema de monitoreo que permita determinar el avance del proceso de construcción del gobierno electrónico. El establecimiento del gobierno digital requiere un avance relativamente homogéneo. Sólo de esa manera es posible explotar las potencialidades de la incorporación de las tecnologías a la gestión gubernamental.

- 6) En la medida en la que la construcción del gobierno electrónico requiere un esfuerzo conjunto de toda la administración, el tema de los arreglos institucionales para su impulso es crucial. Son posibles diferentes opciones, desde modelos centralizados hasta otros más descentralizados. Parece claro que, en cualquier caso, el impulso de la discusión para lograr una visión común es tarea fundamental de las instancias centrales. Del mismo modo, es imprescindible que las instancias de coordinación tomen bajo su responsabilidad el impulso de

los proyectos transversales y la creación de las condiciones jurídicas regulatorias requeridas para el despliegue del gobierno electrónico.

- 7) Es necesario que las instituciones públicas profundicen la disposición de datos en formatos abiertos, que sean pertinentes a las necesidades, enfoques e intereses de la ciudadanía, y que permitan, por un lado, aumentar la transparencia y eficiencia del Estado al hacer disponible la información en forma proactiva, disminuyendo las solicitudes de transparencia, y por otro, promuevan la reutilización de la información para generar servicios de valor agregado.

3.7. Recomendaciones

- 1) La presente investigación *Las oportunidades del Gobierno electrónico en Chile y El Salvador durante el periodo 2010-2015* detecto algunos hallazgos importantes que permiten recomendar a las instituciones del Estado y, sobre todo, a la Secretaria Técnica de la Presidencia reflexionar, revisar y discutir la relevancia que el gobierno electrónico ha tenido en el modelo chileno, sin establecer similitudes que en este documento de tesis se ha corroborado muestra diferencias sustanciales con el modelo salvadoreño, en lo que se hace énfasis es en la necesidad de considerar las alternativas que ofrece para la impulsar la modernización del Estado.
- 2) A la academia se le recomienda orientar en sus líneas de investigación el tema del gobierno electrónico, desde el cual se abriría una discusión que urge dado que las tecnologías de la información cambian

continuamente, se hacen más específicas, en ese sentido, darle relevancia permitirá el debate que integre la multidisciplinariedad que necesita el tema y genere estudios e investigaciones que sirvan de base-desde la realidad misma salvadoreña- para identificar con precisión las limitantes del modelo salvadoreño de gobierno electrónico.

- 3) A las instituciones del Estado como ministerios, institutos, autónomas y semiautónomas se les recomienda procurar una mejora constante en la aplicación de los avances que se han hecho en últimos años en la administración gubernamental desde las herramientas y recursos del gobierno electrónico para facilitar, organizar, integrar y ofrecer mejores servicios a la ciudadanía.

BIBLIOGRAFÍA.

«Agenda Digital Gobierno de Chile - Noviembre 2015.pdf». Accedido 25 de junio de 2016. <http://www.agendadigital.gob.cl/files/Agenda%20Digital%20Gobierno%20de%20Chile%20-%20Noviembre%202015.pdf>.

Aguita Acuña, Ricardo y Valerio Quesney Langlois. «Leyes promulgadas en Chile desde 1810 hasta el 1 de junio de 1912». *Santiago de Chile, Imprenta Nacional* 4 (1902).

Anguita Ramírez, Pedro. *El derecho a la información en Chile: análisis de las leyes no. 19,733 sobre libertades de opinión e información y ejercicio del periodismos (Ley de prensa)*. 1a. ed. Santiago, Chile: LexisNexis, 2005.

Carpi, Anthony y Anne Egger. «Comparación en la Investigación Científica | Process of Science». Visionlearning. Accedido 15 de octubre de 2015. <https://www.visionlearning.com/es/library/Proceso-de-Ciencia/49/Comparación-en-la-Investigacion-Científica/152>.

CCH, Dirección General del. «¿Qué Son Las TIC?» Estrategias de Aprendizaje. Accedido 25 de enero de 2016. <http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/lasTIC>.

«clad0056701.pdf». Accedido 17 de enero de 2017. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0056701.pdf>.

Compañía de Teléfonos de Chile, Sol Serrano, y Alejandra Pérez Lecaros. *Telefónica CTC Chile: 125 años de historia*. Santiago, Chile: Quebecor World, 2005.

«Constitucion_Chile.pdf». Accedido 15 de Maayo de enero de 2015. https://www.oas.org/dil/esp/Constitucion_Chile.pdf.

«CSJ exonera a más de la mitad de casos de jueces investigados». Accedido 25 de junio de 2017. <https://www.laprensagrafica.com/elsalvador/CSJ-exonera-a-mas-de-la-mitad-de-casos-de-jueces-investigados-20170625-0040.html>.

De Armas, Roberto y Alejandro de Armas Suárez. *GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN*, 2011.

«Definición de Oportunidad». Definición ABC. Accedido 16 de septiembre de 2015. <http://www.definicionabc.com/general/oportunidad.php>.

«Farabollini.pdf». Accedido 21 de mayo de 2016. <http://www.ag.org.ar/2congreso/Ponencias/Farabollini.pdf>.

«FOROEGOB-01.BID-Resultados-y-Recomendaciones-del-Diagnostico.pdf». Accedido 19 de julio de 2016. <http://www.secretariatecnica.gob.sv/wp-content/uploads/2017/07/FOROEGOB-01.BID-Resultados-y-Recomendaciones-del-Diagnostico.pdf>.

Frick, María. «De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico. La experiencia regional y las barreras de la e-

innovación». *Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe—Red GEALC, Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral [SEDIOEA] e Instituto para la Conectividad en las Américas [ICA/IDRC], 2008.*

«Gobierno Electrónico en Chile. Un Modelo Para América Latina - ppt descargar». Accedido 22 de enero de 2016. <http://slideplayer.es/slide/314094/>.

«Gobierno electrónico en El Salvador: un nuevo intento | Conversaciones en línea». Accedido 13 de enero de 2016. <http://blogs.laprensagrafica.com/litoibarra/?p=4345>.

«Gobierno Electrónico: Gobierno Electrónico en El Salvador». *Gobierno Electrónico* (blog). Accedido 7 de marzo de 2016. <http://gobiernos-electronicos.blogspot.com/p/gobierno-electronico-en-el-salvador.html>.

Gutiérrez, Claudio, M. Cecilia Bastarrica, Rodrigo Frez, Cristian Fuenzalida, Sergio F. Ochoa, Pedro O. Rossel, y Agustín Villena. «Gobierno Electrónico en Chile, Desafíos, perspectivas y oportunidades». *Revista chilena de ingeniería, anales del instituto de ingeniería de Chile* 12, n.º 2 (2005): 67–79.

«Habermas-Jurgen-Historia-y-critica-de-la-opinión-pública.-La-transformación-estructural-de-la-.pdf». Accedido 20 de abril de 2018. <http://josemramon.com.ar/wp-content/uploads/Habermas-Jurgen-Historia-y-critica-de-la-opini%C3%B3n-p%C3%ABlica.-La-transformaci%C3%B3n-estructural-de-la-.pdf>.

«Historia del Internet en El Salvador». Accedido 23 de febrero de 2016. <https://es.slideshare.net/patriciasanchezd1/historia-del-internet-en-el-salvador-paty>.

«IAIP ordena entregar auditorías de patrimonio de funcionarios y pone fechas». Accedido 15 de febrero de 2017. <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/iaip-ordena-entregar-auditorias-de-patrimonio-de-funcionarios>.

«Informe-ejecutivo-PROBIDAD-2017.pdf». Accedido 10 de marzo de 2017. <http://static.elmundo.sv/wp-content/uploads/2017/07/Informe-ejecutivo-PROBIDAD-2017.pdf>.

«Ley de Acceso a la Información Pública - Gobierno Abierto». Accedido 20 de agosto de 2016. <https://www.gobiernoabierto.gob.sv/pages/ley-de-acceso-a-la-informacion-publica>.

Naser, Alejandra, Gastón Concha, Naciones Unidas, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, y Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas, Cepal, Ilpes, 2011.

OEA, y OEA. «OEA - Organización de los Estados Americanos: Democracia para la paz, la seguridad y el desarrollo». Text, 1 de agosto de 2009. http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_B-58_contra_Corrupcion.asp.

Osborne, David, y Ted Gaebler. «La reinención del gobierno. | Probidad en Chile». Accedido 21 de mayo de 2016. <http://www.probidadenchile.cl/wp/?p=385>.

«Piden a CSJ reabra casos de probidad contra 177 ex funcionarios de Arena». Accedido 15 de agosto de 2017. <https://verdaddigital.com/index.php/nacional/18305-18305>.

«Probidad suma más casos a lista de funcionarios investigados | elsalvador.com». Accedido 20 de mayo de 2016. <http://www.elsalvador.com/noticias/nacional/187920/probidad-suma-mas-casos-a-lista-de-funcionarios-investigados/>.

«publications_unodc_convention-s.pdf». Accedido 15 de abril de 2016. https://www.unodc.org/pdf/corruption/publications_unodc_convention-s.pdf.

«¿Quiénes son los 76 investigados por Probidad? | Transparencia Activa». Accedido 11 de agosto de 2017. <http://www.transparenciaactiva.gob.sv/quienes-son-los-76-investigados-por-probidad>.

«Revista de Gestión Pública». REVISTA DE GESTIÓN PÚBLICA, REVISTA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, REVISTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS. Accedido 20 de abril de 2017. <http://www.revistadegestionpublica.cl>.

Sancho Royo, David. «Gobierno electrónico y participación. Factores de éxito para su desarrollo». *Revista del CLAD. Reforma y Democracia*, no. 25 (2003 feb.), p. 201-222, 2002.

Sierra, Lucas. «Reforma legislativa de la televisión ante el futuro digital EN CHILE: ¿ HACIA LA CONVERGENCIA?» En *Proceedings of the 3rd ACORN-REDECOM Conference México City September*, 4:1, 2009.

«Sitios_Web_Institucionales.pdf». Accedido 22 de agosto de 2017. http://www.presidencia.gob.sv/descargas/redgoes/Sitios_Web_Institucionales.pdf.

«Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico Segpres | LinkedIn». Accedido 23 de mayo de 2017. <https://es.linkedin.com/company/unidad-de-modernizaci-n-y-gobierno-electr-nico-segpres>.

ZAPATA, PATRICIA ARACELY ARAIZA, MARÍA DEL CARMEN GUTIÉRREZ DIEZ, ALMA ROSA ARAIZA ZAPATA, ALMA LILIA SAPIÉN AGUILAR, y LAURA CRISTINA PIÑÓN HOWLET. «NIVELES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO», s. f.

ANEXOS.

Anexo No. 1: Modelo de entrevista realizado a actores claves en la palestra tecnológica.

Anexo No. 2: Resultados de entrevistas realizadas a actores claves del desarrollo tecnológico en El Salvador.

Anexo No. 3: Información actual de los comisionados del Instituto de Acceso a la Información Pública.

Anexo No. 4: Borrador de Modelo de Agenda Digital de El Salvador, creación propia del tesista.

Anexo No. 1:

Modelo de entrevista realizado a actores claves en la palestra tecnológica.

CÉDULA DE ENTREVISTA



Datos Generales:

Entrevista N _____

Fecha de entrevista: _____ Hora:

Nombres y apellidos completos: _____

Fecha de nacimiento: Año _____ Mes _____ Día _____

Lugar: _____

Edad: _____

Ocupación: _____

Ciudad o Municipio: _____

INTRODUCCIÓN:

Estimado/a entrevistado/a, esta investigación es para optar al grado de licenciada en Relaciones Internacionales en el tema titulado: **“OPORTUNIDADES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CHILE Y EL SALVADOR DURANTE EL PERÍODO 2010-2015”**

Objetivo de la entrevista: Identificar el grado de conocimiento del sector empresarial, público y academia en materia de desarrollo tecnológico, a partir del modelo del gobierno electrónico chileno para su aplicación en El Salvador,

con el fin de reconocer los desafíos, perspectivas y oportunidades de ambos modelos.

1. ¿Cuál es su opinión sobre el modelo de Gobierno electrónico en El Salvador?
2. ¿Qué medidas o leyes conoce que se estén ejecutando en El Salvador, en materia de tecnologías de la información y comunicación?
4. ¿Es importante la creación de una Agenda Digital en El Salvador?
6. ¿Cómo evalúa el proceso de modernización estatal durante el período 2010-2015 en El Salvador?
7. ¿Actualmente, usted se encuentra colaborando en algún proyecto que promueva el desarrollo del sector tecnológico en el país?
8. ¿Qué recomendaciones podría usted brindar para el buen desarrollo y consecución del proyecto en el que participa actualmente?
9. ¿De qué sector ha obtenido mayor apoyo: ¿Academia, sector privado o sector gubernamental?
10. ¿Considera que la cultura de gobierno ha cambiado a favor de más iniciativas que involucran varias dependencias del sector tecnológico en los últimos cinco años?
11. ¿La legislación actual apoya adecuadamente las iniciativas que promuevan el desarrollo del sector tecnológico en El Salvador?
12. ¿Según su experiencia, en qué nivel de gobierno electrónico del modelo salvadoreño, se identificaría un mayor desarrollo a partir de la modernización del Estado?
13. ¿Qué iniciativas conoce sobre el modelo de Gobierno electrónico de la República de Chile?
14. ¿Qué otro modelo de Gobierno electrónico podría sugerir como referente en el estudio comparativo del caso salvadoreño?

Anexo No. 2: Resultados de entrevistas realizadas a actores claves del desarrollo tecnológico en El Salvador.

Matriz de entrevistas (1)

Ítems	JAVIER ERNESTO GALDÁMEZ	FRANCO RUSCONI BOLAÑOS	BALBINO AYLAGAS BADELI	JENIFER DANE DE LA O BAUTISTA
Institución/empresa	Ministerio de Relaciones Exteriores	Grupo Consisa	ArtcodeAcademy	Elyon Tics
1. ¿Cuál es su opinión sobre el modelo de Gobierno electrónico en El Salvador?	Considero que muy poco se conoce sobre el tema, pero que paulatinamente el gobierno mismo se está haciendo digital, aunque no se está moviendo a la misma velocidad de los otros países de la región.	Si hay un “modelo”, me parece bastante desordenado e ineficiente. Si bien es cierto, se han aprobado proyectos en el país como la Firma Electrónica que está por implementarse, aún no es un proceso completo y continuo.	Yo creo que el modelo de Gobierno Electrónico en El Salvador, es moderadamente bueno, pero podría mejorar mucho, por ejemplo, podría presentar más servicios en línea que les permitan a las personas poder hacer más transacciones en línea y evitar tener que estar llegando físicamente a realizar trámites.	Me parece un esfuerzo interesante, pero que tiene poca difusión. Por lo cual no se aprovechan todos los recursos y herramientas disponibles, por supuesto la idea del modelo aún es incipiente, y no creo que se le debería de identificar como “modelo” per se, pues no cuenta con una estructurada articulada y líneas de acciones específicas.
2. ¿Qué medidas o leyes conoce qué se estén ejecutando en El Salvador, en materia de tecnologías de la información y comunicación?	No conozco normativa específica, más que la ley de firma electrónica y los compromisos asumidos como región dentro del acuerdo de asociación ante la Unión Europea	La Ley de Firma Electrónica es el principal proyecto en materia de las TIC en El Salvador, pero lamentablemente aún no puede ser utilizada porque el reglamento de la ley no ha sido aprobado.	Pues sé que se están realizando diferentes esfuerzos en torno a la firma digital, pero como empresario, realmente desearía que también trabajaran en el reglamento sobre la doble tributación de los productos digitales.	BANDESAL tiene una línea de apoyo a las empresas que se desarrollen en el sector TIC., también la ley de la SIGET en cuanto a las regulaciones en el marco de telecomunicaciones, pero entiendo que tiene párrafos muy ambiguos y generales.
3. ¿Considera usted que un observatorio	Creo que el concepto de observatorio se queda corto,	Sí, aunque lo que me preocuparía serían los	Considero que sería una excelente iniciativa, pero con	Puede mejorar, pero creo que lo hará con una apoyo público –

<p>tecnológico podría mejorar la experiencia de modernización y avance en contraste con el desarrollo de los demás países del continente americano?</p>	<p>debería de ser un tanque de pensamiento que pueda tener un enfoque público-privado con la capacidad de proponer y gestionar.</p>	<p>recursos y la falta de experiencia dentro de cada entidad. Muy buenas ideas de proyectos se pueden proponer, pero de nada sirve si no hay recursos humanos/económicos y experiencia.</p>	<p>cierta moderación, ya que siento que debería haber un observatorio para grandes áreas de tecnología que se desea beneficiar como visión de país.</p>	<p>privado. Porque ya hay una capacidad instalada en el sector privado, y tanques de pensamiento a nivel tecnológico, y con la integración apropiada con ellos se puede tener el desarrollo apropiado.</p>
<p>4. ¿Es importante la creación de una Agenda Digital en El Salvador?</p>	<p>Contar con una agenda digital podría efectivamente ordenar el proceso, más allá de una agenda digital, un actor que este continuamente impulsando digitalmente la transversalización del tema en las agendas nacionales.</p>	<p>Por supuesto, eso permite que se identifiquen los principales puntos focales de trabajo a nivel gubernamental, y de esa manera se puede garantizar la participación de otros sectores que actualmente están liderando en el desarrollo de la economía del conocimiento.</p>	<p>Si es algo muy importante que deben tener todos los gobiernos sin importar quien esté al frente, y a través de esa herramienta también se está incluyendo al sector empresarial y Academia, y se promueve el trabajo en conjunto para la consecución de objetivos a nivel país.</p>	<p>Sí, pero, esta debe realizarse haciendo una consulta a sectores privados relacionados con la tecnología. Y no solo las grandes instituciones, sino aquellas (aunque pequeñas) lideradas por personas con perfil millennial.</p>
<p>5. ¿Qué regulación en materia tecnológica, considera que es necesario desarrollar en el país?</p>	<p>Para temas vinculados a negocios, la firma electrónica es siempre un tema que debe estar listo cuanto antes, y no me refiero a la ley como tal, porque ya existe, sino a su operativización.</p>	<p>Mejor acceso a la red, resguardo de información (almacenamiento) y transparencia, por supuesto hay mucho trabajo por realizar</p>	<p>Considero que la firma digital y la doble tributación son importantes. Es necesario, mejorar las leyes concernientes a la actividad digital en el país</p>	<p>Debe realizarse una política que promueva el uso de las tecnologías, no que “castigue con impuestos” el uso de las mismas. También, debe existir una regulación en materia de comercio electrónico, la cual contemple los casos de delitos.</p>
<p>6. ¿Cómo evalúa el proceso de modernización estatal</p>	<p>No conozco la situación por falta de información, salvo el ruido que hace el tema de “Firma digital”. Sin embargo,</p>	<p>Considero que ha habido un progreso bastante notable, pero siento que no hay un plan concreto.</p>	<p>Lento en la investigación, adopción y ejecución, en pocas palabras todo. A eso agregarle que muchas veces</p>	<p>Creo que algunas instituciones han mejorado sus servicios y procesos, pero se debe tener cierto perfil orientado a la tecnología para poder</p>

<p>durante el período 2010-2015 en El Salvador?</p>	<p>debo confesar que a pesar de trabajar para el sector gubernamental en una posición tan estratégica como es el departamento de Inversiones, no le hemos dado mucho importancia a la materia y tampoco nos hemos enfocado en proyectos de este rubro, a pesar de que conozcamos inversionistas y empresarios potenciales que pudieran hacer grandes cosas para el país, en la realidad nos hemos enfocado más con los salvadoreños retornados o los que se encuentran en el extranjero y quieren contribuir a la generación de empleos en el país, pero asesoramos y vinculamos a otro tipo de servicios, por supuesto por falta de conocimiento en la materia.</p>	<p>Ahora bien, mi experticia y participación me facultan para poder asegurar que ha existido un avance significativo, pero no se limita precisamente a la gestión gubernamental, sino más bien a las acciones lideradas por la empresa privada y en especial por la Cámara Salvadoreña de Tecnología de El Salvador (CASATIC), dicha institución se ha convertido en un eferente necesario a nivel nacional en el tema del desarrollo tecnológico, a nivel país, lo único que realmente ha venido a revolucionar el sistema ha sido la Ley de Acceso a la Información Pública, pues ahora la interacción entre la población y las instituciones estatales es más accesible, pero en materia de información, aún no se puede brindar una opinión en materia de realización de trámites, pues aún no hemos llegado a ese nivel.</p>	<p>no toman las mejores decisiones, pero venir y hablar de decisiones es realmente otro tema complicado, ya que en El Salvador, no existe un proceso de modernización estatal ordenado y articulado que tenga objetivos y lineamientos asignados a cierto período de tiempo. En realidad, el gobierno solamente ha ido aprobado leyes, las cuales han sido pocas, en realidad sólo existen como tres leyes conocidas, la ley de delitos informáticos, la ley de acceso a la información pública y la ley de firma electrónica, esta última ni siquiera es operante debido a que el reglamento no ha sido ratificado, es decir no existe un plan, y mucho menos un modelo de gobierno electrónico como se puede observar en otros países de la región tales como, México, Chile y Uruguay, es una situación muy alarmante.</p>	<p>aprovecharlos. Pues, no hay suficientes espacios para capacitación para el aprovechamiento de las mismas. Hace un par de años tuve la oportunidad de viajar a Chile, precisamente a la presentación de la Agenda Digital de Chile 2015-2020, y estuve verdaderamente impresionada de la sistematización y planes que se contemplan en su Agenda, es una hoja de ruta perfectamente organizada para identificar los puntos principales que recibirán mayor cooperación, es todo un esfuerzo articulado para demostrarle a la población la urgencia de mejoramiento pero también es un mapa que muestra que el gobierno sabe exactamente los sectores que explotará, eso es un proceso de modernización estatal impresionante.</p>
--	--	---	---	---

<p>7. ¿Actualmente, usted se encuentra colaborando en algún proyecto que promueva el desarrollo del sector tecnológico en el país?</p>	<p>Por supuesto, actualmente soy el Director de Inversiones en el Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, y recibimos inversiones en temas tecnológicos (Casuístico), pero como mencionaba anteriormente no los desarrollamos en su extensión por la falta de conocimiento y acercamiento con asociaciones agremiadas a la Cámara Salvadoreña de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (CASATIC), y al sector académico, que se encarga también en promover el desarrollo tecnológico a través del mejoramiento del pensum académico para crear toda una generación ad-hoc a las necesidades de las empresas del sector.</p>	<p>Si, participamos en licitaciones que nos permiten optimizar los procesos de administración de datos de empresas privadas y gubernamentales. Lo más importante, es que diseñamos y brindamos el sistema operativo que ofertamos, lo que también deja en evidencia el alto potencial del país en materia de tecnología, innovación y competitividad.</p>	<p>Sí, soy parte del equipo fundador de la primera Academia de vídeo juegos en El Salvador, lo cual nos enorgullece promover, reconozco el apoyo que hemos recibido por parte de la Cámara Salvadoreña de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (CASATIC), y del sector privado en general a través de las demás empresas enfocadas a la Animación Digital, ha sido muy significativo.</p>	<p>Sí, estamos trabajando en una starup que busca promover el comercio electrónico en MIPYMES lideradas primordialmente por mujeres en el país. También, estamos trabajando en una interesante iniciativa que fue fundada y liderada por Sylvia Alicia Ramírez, la actual realizadora y de este proyecto de investigación, quien también funde como presidente de la asociación en El Salvador y Karla Hernández, actual representante ante la organización central de Latinoamérica, GeekGirlsLatam, la cual tiene como objetivo principal el empoderamiento de las mujeres en el sector de las TIC'S.</p>
<p>8. ¿Qué recomendaciones podría usted brindar para el buen desarrollo y consecución del proyecto en el que participa actualmente?</p>	<p>Apoyarse en iniciativas interinstitucionales, montado alrededor de dinámicas vinculadas a tecnología denominada "Casa Abierta". Realmente, el gobierno no debe ser únicamente un</p>	<p>Es imprescindible utilizar metodologías ágiles e innovadoras, el sector privado tampoco logrará llegar a desarrollar todo el potencial sin el apoyo de los actores necesarios.</p>	<p>Se necesita una buena planificación. Un bien definido grupo de objetivos y siempre es importante hacer estos eventos con personas que tengan la misma ideología y pasión, además de partes que</p>	<p>El gobierno aún no tiene tipificado dentro de sus sectores priorizados hacia la juventud, el sector de la tecnología. Entonces, deben desarrollarse instrumentos que los consideren, promuevan y apoyen el uso como la creación de</p>

	receptor de recomendaciones o propuestas en torno a un sector específico, es responsabilidad de que este tenga un papel protagónico en el acercamiento a los diferentes rubros que prometen grandes beneficios para todo el país.		puedan apoyar en lo económico	organizaciones en esta área. Además, se deben considerar estrategias donde se unan generaciones, donde jóvenes capaciten a mayores, y con ello se logre reducir la brecha de acceso al conocimiento de las TICs.
9. ¿De qué sector ha obtenido mayor apoyo: ¿Academia, sector privado o sector gubernamental?	Actualmente trabajo para el sector gubernamental, y hemos logrado crear un vínculo muy positivo con la empresa privada y Academia, hay mucho potencial que desarrollar.	Actualmente, trabajo y desarrollo programas desde las iniciativas del sector privado.	Primeramente, me es preciso resaltar el rol que CASATIC ha liderado a nivel nacional, la Cámara creó una figura llamada "ANIMATICS", la cual agrupa a todas las empresas especializadas en Animación Digital, que a la vez se encuentra afiliadas a la gremial, y han trabajado grandemente para promover todo el esfuerzo que estamos construyendo desde el sector privado en materia de Animación Digital, que es un mercado totalmente innovador en el país. Uno de los proyectos más relevante fue "PIXELCAPS", el cual surgió a través de la unión de la Universidad Gerardo Barrios,	De la academia, he recibido un apoyo sin igual de parte de la Universidad Don Bosco, de donde me gradué. Ya que, ellos contemplan la innovación y el apoyo a sus estudiantes y graduados para lograr que sean profesionales diferentes y de alto impacto en la sociedad

			la Agencia Internacional de Cooperación Alemana (GIZ) y la Dirección de Innovación y Calidad (DICA) del Ministerio de Economía.	
10. ¿Considera que la cultura de gobierno ha cambiado a favor de más iniciativas que involucran varias dependencias del sector tecnológico en los últimos cinco años?	Creo que entender el cambio de los tiempos, responde a una necesidad de vincularse y conectarse con otras personas a todo nivel; sin embargo, creo que la cultura va cambiando a nivel gubernamental	No, en realidad ha sido el sector empresarial que ha ido ha hecho todo lo posible por mantenerse competitivos y actualizados en materia tecnológica que genera cambios sustanciales en el desarrollo del país.	Si lo considero, pero ha sido muy poco. Debe haber más iniciativas de tecnología para gobierno, más iniciativas de tecnología de gobierno para el pueblo.	Si ha mejorado, pero aún resta mucho por hacer. Pero creo que es posible mejorar más con voluntad y el apoyo del sector privado
11. ¿La legislación actual apoya adecuadamente las iniciativas que promuevan el desarrollo del sector tecnológico en El Salvador?	Por sentido común, dudo mucho que estemos a nivel normativo adecuado para poder apoyar iniciativas innovadoras en el país	Desde mi punto de vista es bastante limitado, pero la legislación se va modificando conforme se considere necesario.	En lo absoluto, por ejemplo, nosotros, somos todo un grupo de empresas que quieren promover el desarrollo de la Animación Digital en El Salvador, pero ni siquiera existe la Ley de Internet o la Ley de protección de datos.	No, aún existen muchos vacíos. Por ejemplo, si uno adquiere servicios tecnológicos en el extranjero, no hay forma de presentarnos en las declaraciones de impuestos. Tampoco hay tipificaciones particulares para empresas de servicios en el sector TICs. Y sin estas clasificaciones, tampoco hay un trato adecuado para las mismas, tanto en materia de deberes como derechos.
12. ¿Según su experiencia, en qué nivel de gobierno electrónico del modelo salvadoreño, se identificaría un mayor	Realmente desconozco los niveles concretos que se utilizan como referentes, pero si puedo destacar que al menos en el sector	En la interactividad e integración de todas las entidades como una sola.	Con ninguno ya que la gran mayoría (95%) presenta documentación para trámites en línea, pero siempre se deben en su mayoría	Creo que hay muchos trámites que hoy se pueden realizar en línea, optimizando así el tiempo de las entidades de gobierno y el de las empresas que los realizan. Hoy por

<p>desarrollo a partir de la modernización del Estado?</p>	<p>gubernamental se está luchando por incentivar la inversión extranjera lo que también implica una motivación para el desarrollo tecnológico.</p>		<p>descargar, imprimir, firmar y sellar para luego entregar en físico. Lo digital no tiene validez alguna.</p>	<p>hoy, es para mí uno de los más grandes avances que se han tenido en esta materia.</p>
<p>13. ¿Qué iniciativas conoce sobre el modelo de Gobierno electrónico de la República de Chile?</p>	<p>No conozco lo suficiente del tema.</p>	<p>El diseño estructurado de la Agenda Digital, especialmente la última versión lanzada del 2015-2020, es impresionante la calidad organizativa a nivel estatal.</p>	<p>Muchas, van bien adelantados.</p>	<p>Creo que en Chile hay un apoyo particular a la creación de startups tecnológicas desde las universidades nacionales, y hay proyectos y concursos con el apoyo del gobierno.</p>
<p>14. ¿Qué otro modelo de Gobierno electrónico podría sugerir como referente en el estudio comparativo del caso salvadoreño?</p>	<p>No conozco lo suficiente para responder esta pregunta, pero países como Taiwán, Singapur e Israel seguramente por su tradición electrónica, tendrán mucho que compartir.</p>	<p>El de Uruguay</p>	<p>En la región de Centroamérica podemos notar que Costa Rica y Panamá y están arriba nuestro</p>	<p>Uno de los modelos que se suele usar como referencia en temas TICs es el caso argentino, pues fue el primero en privatizar el sector de las telecomunicaciones y se suele tomar como referente en esta Industria para la región latinoamericana. Si nuestras leyes e iniciativas, tomaran más en cuenta este país como (en el área tecnológica), podríamos ver mejoras significativas en la aplicación de las mismas.</p>

Cuadro 5: Matriz de entrevistas (2)

Ítems	MANUEL ARRIETA ARAUJO	EMILIO VELIS	JOSÉ RHIN SALAZAR	YAO JUNG YANG
Institución/empresa	Grupo Consisa	Open Hardware Society	Grupo Consisa	RSM US LLP
1. ¿Cuál es su opinión sobre el modelo de Gobierno electrónico en El Salvador?	No tiene un modelo o estrategia, lo que hay son iniciativas aisladas.	Es un modelo ya probado en diferentes países de la región y que ha sido tropicalizado. El tema es amplio y puede comprender iniciativas que se iniciaron hace muchos años.	Me pareciera que no hay un modelo y una ruta clara. Tiene que fortalecerse y tener un enfoque a largo plazo. Parece que hay iniciativas aisladas pero que carecen de principios que unifiquen los esfuerzos.	Por el momento, pudiera ser más eficiente ya que por lo menos como parte de la población, no he alcanzado a escuchar medidas o planes respecto al modelo de gobierno electrónico.
2. ¿Qué medidas o leyes conoce que se estén ejecutando en El Salvador, en materia de tecnologías de la información y comunicación?	La ley de firma electrónica, pero no está operando	No conozco muchas. Sé de algunas como la de firma electrónica y la reforma a la ley de propiedad intelectual. También sonó mucho la ley de delitos electrónicos que se pasó el año pasado.	Conozco de leyes como Delitos informáticos, y firma electrónica pero no sé si se están ejecutando. Quizá delitos informáticos, firma electrónica no se ha oído que se haya implementado algo.	Lo último que he escuchado referencia a tecnologías es sobre telefonía celular en donde es obligatorio de una empresa vender los teléfonos de forma liberados.
3. ¿Considera usted que un observatorio tecnológico podría mejorar la experiencia de modernización y avance en contraste con el desarrollo de los demás países del continente americano?	Claro que sí, pero más que esto se requiere un proceso de concientización con beneficios para cada sector que motive al desarrollo de una estrategia y su implementación.	Siento que el concepto de un observatorio tecnológico, a juzgar por el nombre, es demasiado amplio. Quizá un observatorio de ciberlegislación o de gobernanza de internet.	Ayudaría en la medida que el observatorio tenga facultad de incidir en la actuación de los responsables de la implementación.	Cualquier avance con tal que sea productivo y positivo para el desarrollo, es una buena opción/inversión.

<p>4. ¿Es importante la creación de una Agenda Digital en El Salvador?</p>	<p>Urgente, dado que ya nos superaron significativamente países de la región latinoamericana, lo cual los hace mucho más atractivos para la inversión y el impacto en su desarrollo económico y social.</p>	<p>Definitivamente</p>	<p>Si</p>	<p>Si, ya que al tener planificado y por escrito cualquier proyecto de mejora aumentarían la probabilidad que estos se ejecuten con mayor precisión.</p>
<p>5. ¿Qué regulación en materia tecnológica, considera que es necesario desarrollar en el país?</p>	<p>Estrategia nacional, ley de comercio electrónico, ley de firma electrónica, ley de incentivo fiscal a las empresas por la implementación de proyectos electrónicos.</p>	<p>La generación de alternativas a los tratados internacionales en materia de protección a la propiedad intelectual, la generación de mecanismo de gobernanza digital descentralizados y el desarrollo de leyes.</p>	<p>Más que regulación, un mecanismo que permita inversión estatal en Investigación y desarrollo, y su seguimiento para garantizar cubrir ejes temáticos de interés de país.</p>	<p>Regulación de información traficada a través del internet.</p>
<p>6. ¿Cómo evalúa el proceso de modernización estatal durante el período 2010-2015 en El Salvador?</p>	<p>Pobre</p>	<p>Arrastrado por los requerimientos de los tratados internacionales propuestos por la OMC. No realmente nacidos a partir de las necesidades actuales de la sociedad en tema de modernización.</p>	<p>Malo</p>	<p>Verdaderamente malo.</p>
<p>7. ¿Actualmente, usted se encuentra colaborando en algún proyecto que promueva el desarrollo del sector tecnológico en el país?</p>	<p>Sí, he participado en la creación del primer borrador de la agenda digital de El Salvador con CASATIC.</p>	<p>Si, hemos creado una organización que promueve el uso y la información del hardware libre.</p>	<p>En la actualidad no.</p>	<p>No, mis implementaciones son para Estados Unidos.</p>

<p>8. ¿Qué recomendaciones podría usted brindar para el buen desarrollo y consecución del proyecto en el que participa actualmente?</p>	<p>Divulgación a todos los sectores, y la consecución de apoyos financieros.</p>	<p>Apoyo a la creación de licencias abiertas, como el MinC de Brasil hace años al utilizar Creative Commons. Creación de legislación para la protección de los activos intangibles a nivel nacional. Apoyo a pequeños productores por medio de uso de materiales abiertos.</p>	<p>De los que he participado anteriormente, es clave poder tener un equipo contraparte (de gobierno) que esté convencido, interesado y sea prioritario para ellos el buen término del proyecto. Normalmente (y es natural por la regulación), los equipos contraparte estén preocupados en cubrir que sus actuaciones no sean cuestionadas.</p>	<p>Planificar con anticipo y ejecutar de forma eficiente con metas a corto plazo.</p>
<p>9. ¿De qué sector ha obtenido mayor apoyo: ¿Academia, sector privado o sector gubernamental?</p>	<p>Sector privado y academia</p>	<p>Definitivamente del sector privada, y de la Cámara Salvadoreña de Tecnología y Comunicaciones (CASATIC).</p>	<p>Privado</p>	<p>Definitivamente del sector privado.</p>
<p>10. ¿Considera que la cultura de gobierno ha cambiado a favor de más iniciativas que involucran varias dependencias del sector tecnológico en los últimos cinco años?</p>	<p>No, de hecho, se ha reducido</p>	<p>Sí. Pero no hay muchas dependencias del sector tecnológico.</p>	<p>Lo normal, no ha habido un salto. Siempre hay iniciativas</p>	<p>Yo soy un consultor que ha venido de la República de Taiwán, y busco representar.</p>
<p>11. ¿La legislación actual apoya adecuadamente las iniciativas que promuevan el desarrollo del sector tecnológico en El Salvador?</p>	<p>No existe un cuerpo de leyes especializadas en materia de internet.</p>	<p>No, es decir, ni siquiera se cuenta con una ley de internet.</p>	<p>No, no existen.</p>	<p>No, debido a que las iniciativas son algo nuevo en El Salvador a mi criterio.</p>

<p>12. ¿Según su experiencia, en qué nivel de gobierno electrónico del modelo salvadoreño, se identificaría un mayor desarrollo a partir de la modernización del Estado?</p>	<p>Ninguno, no se tiene un plan integral de modernización del estado.</p>	<p>Realmente, desconozco los niveles que se han utilizado de paramero para esta evaluación, pero al observar el poco avance en materia legal sobre el internet, puedo decir abiertamente que no existe un avance significativo.</p>	<p>Desconozco el modelo a cabalidad para dar una opinión completa.</p>	<p>Servicio al cliente.</p>
<p>13. ¿Qué iniciativas conoce sobre el modelo de Gobierno electrónico de la República de Chile?</p>	<p>No tengo información al a mano, pero se puede observar vía CASATIC.</p>	<p>No conozco mucho sobre el tema, pero sí sé que a nivel interno se promueve el desarrollo del sector tecnológico.</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Desconozco la respuesta</p>
<p>14. ¿Qué otro modelo de Gobierno electrónico podría sugerir como referente en el estudio comparativo del caso salvadoreño?</p>	<p>Costa Rica, Chile, Colombia.</p>	<p>En Latinoamérica hay muchos modelos, mejores que el nuestro.</p>	<p>Desconozco la respuesta</p>	<p>Desconozco la respuesta</p>

Cuadro 6: Matriz de entrevistas (3)

Ítems	FLOR BARRAZA	ÁLVARO RAMÍREZ ALUJAS	SALVADOR ERNESTO MANZANARES VILLEGAS	JUAN FRANCISCO MARTÍNEZ
Institución/empresa	2D DIGITAL	Gobierno de Chile	Universidad General Gerardo Barrios (UGB)	Cámara Salvadoreña de Tecnología de la Información y Comunicaciones (CASATIC)
1. ¿Cuál es su opinión sobre el modelo de Gobierno electrónico en El Salvador?	Por el momento hay muchas iniciativas, sin embargo, no hay plan estructurado que nos brinde con certeza la forma del modelo que se quiere o se busca implementar tanto a corto como a largo plazo.	Hace falta avances en cuanto a proporcionar mayor información e ítems para verificar de manera eficaz más información. No obstante, se ha avanzado bastante en los últimos tres años.	Me parece que es un modelo que está avanzando poco a poco hacia el ideal del modelo de Gobierno Electrónico, en relación a los aspectos relacionados con el pago de los tributos de las empresas y ciudadanos ha tenido un avance significativo, pero en materia de salud aún está en proceso, ya que aún no se cuenta con expediente único en las diferentes entidades del estado, llámese ISSS, Bienestar Magisterial y Hospitales Nacionales.	Se ha logrado dar los primeros procesos con Transparencia Activa, y la tecnología que se ha aplicado en algunos Ministerios de cara a la prestación de servicios a la población.
2. ¿Qué medidas o leyes conoce que se estén ejecutando en El Salvador, en materia de tecnologías de la información y comunicación?	La ley de transparencia y acceso de la información y la ley de firma electrónica, pero creo que no ha entrado en vigencia	Ley de Acceso a la Información Pública, Ley de Firma Electrónica.	Se habían hecho algunos esfuerzos con la reforma de algunos artículos del código penal, pero existían muchos vacíos. Para superar dicha debilidad se ha aprobado recientemente la ley de firma electrónica y la ley especial contra los delitos informáticos y conexos. Hasta el momento desconozco hasta qué punto se están aplicando, o si existen los mecanismos para tal propósito.	La Ley de desarrollo Científico y Tecnológico” y “La Ley Especial contra los delitos informáticos.

<p>3. ¿Considera usted que un observatorio tecnológico podría mejorar la experiencia de modernización y avance en contraste con el desarrollo de los demás países del continente americano?</p>	<p>Si, sería perfecto ayudaría mucho para potenciar el desarrollo tecnológico en el país.</p>	<p>Sí, sería de mucha ayuda y aportaría mucho a la modernización tecnológica salvadoreña</p>	<p>Me parece que es una gran idea, porque habría una forma de orientar de forma apropiada a las autoridades relacionadas al tema, para muestra un botón, la recién aprobada ley de firma electrónica paso engavetada por muchos años y nunca se avanzó en la misma, a veces tiene que venir presión externa, para lograr avanzar en algunos temas de interés nacional</p>	<p>Sería un instrumento interesante para ir midiendo el avance del país, e ir viendo qué tipo de tecnologías se están implementando.</p>
<p>4. ¿Es importante la creación de una Agenda Digital en El Salvador?</p>	<p>Dependerá del objetivo que se pretende alcanzar. Si es para beneficio de legislación informática, sí sería excelente un gran paso para los TICs en el país</p>	<p>Sí, una Agenda Digital es necesaria en el país lo más antes posible.</p>	<p>Claro que es importante, ya que permitiría crear un conjunto de políticas públicas basadas en las Tecnologías de la Información, enfocadas al desarrollo económico y social del país, que permita mejorar los siguientes aspectos: educación, productividad y competitividad.</p>	<p>Para que el país sea competitivo si es necesaria, y como estrategia de Desarrollo en el área económica.</p>
<p>5. ¿Qué regulación en materia tecnológica, considera que es necesario desarrollar en el país?</p>	<p>Contratos electrónicos. Contratos en redes sociales. Defensoría del consumidor para contratos en línea.</p>	<p>Leyes para un mejor sistema de prueba ante información electrónica; regulación para la proporción y sollicitación total de información vía web.</p>	<p>Considero que en primer lugar se debería aplicar las leyes recién aprobadas, ya que son la base para descubrir los aspectos tecnológicos que se deberían regularse. En mi caso particular se debería regular la información personal que manejan las diferentes empresas.</p>	<p>En primer lugar, los precios de un mismo tipo de artículo, y la estructura del mercado creo</p>
<p>6. ¿Cómo evalúa el proceso de modernización estatal</p>	<p>Si solo me centro a nivel regional diría que ha avanzado un porcentaje medio. Si lo comparo</p>	<p>Bastantes avances en la región centroamericana. Son de los sistemas que más información</p>	<p>Desde mi punto de vista, considero que no está avanzando al ritmo del crecimiento de las TIC.</p>	<p>Importante, ha puesto al país, en la ruta del desarrollo y de implementar</p>

durante el período 2010-2015 en El Salvador?	con otros países...falta muchísimo, recién estamos empezando a modernizar procesos, mas no que invierten en servidores con capacidad de atención eficaz para el volumen de usuarios.	proporciona a nivel regional (en materia registral, por ejemplo), aunque faltan avances.		y desatar nuevos procesos en el área Tecnológica.
7. ¿Actualmente, usted se encuentra colaborando en algún proyecto que promueva el desarrollo del sector tecnológico en el país?	No como tal. Pero si tratamos de traer mejor tecnología en nuestra rama y mejorar constantemente el sistema electrónico de atención al paciente.	Sí, siempre es importante aportar, aunque sea un granito de arena; en el aporte tecnológico del país.	Si, poco a poco me estoy involucrando en un proyecto de tecnología.	Si, por supuesto, como presidente de la Cámara Salvadoreña de Tecnología de la Información y Comunicaciones (CASATIC), hemos trabajado arduamente en el desarrollo de la economía del conocimiento y la modernización estatal que permita que nos adecuemos a los cambios de la nueva era digital en El Salvador y el resto del mundo.
8. ¿Qué recomendaciones podría usted brindar para el buen desarrollo y consecución del proyecto en el que participa actualmente?	Mayor acceso a educación, Mayor inversión en tecnología de punta. Obviar intereses de corporaciones que buscan monopolio electrónico, facilitando el ingreso de compañías con mayor capacidad que las que están aquí.	Tener claro los objetivos hacia donde se quiere llegar, con dicho proyecto.	Solicitar apoyo y asesoría de instituciones conocedoras más del tema.	Generar una buena inversión económica, para tener mejores resultados
9. ¿De qué sector ha obtenido mayor apoyo:	Privado	Privado	Se obtiene mayor apoyo de la academia y del sector privado, por lo general el sector gubernamental es demasiado	Privado y academia.

¿Academia, sector privado o sector gubernamental?			burocrático y atrasado en algunos aspectos.	
10. ¿Considera que la cultura de gobierno ha cambiado a favor de más iniciativas que involucran varias dependencias del sector tecnológico en los últimos cinco años?	Sí, pero ha sido muy poco; se necesita mucha más iniciativa del gobierno, ya que ellos son el pilar, para mejorar estos proyectos	Sí ha cambiado, no de manera significativa, pero algún avance se ha tenido.	Considero que, si lo va haciendo, pero no al ritmo que se espera, en el último congreso de gobierno TIC hicieron énfasis a las nuevas leyes, pero manifestaron que aún existen algunas debilidades para poder aplicarlas a plenitud.	Si, la construcción de la fábrica de ensamblaje de las LEMPITAS para los estudiantes del sector público es un buen inicio.
11. ¿La legislación actual apoya adecuadamente las iniciativas que promuevan el desarrollo del sector tecnológico en El Salvador?	No, deja mucho que desear ya que existen muchos vacíos en la actual legislación.	Sí, cada institución ha invertido en mejores accesos en sus plataformas web para realizar trámites o iniciarlos en dicha vía.	Si de alguna manera, ya que las empresas pueden tener más de confianza para poder incursionar en temas relacionados con las TIC.	En alguna medida, pero falta legislar más en esta área, en la Ley de desarrollo Científico y Tecnológico, se aborda ampliamente esta parte
12. ¿Según su experiencia, en qué nivel de gobierno electrónico del modelo salvadoreño, se identificaría un mayor desarrollo a partir de la modernización del Estado?	Quizá la alcaldía capitalina y Registros, son los que mayor modernización he observado durante este tiempo.	En materia registral, tanto en CNR, Registro de Personas Naturales, Familia, etc.	Considero que en lo relativo a recaudación de impuestos, se ha hecho un excelente trabajo, no hay que negar que ese aspecto se ha avanzado mucho. Los procesos académicos de las instituciones de educación media, Además se están haciendo esfuerzos por la educación virtual, ya que recientemente se han iniciado carreras en dicha modalidad.	A partir de la realización de acciones eficientes y eficaces por parte del gobierno orientadas hacia sus destinatarios concretos, con énfasis fundamental en el ciudadano, y la interacción con estos, en términos de participación ciudadana y de empoderamiento del quehacer gubernamental.

<p>13. ¿Qué iniciativas conoce sobre el modelo de Gobierno electrónico de la República de Chile?</p>	<p>Ninguno</p>	<p>Conozco poco, pero por lo que he leído; están bien avanzados comparado con nosotros</p>	<p>La iniciativa de interconectar todas las escuelas y la del gobierno abierto.</p>	<p>La Agenda Digital 2015-2020, y el proceso de modernización estatal a través de la implementación de un modelo innovador de Gobierno Electrónico.</p>
<p>14. ¿Qué otro modelo de Gobierno electrónico podría sugerir como referente en el estudio comparativo del caso salvadoreño?</p>	<p>USA, Canadá, Corea Del Sur</p>	<p>Estados Unidos, por ejemplo, la USPTO.</p>	<p>Se podría enfocar al voto electrónico.</p>	<p>Chile, España, México, Uruguay.</p>

Anexo No. 3:

Información actual de los comisionados del Instituto de Acceso a la Información Pública.

COMISIONADOS PROPIETARIOS

➤ Carlos Adolfo Ortega Umaña

Es Administrador de Empresas de la Universidad Thomas Alva Edison y Maestro en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador.

Se ha desempeñado ocupando cargos directivos en Banco Hipotecario y en el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), también trabajó en el Banco Capitalizador y Hotel El Salvador, Interventor en Distribuidora Eléctrica de Usulután (DEUSEM), Auditor Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, entre otros.

Su propuesta a integrar la terna de comisionado propietario fue apoyada por el sector de sindicatos.

➤ María Herminia Funes de Segovia

Es Licenciada en Ciencias de la Comunicación, graduada de la Universidad Don Bosco. Tiene una especialización en Producción Radiofónica en Quito, Ecuador.

Se ha desempeñado como periodista, productora radiofónica, capacitadora, docente universitaria, asesora de tesis en las principales universidades del país y consultora. Cuenta con amplia experiencia en el área de los Derechos Humanos, niñez y política.

Su propuesta a integrar la terna de comisionada propietaria fue apoyada por la Asociación de Periodistas de El Salvador, APES.

➤ **René Cárcamo**

Es Doctor en Derecho Privado y Máster en Derecho de los Negocios. Abogado y notario.

Se ha desempeñado como docente en diversas universidades. Ha sido Delegado Departamental de la Procuraduría Para la Defensa de los Derechos Humanos, Jefe de la Unidad de Documentos Mercantiles en el Registro de Comercio, Miembro propietario del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, Asesor de la Fiscalía General de la República y Consultor independiente en materia de legislación mercantil.

Su propuesta a integrar la terna de comisionado propietario fue apoyada por el sector de las universidades.

COMISIONADOS SUPLENTES:

➤ **Deysi Lorena Cruz Heredia de Amaya**

Es Abogado y Notario, graduada de la Universidad de El Salvador.

Se ha desempeñado en el sector Público, ocupando cargos en el área de Comunicaciones Judiciales de la Corte Suprema de Justicia, Juez Suplente de lo Civil y Mercantil (hasta la fecha) y fue Procuradora Auxiliar del Procurador General de la República.

Ha sido nombrada por el Presidente de la República, Mauricio Funes Cartagena, como miembro del Consejo Consultivo de la Defensoría del Consumidor y miembro de la Junta Directiva del Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), ambos en representación del sector privado del país.

Colaboró en la elaboración de la “Guía de orientación legal para la inscripción de nacimiento de personas naturales, reconocimiento de hijo o hija, cambio de nombre y rectificación de partida de nacimiento”.

➤ **Hernán Alexander Gómez Rodríguez**

Graduado de la Universidad Tecnológica de El Salvador, en la carrera de Mercadotecnia.

Se ha desempeñado como empleado público desde el año 1994 en la Lotería Nacional de Beneficencia (LNB) en diferentes áreas: atención al cliente, control de premios pagados, mercadeo.

Pertenece al sindicato de trabajadores de la LNB desde el año 1995, en los últimos diez años ha sido el Secretario General.

➤ **Julio César Grande Rivera**

Es Licenciado en Periodismo de la Universidad de El Salvador (UES) y Maestro en Comunicación Social de la Universidad Autónoma de Barcelona (España).

Se ha desempeñado como periodista en medios escritos del país y ha ejercido por muchos años la docencia en varias instituciones en los niveles básicos, medio y superior universitario. Es graduado como Trabajador Social, del Postgrado Internacional en “Comunicación para el desarrollo y nuevas tecnologías”, de la Universidad de Málaga (España), del Postgrado en Altos Estudios Estratégicos (CAEE, 2006) y del Curso sobre Políticas y Estrategias de Defensa, en la *National Defense University* (Washington, 2007). Asimismo, es autor de seis libros sobre comunicación, educación y temas relacionados con la cultura nacional.

Condecorado con la Medalla Nacional al Mérito Magisterial 2004, otorgada por el Ministerio de Educación de El Salvador, en el nivel de educación media y por votación del Magisterio Nacional.

Actualmente es docente titular en el Dpto. de Periodismo de la UES, realiza investigaciones sobre la mediatización de la política en el país y es candidato a Doctor en Ciencias Sociales de la Universidad de Zulia (Venezuela).

➤ **Max Fernando Mirón Alfaro**

Es Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad de El Salvador, posee estudios de Maestría en Administración Financiera. Ha impartido la docencia y participado como asesor y jurado de tesis en las universidades Tecnológica y Politécnica.

Tiene larga experiencia en el sector de la administración pública, ha ocupado cargos gerenciales y técnicos, en instituciones como la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, en los puestos de Gerente General, Gerente Financiero, Gerente Administrativo; en la Lotería Nacional de Beneficencia, como Gerente Comercial y Gerente Financiero; en el Ministerio de Hacienda, como Técnico en Planificación Fiscal y Técnico de Desarrollo Administrativo, asesorando tanto al propio Ministerio como a otras entidades del sector público .

➤ **Olga Noemy Chacón de Hernández**

Es Licenciada en periodismo de la Universidad de El Salvador y Máster en Ciencia Política de la Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” (UCA).

Se ha desempeñado como reportera, redactora, coordinadora y jefe de prensa de canal 21 de televisión.

Fue coordinadora de guionistas del programa de televisión “Miradas”, que produce Audiovisuales de la UCA. Es guionista de televisión. Sus reportajes y documentales han sido exhibidos en festivales internacionales de cine y video y galardonados a nivel local, regional e internacional, con premios como El Ícaro, Premio Periodismo y Migración Centroamericana y de la Muestra Iberoamericana 2007, de televisión y video, Educativo, Científico y Cultural, D.F México.

Anexo No. 4: Borrador de Modelo de Agenda Digital de El Salvador, creación propia del tesista para la Cámara Salvadoreña de Tecnología de la Información y Comunicaciones (CASATIC).

PROPUESTA PARA EL SALVADOR DIGITAL 2017-2022

*"No teníamos el mejor plan, pero teníamos uno,
lo seguimos y nos comprometimos con él"; Lee Kuan Yew*

-Creación propia del tesista-

Antecedentes

Aunque desde hace algunos años todos los sectores de El Salvador han reconocido la importancia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como elemento fundamental para el desarrollo del país, aún no se cuenta con una agenda digital nacional. Se han desarrollado varios procesos, estudios y estrategias en los que los métodos para asegurar que las herramientas sean adoptadas por la sociedad se han convertido en el objeto de trabajo de algunas instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas y centros académicos. El objetivo principal es crear iniciativas para transformar a El Salvador en una sociedad de la información y el conocimiento.

Reforma al sector de telecomunicaciones

Con la reforma de 1996, el mercado de los servicios de telecomunicaciones en El Salvador dejó de ser un monopolio estatal y pasó a ser un mercado en competencia. Como resultado de esta mayor participación de mercado se ha producido una reducción en las tarifas telefónicas y una ampliación en la cobertura de servicios.

Los beneficios de la reforma no se limitan a la reducción en tarifas, también ha sido clave para fomentar la amplia gama de servicios de telecomunicaciones disponibles y para incrementar sustancialmente la teledensidad y la cobertura geográfica. Todo esto como producto de las grandes inversiones privadas en telecomunicaciones.

Iniciativa “Conectándonos al futuro de El Salvador”

En junio de 1999 se publicó el documento final de “Conectándonos al futuro de El Salvador,” una iniciativa creada por el gobierno de El Salvador, con el apoyo del Banco Mundial para definir una estrategia de desarrollo basada en

la creación y el uso productivo y participativo de la información y el conocimiento.

Los pilares conceptuales sobre los que se basó esta iniciativa fueron: Conocimiento al servicio del desarrollo, para que el círculo vicioso de la pobreza y el aislamiento se convirtiera poco a poco en un "círculo virtuoso" de aprendizaje y desarrollo; y conectividad y desarrollo, ya que las nuevas tecnologías son instrumentos que permiten el acceso instantáneo y económico a volúmenes ilimitados de información, potencialmente en cualquier lugar, lo cual ofrece enormes oportunidades.

De esta estrategia se desprendió la creación de la Asociación Infocentros como primer paso, y se listó una serie de proyectos que, vinculados a los Infocentros, crearían una sociedad de aprendizaje. Los resultados obtenidos fueron altamente significativos, pues han constituido la masa crítica para fomentar el acceso al uso masivo de las TIC. Más de 340,000 salvadoreños de distintos sexos y edades, localizados prácticamente en todo el país, adquirieron conocimientos de conceptos básicos de las TIC, así como de su uso para el beneficio individual y social. Existen distintos documentos y estudios, generados dentro y fuera del país, que dan cuenta de los avances logrados en esa época (2000-2008).

Propuesta de política nacional de informática

Los esfuerzos antes mencionados se vieron complementados por el trabajo del Comité Nacional de Informática (CNI) instituido por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, quienes, en julio de 2000, lanzaron una propuesta de Política Nacional de Informática con la finalidad de que sirviera de horizonte estratégico para el país en el área y sector de las TIC. El CNI contó con la representación y participación de veintiocho entidades

provenientes de los sectores público, privado, académico y profesional, y culminaron su trabajo con la aprobación por parte de la junta directiva de CONACYT de la mencionada Política Nacional de Informática.

La propuesta se planteó en torno a siete ejes principales:

- Manejo y administración de la información
- Educación y formación de recursos humanos
- Aplicaciones informáticas
- Infraestructura, interconectividad y redes de datos
- Industria informática nacional
- Posicionamiento del sector de la tecnología de información en el desarrollo económico y social del país.
- La Política Nacional de Informática se concibió como el referente estratégico, táctico y operativo que, en materia de TIC, avalara las iniciativas y las acciones de funcionarios, empresarios, profesionales, técnicos y población en general.

Comisión Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI)

Con la participación de algunas instituciones de los sectores público, privado y académico se formó a mediados de 2002, la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI), con el objetivo de preparar el material para las Cumbres Mundiales de la Sociedad de la Información.

Esta Comisión ad-hoc preparó la participación de El Salvador en la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información que inició en 2003 en Ginebra y finalizó en el 2005 en Túnez. Durante este proceso de preparación, los países latinoamericanos elaboraron el documento de Plan de Acción para la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe (conocido como eLAC), con el cual El Salvador está comprometido. El eLAC es un plan destinado a contribuir

a la consecución de los objetivos de desarrollo del milenio y la promoción del desarrollo social, económico y cultural de la región a través del uso de las TIC con base en 5 ejes principales: a) Acceso e inclusión digital; b) Creación de capacidades y de conocimientos; c) Transparencia y eficiencia públicas; d) Instrumentos de política; e) Entorno habilitador.

Estrategia de Gobierno Electrónico

En 2003 se iniciaron importantes esfuerzos para modernizar los servicios de gobierno, como el pago y declaraciones de impuestos en línea mediante reingenierías de procesos y el uso de las TIC.

Estos esfuerzos para modernizar las funciones del gobierno cobraron aún más fuerza en febrero de 2004 cuando se presentó la estrategia de Gobierno Electrónico, cuyo propósito era proveer un marco de política general a todas las entidades de gobierno en la implementación de iniciativas que involucraran, tanto la reingeniería de procesos administrativos como la prestación de servicios, utilizando las TIC como herramienta y resultando en una transformación de las modalidades de interacción del gobierno con sus usuarios internos y externos

A finales de 2004, la Cooperación Japonesa entregó un estudio piloto para la elaboración del Plan Maestro en Tecnologías de Información para El Salvador, en el que se presentaron alternativas de proyectos, y características claves de infraestructura necesaria para consolidar el uso de las TIC en el país.

Programa integral ePaís

La iniciativa de ePaís se concibió como el programa nacional para alcanzar la visión de El Salvador en línea, uno de los principales programas presidenciales del Plan de Gobierno del Presidente Elías Antonio Saca. El 24 de julio de 2005 el Presidente de la República lanzó públicamente la iniciativa ePaís, y además convocó a la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI) a quienes encomendó el diseño de la estrategia para dicho programa.

Como primer paso, la CNSI invitó a los distintos sectores de la sociedad civil a participar en la elaboración del programa, el mismo que aprovecha todo el trabajo previo realizado por los diferentes sectores y distintas organizaciones que tienen algún avance en la inclusión de las TIC para el desarrollo. Así, todas las iniciativas antes mencionadas pasan a formar parte de ePaís, un programa integral y más amplio que buscaba aglutinar todas las iniciativas existentes en materia de TIC e incorporar otras nuevas.

En el marco del programa ePaís se intentó llevar a cabo varias iniciativas, tales como: La ampliación de los referentes estratégicos de la política nacional de informática; el estudio de la plataforma de Gobierno Electrónico con el apoyo de la Cooperación Japonesa; la implementación del programa Conéctate como parte del Plan Nacional de Educación 2021 y el seguimiento del Plan Puebla Panamá. Todas estas iniciativas y otras nuevas, se incluyeron en el documento ePaís, entregado al Presidente Antonio Saca el 16 de noviembre de 2006.

Agenda ES Digital

Si bien en la gestión del Presidente Mauricio Funes se creó la unidad de Innovación Tecnológica e Informática del Gobierno de El Salvador (ITIGES) como la instancia ejecutiva que, bajo Casa Presidencial, se encargaría de desarrollar una estrategia de Gobierno electrónico, el resultado real fue, al igual que el programa ePaís, bastante reducido.

En 2013, después de varios años de inactividad formal e institucional en el tema de Sociedad del Conocimiento, la Cámara Salvadoreña de Tecnologías de Información y Comunicaciones, CASATIC, fundada unos pocos años atrás como una gremial de empresas y organizaciones dedicadas al amplio sector de las TIC, decide realizar un estudio sobre el estado de la industria, considerando la oferta y la demanda, y el sector TIC en El Salvador.

Como parte de las reflexiones generadas por dicho estudio, se propone retomar la revisión y actualización de los programas elaborados anteriormente, en particular el programa ePaís, modificar su nombre e imagen, y hacerlo propio, con una metodología abierta a todos los sectores, instituciones y organizaciones, para contribuir a su revisión y, en corto plazo, a su ejecución.

Un objetivo fundamental de esta estrategia es lograr que la Agenda ES Digital se convierta en un programa de Estado, independiente y trascendente a los gobiernos, pero abierto al trabajo cooperativo y coordinado entre los sectores público, privado, académico y profesional.

El presente documento contiene la Agenda ES Digital para El Salvador.

Agenda El Salvador Digital

Misión

Desarrollar las capacidades técnicas e institucionales que permitan coordinar, promover e implementar las acciones y proyectos necesarios para facilitar a la población salvadoreña su inserción provechosa en la sociedad de la información y el conocimiento, procurando el empoderamiento, la innovación, apropiación o adopción de las tecnologías que permiten acceder y sacar ventaja de todas o cualquiera de las áreas del saber con el fin de incrementar

la productividad y la competitividad de las personas, las empresas, las instituciones y las estructuras de El Salvador y en armonía con el desarrollo tecnológico internacional.

Visión

La visión es permitir que El Salvador adquiera las características deseadas formando un círculo virtuoso de crecimiento económico, aprendizaje y desarrollo sostenible de la sociedad. Todo esto a través de la transformación del gobierno, la sociedad y la economía mediante el uso de las TIC.

Modernización del gobierno

Convertir a El Salvador en un país Digital implica un gobierno entregando servicios a los ciudadanos a un costo más bajo, con mayor transparencia y velocidad, lo que se traduciría en eficiencia tanto para el usuario como para el gobierno. Municipios locales proveyendo servicios a las comunidades, que puedan enlazarse en red con el gobierno central, con lo que se abriría un proceso de descentralización que generará mayores eficiencias y garantías en el sistema. Un servicio ampliamente reconocido por el ciudadano.

Modernización de la sociedad

Convertir a El Salvador en un país Digital también significa transformar a la sociedad en una en la cual la creación, uso y aplicación de las TIC sea parte integral del diario vivir de sus individuos. La presencia de la tecnología sea ubicua, y sus integrantes completamente familiarizados con ella y la utilicen para su desarrollo.

Modernización de la economía

La riqueza que proporciona esta capacidad a un país o a una sociedad es incalculable, debido a que las personas se vuelven más productivas, los gobiernos se vuelven más eficientes y transparentes, y por ende el país sufre una transformación positiva que le permite crear un mayor nivel de riqueza y por ende un mayor crecimiento y desarrollo. Es importante comprender esta dinámica para contar con razones para apoyar y fortalecer una estrategia de esta naturaleza.

La infraestructura de conectividad en todo el territorio garantiza que las oportunidades que este proceso ofrecen que lleguen a todos, incluyendo a los que habitan en las zonas más apartadas y que actualmente se pueden ver excluidos del desarrollo. Todo esto contribuirá a que los ciudadanos obtengan un mayor nivel educativo, cultural, que les dé mayor competitividad y productividad y los haga partícipes activos del desarrollo económico y social.

Objetivos

- Mejorar la calidad de vida de la sociedad salvadoreña a través del uso de las TIC, especialmente la de aquellos que por diferentes motivos se han visto relegados del desarrollo del país.
- Formar un capital humano competitivo a nivel mundial, con especial énfasis en las aplicaciones e industria de las TIC y la innovación tecnológica.
- Aumentar la productividad de las empresas y proveerles un ambiente propicio de negocios para que puedan ser competitivas a nivel mundial.
- Mejorar el nivel de competitividad y productividad del país para que sea un mercado sumamente atractivo para la inversión extranjera directa y la inversión local, especialmente en el área de las TIC.
- Lograr un mayor crecimiento económico basado en las exportaciones y utilizando como motor la industria de las TIC.

- Incrementar la conectividad digital para cubrir todo el territorio nacional e incentivar el uso masivo de las TIC en todos los niveles de la sociedad.
- Modernizar al gobierno mediante el uso de las TIC para incrementar su eficiencia, el nivel de información y los servicios ofrecidos, buscando un mayor acercamiento de la población, facilitando su participación y promoviendo la transparencia.

Líneas estratégicas

Tomando como referencia los ejes principales de la propuesta de política nacional de informática y considerando los compromisos adquiridos con la elaboración del eLAC durante el proceso preparatorio de la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información, así como el Plan Maestro en Tecnologías de Información, se han definido cinco líneas estratégicas que se ejecutarán paralelamente y en forma coordinada para alcanzar la visión de la Agenda El Salvador Digital.

Línea estratégica 1:

Infraestructura de TIC nacional y regional

Línea estratégica con el objetivo de promover el desarrollo de la infraestructura de TIC (redes, conectividad, puntos de acceso, etc.) que permitirá el desarrollo e implementación de la Agenda Digital de El Salvador. En este sentido la infraestructura de TIC nacional y su enlace con el desarrollo de la infraestructura TIC regional es un elemento clave para la modernización de la sociedad de la información.

Línea estratégica 2:

Marco legal e institucional

Promover un marco regulatorio, incluyendo leyes, decretos y normativas que promuevan, regulen y controlen el uso de las tecnologías de la información

facilitar a la población salvadoreña su inserción provechosa en la sociedad de la información y el conocimiento, procurando el empoderamiento, la innovación, apropiación o adopción de las tecnologías que permiten acceder y sacar ventaja de todas o cualquiera de las áreas del saber con el fin de incrementar la productividad y la competitividad de las personas, las empresas, las instituciones y las estructuras de El Salvador y en armonía con el desarrollo tecnológico internacional.

Línea estratégica 3:

Desarrollo de la sociedad de la información

Enfocada a promover la masificación de las TICs en la sociedad civil e incrementar significativamente el alfabetismo digital desde la perspectiva del mejoramiento de la calidad de vida de los salvadoreños mediante el aprovechamiento de todas y cada una de las diferentes líneas estratégicas definidas en este documento.

Línea estratégica 4:

Industria de TIC y desarrollo del capital humano TIC

Modernización de la economía al posicionar la industria de las TIC como nuevo motor del crecimiento del país, junto a todos los mecanismos electrónicos – incluyendo el comercio electrónico - que permita hacer más eficiente las transacciones comerciales entre empresas, entre consumidores y entre el gobierno.

Esta línea incluye el desarrollo del capital humano especializado en TIC necesario para llevar a cabo la modernización de la sociedad, el gobierno y la economía según la visión de la Agenda El Salvador Digital.

Línea estratégica 5:

Gobierno electrónico

Esta línea estratégica tiene como principal objetivo la transformación del gobierno a través del uso de las TIC para aumentar su eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos y a las empresas. Ya que toda la sociedad realiza algún tipo de transacción o recibe algún servicio del gobierno, la plataforma del Gobierno Electrónico será un detonante para incentivar el uso masivo de las TIC, además de incentivar la industria nacional y servir como modelo para demostrar los beneficios de las TIC en términos de eficiencia operativa.

Infraestructura de TIC nacional y regional

El crecimiento económico abre oportunidades para que se creen y difundan útiles innovaciones. Pero también es posible invertir el curso de ese proceso: las inversiones en tecnología, al igual que las inversiones en educación, pueden dotar a las personas de mejores instrumentos, de modo que sean más productivas y más prósperas. En este sentido la infraestructura de TIC nacional y regional sienta las bases sobre la que se realizará la Agenda El Salvador Digital, ya que, si no se cuenta con la infraestructura necesaria para garantizar el acceso a las TIC a toda la población, el alcance del programa estaría limitado.

Visión

El Salvador cuenta con una infraestructura de TIC que posibilita la interconectividad transparente a nivel nacional e internacional, abierta y escalable, con tecnología apropiada basada en estándares internacionales, brindando un servicio eficiente, confiable y accesible a todos los sectores de la sociedad.

Objetivos Estratégicos

Garantizar la existencia de la infraestructura de TIC necesaria para la ejecución de la Agenda El Salvador Digital en todas sus líneas estratégicas.

Crear y/o promover la existencia de una red de conectividad nacional que permita una transmisión eficiente de información con una tecnología abierta, neutral, flexible, interoperable y escalable para que evolucione con los adelantos tecnológicos a nivel mundial.

Crear y/o promover la existencia de una red de conectividad con una cobertura nacional total basada en estándares internacionales y a la vez con costos de servicios competitivos.

Promover la creación y/o desarrollo de una red de conectividad regional que sea compatible y de calidad comparable a la red de conectividad nacional.

Garantizar la infraestructura necesaria para que todos los sectores de la sociedad salvadoreña tengan acceso eficiente a las TIC, incluyendo hogares, centros educativos y de salud, así como puntos de acceso público.

Generar una dinámica entre el gobierno, los proveedores de telecomunicaciones y los usuarios en general que propicie la competitividad en los servicios de TIC y la constante evolución hacia la implementación de mejores y más eficientes tecnologías.

Garantizar la neutralidad de la red, que es la ausencia de cualquier tipo de prioridad, así como barreras de acceso, a la información que viaja por una red de telecomunicación.

Marco de Referencia

En este documento se considera que la infraestructura de TIC consta de dos grandes partes: La red de conectividad (que permite el flujo de información) y los equipos de tecnología de acceso (que permiten acceder a la información de la red, como las PC, laptops, móviles, tabletas, etc.).

Evolución de la red de conectividad nacional

Esta línea estratégica se ve el desarrollo de la red de conectividad nacional como el resultado del desarrollo individual de las tres capas que conforman el modelo de red de estructura jerárquica propuesto para El Salvador:

La capa núcleo, que ofrece conexiones rápidas de área extendida entre zonas geográficamente separadas, se mejorará mediante la inversión en un Backbone de banda ancha que conecte a todo El Salvador y la construcción de un punto de acceso neutro que hará más eficiente la transferencia de datos en el país.

La capa de distribución, que está conformada por los diferentes proveedores de servicios de Internet privados, se mantendrá a la vanguardia tecnológica a través de los mecanismos de mercado que promuevan una sana competencia.

La capa de acceso, que está conformada principalmente por la “última milla” de conexión hacia el usuario final, deberá aumentar significativamente su cobertura para incluir lugares remotos del país. Los mecanismos de apoyo pueden ser liderados por el gobierno y buscarán la cooperación de los operadores para hacer un uso más eficiente de los recursos permitiéndoles ampliar la cobertura reduciendo las inversiones individuales.

Disponibilidad de equipos de acceso

En nuestro medio se estima que gran parte de la sociedad salvadoreña con menos recursos no puede, ni podrá comprar en un futuro cercano estos equipos de acceso. Otra alternativa más eficiente para aumentar la disponibilidad de equipo de acceso para toda la sociedad, es la de promover la proliferación de puntos de acceso públicos, tales como fueron los Infocentros.

Actualmente la red de puntos de acceso públicos ha crecido hasta tener una cobertura relativamente amplia por medio de iniciativas de las ONG y algunas instancias gubernamentales y educativas, pero principalmente por iniciativas privadas (cafés Internet). Esta línea estratégica busca apalancar esta dinámica del mercado al integrar los puntos de acceso públicos en una red que aproveche economías de escala y ofrezca servicios que sean percibidos como de alto beneficio por la sociedad, además de aumentar su cobertura hasta los lugares más remotos.

Neutralidad de la red

Una red neutral es aquella que está libre de restricciones en las clases de equipamiento que pueden ser usadas y los modos de comunicación permitidos, que no restringe el contenido, sitios y plataformas, cantidad de datos descargados, y donde la comunicación no está irrazonablemente degradada por otras comunicaciones.

Esfuerzos de conectividad regional

Los esfuerzos de conectividad regional están más allá de las acciones individuales del gobierno de El Salvador, y más bien resulta de un esfuerzo conjunto de todos los países de la región. Actualmente este esfuerzo conjunto hacia la conectividad se materializa con la Iniciativa Mesoamericana de Integración de los Servicios de Telecomunicaciones del Proyecto Mesoamérica, antes llamado Plan Puebla Panamá (PPP) y el trabajo que COMTELCA se ha planteado realizar.

Líneas de acción

Desarrollo de la red de conectividad nacional

Busca implementar el modelo de red de estructura jerárquica a través del desarrollo paralelo de la capa núcleo, de distribución y de acceso.

Esta línea de acción no debe entenderse en el sentido literal de desarrollar una red física, sino como la realización de la conectividad en todo el territorio

nacional, así sea por medio de varias redes y proveedores. No obstante, es imprescindible que, aun existiendo varias redes, todas ellas se comuniquen y operen entre sí de una forma abierta, económica y utilizando los mismos estándares abiertos internacionales.

Creación del IXP-SV

Se ha concebido como un grupo de instituciones conformado ad hoc, con el objetivo principal de instalar, financiar, operar y mantener el punto de intercambio de tráfico (IXP por sus siglas en inglés) de los Proveedores de Conectividad a Internet (ISP por sus siglas en inglés) de El Salvador. El proyecto se llama IXSal, y está siendo desarrollado por Asociación SVNet.

Ampliación de la red de puntos de acceso públicos

Esta línea de acción dedicará esfuerzos para aprovechar al máximo los posibles beneficios de la red de puntos de acceso existente ofreciendo más y mejores servicios, además de fomentar agresivamente la ampliación de la misma manteniendo altos estándares de operación.

Coordinación de esfuerzos con las iniciativas regionales

El objetivo principal de esta línea de acción es el de potencializar los resultados y compromisos derivados de la iniciativa del Proyecto Mesoamérica, así como el trabajo que se encuentra desarrollando la Comisión de Telecomunicaciones de Centroamérica (COMTELCA) al incorporar estos esfuerzos al programa Agenda ES Digital.

Desarrollo de tecnologías emergentes

Esta línea de acción está dedicada a evaluar analizar, investigar y desarrollar tecnologías emergentes que permitan ampliar el alcance y cobertura de la conectividad con mayor calidad, velocidad y eficiencia, incluyendo tecnologías inalámbricas de largo alcance, entre otras.

Proyectos

A continuación, se muestran los proyectos propuestos para llevar a cabo cada una de las líneas de acción. Asimismo, se muestra (mediante uno o dos “+”) como la ejecución de cada uno de estos proyectos tendrá un efecto directo sobre el cumplimiento de los objetivos de la línea estratégica de Infraestructura de TIC Nacional y Regional

INFRAESTRUCTURA DE TIC NACIONAL Y REGIONAL	OBJETIVOS ESTRATEGICOS						
	Garantizar infraestructura necesaria para la ejecución de la Agenda ES Digital	Crear red de conectividad eficiente con tecnología a flexible, interoperable y escalable	Crear red de conectividad con cobertura nacional total, estándares internacionales y costos competitivos	Promover creación de red de conectividad regional compatible de calidad	Garantizar infraestructura para que toda la sociedad salvadoreña tenga acceso eficiente a las TIC	Generar dinámica que propicie la competitividad y evolución constante de los servicios de TIC	Garantizar neutralidad de la red
Proyectos para desarrollar la red de conectividad nacional							
Desarrollo de una red de conectividad nacional	++	++	+	+	+	+	+
Ampliación de gama de servicios a nivel nacional	++	+	++		+	++	+
Proyectos para crear el IXP-SV							
Constitución y puesta en marcha de la organización del IXP-SV	+	+	++			++	+
Construcción del IXP	++	++	+	+	+		+
Proyectos para ampliar la red de acceso público							
Consolidación y estandarización de red de puntos de acceso	+		++		+	++	+

Programa de ampliación de red de puntos de acceso	++		++		++	++	+
Esfuerzos para coordinar línea estratégica con iniciativas regionales							
Proyectos específicos del Proyecto Mesoamérica	+	+	+	++	+		
Proyectos específicos en conjunto con COMTELCA	+	+	+	++	+		
Proyectos para el desarrollo de tecnologías emergentes							
Centro de Desarrollo de Tecnologías emergentes				++	+	+	+

Marco legal e institucional

La Sociedad del Conocimiento no es ajena al derecho. Dar respuesta a las diversas y complejas implicaciones que las TIC tienen en todas las ramas jurídicas, no es tarea sencilla. Este amplio abanico de nuevos escenarios, requiere de la elaboración de instrumentos legales que promuevan y regulen las distintas actividades, iniciativas, aplicaciones y organizaciones, relacionadas con la Sociedad del Conocimiento. Así pues, contar con instrumentos regulatorios coherentes y adecuados a este fenómeno, resulta clave para alcanzar un desarrollo sostenido de las TIC y en especial para la implementación de la Agenda El Salvador Digital.

Visión

El Salvador cuente con instrumentos legales eficaces, transparentes y flexibles, que le permiten adaptarse a los cambios que se dan en este campo y facilitan el uso de las TIC a todos los ciudadanos.

Objetivos estratégicos

Incorporar de forma adecuada las TIC y las iniciativas de la Agenda El Salvador Digital a la realidad del ordenamiento jurídico nacional existente.

Crear por medio de los canales constitucionalmente estipulados una regulación dinámica y flexible que estimule el mercado de las TIC y que entienda el proceso de avance tecnológico que se da en la nueva economía.

Definir instrumentos legales que promuevan, regulen y garanticen seguridad jurídica a las distintas actividades, iniciativas y aplicaciones relacionadas las TIC.

Promover el marco institucional necesario para formar la organización de la Agenda El Salvador Digital dentro de las instituciones competentes.

Marco de referencia

Resulta innegable que el acelerado avance de las TIC puede propiciar algunas conductas, actos y hechos que inciden de manera importante en todos los ámbitos de la existencia humana, no siendo en todos los casos beneficiosos o deseados por la sociedad en general. También resulta innegable que, en la generalidad de los casos, el marco jurídico se encuentra por detrás del avance tecnológico, pudiendo esto producir, por una parte, vacíos legales que desprotejan algunos derechos ciudadanos, y, por otra parte, que la falta de regulación limite o restrinja el avance tecnológico mismo.

Se considera que crear un marco legal integral que cubra todos los aspectos de la compleja dinámica de las TIC es una empresa sumamente ambiciosa. Más bien se pretende que el marco legal de las TIC vaya evolucionando junto con la ejecución de la Agenda El Salvador Digital. En este sentido, la visión de esta línea estratégica se alcanzará en una dinámica en la que el marco legal evoluciona y se llenan los vacíos legales según las necesidades y los

problemas que se materialicen durante la ejecución de la Agenda El Salvador Digital.

Líneas de acción

Promoción y fomento de las TIC

Busca promover los principios básicos para el desarrollo de las TIC como la inversión nacional y extranjera, la sana competencia, el desarrollo de la infraestructura, su óptima utilización y la creación de contenidos de interés público.

Fomento a la educación a través de las TIC

Tiene como objetivos desarrollar un marco legal que asegure y posibilite que la educación centrada en el estudiante pueda llegar a toda la población, mediante el uso y aplicación de las TIC.

Transparencia y acceso a la información pública

En esta línea de acción se agrupan los proyectos que permitan al gobierno a poner información y servicios en línea y así cumplir con el derecho de acceso a la información pública para la población

Fomento y protección de los negocios digitales

Busca crear una legislación que proteja a todas las empresas que quieren incursionar en el uso y aplicación de las TIC y a todos los usuarios para generar la confianza necesaria.

Creación de marco institucional para la Agenda El Salvador Digital

Esta línea de acción proveerá a la organización de país Digital un marco legal que le otorgue no solo una existencia legítima dentro del gobierno salvadoreño, sino también la autoridad necesaria para llevar a cabo el programa.

Proyectos

A continuación, se muestran los proyectos propuestos para llevar a cabo cada una de las líneas de acción. Asimismo, se muestra (mediante uno o dos “+”), cómo la ejecución de cada uno de estos proyectos tendrá un efecto directo sobre el cumplimiento de los objetivos de la línea estratégica de marco legal e institucional.

MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL	OBJETIVOS ESTRATEGICOS			
	Incorporar las TIC y las iniciativas de la El Salvador Digital la realidad del ordenamiento jurídico nacional existente	Contar con una regulación dinámica y flexible que estimule el mercado de las TIC y que entienda el proceso de avance tecnológico	Definir instrumentos legales que promuevan y regulen las distintas actividades, iniciativas de las TIC	Definir instrumentos legales que proporcionen un marco de seguridad jurídica apropiado para las TIC
Políticas y marco regulatorio para promoción y fomento de las TIC				
Política para promover la inversión y desarrollo de una red de conectividad nacional		++	+	
Política para la administración y funcionamiento de la red de puntos de acceso		++	+	
Legislación marco para el desarrollo de contenidos		+	++	
Normativa para promover el desarrollo de centros de incubación de empresas	+	++	+	
Políticas y marco regulatorio para fomentar la educación a través de las TIC				
Política que permita el desarrollo de educación virtual formal y no formal	+		++	
Regulación para vincular educación no formal con la educación formal	++		+	
Lineamientos para la generación de contenidos educativos			++	
Legislación para promover la investigación e innovación		++	++	
Legislación para dar validez al sistema de certificación por competencias	++			+
Políticas y marco regulatorio para asegurar la transparencia y acceso a la información pública				
Marco normativo de gobierno electrónico	++		+	
Normativa sobre la obligatoriedad de incorporación de los proyectos institucionales a la estrategia e iniciativas de gobierno electrónico	++			
Reforma a la ley del servicio civil sobre protección y uso de recursos informáticos gubernamentales.	++			
Ley de transacciones no presenciales	+			++
Normativa del órgano ejecutivo central sobre documentación y transacciones digitales	++			++
Normativa sobre el manejo de la información digital				++

Políticas y marco regulatorio para fomentar y proteger las transacciones electrónicas				
Ley de firma electrónica		+		++
Ley de facturación y pagos electrónicos		+		++
Ley de protección de datos				++
Legislación para desarrollar el Sistema de Compensación Electrónica entre bancos			++	++
Revisión de la ley LACAP para garantizar su actualidad con base en la creación de esta nueva Sociedad del Conocimiento.		+		++
Ley de delito informático				++
Política de uso del correo electrónico y otros recursos de comunicación electrónica		+		++
Proyectos para crear marco institucional para la Agenda El Salvador Digital				
Establecer marco institucional para la existencia de la organización de Agenda El Salvador Digital	++			
Otorgar autoridad y recursos necesarios a la Secretaría de El Salvador Digital (o su equivalente) para la ejecución del programa	++			
Crear marco institucional para nuevas instituciones relacionadas con la Agenda El Salvador Digital	++	+		

Sociedad del conocimiento y recursos humanos en TIC

En esta nueva economía, un país pequeño densamente poblado, con limitados recursos naturales como El Salvador, debe fortalecer su competitividad internacional a través de la formación del Recurso Humano. Una apuesta estratégica es convertirnos en una sociedad del conocimiento. En este sentido, esta línea estratégica resulta de gran importancia para garantizar que la población tenga los conocimientos necesarios para beneficiarse de, y para proveer el recurso humano necesario para la implementación de la Agenda El Salvador Digital.

Visión

En El Salvador los profesionales de las TIC son competitivos a nivel mundial, y la sociedad domina y se beneficia de estas tecnologías para aumentar su conocimiento y desarrollar sus actividades.

Objetivos Estratégicos de Desarrollo Humano

Desarrollar el sistema de certificación (nacional) por competencias laborales en TIC, con normas internacionales.

Desarrollo de los docentes que permita mejorar la calidad de la educación superior relacionada con las necesidades de sectores transables.

Impulsar investigación aplicada. IES – Industria: Realizar proyectos entre docentes y empresas con aportes de ambos con base a una relación de pares e Incentivar el registro de patentes y los incentivos asociados a ello.

Contar con alto número de profesionales calificados que apoyen el desarrollo de la industria de las TIC y otras aplicaciones en los distintos sectores productivos del país. Mejoramiento de la currícula universitaria.

Objetivos Estratégicos de la Sociedad del Conocimiento

Fortalecer la enseñanza y aprendizaje a nivel escolar utilizando las bondades de las TIC para el desarrollo del conocimiento, permitiendo mayor cobertura y oportunidades para toda la población salvadoreña.

Desarrollar en la sociedad salvadoreña la cultura de uso de las TIC en el desempeño de sus actividades.

Marco de referencia

Papel de la educación para formar una sociedad del conocimiento

En una sociedad del conocimiento no resulta suficiente que se enseñe el uso de las TIC como otra destreza técnica necesaria para formar un capital humano competitivo. La forma de educación debe estar basada en la tecnología, no sólo para explotar los beneficios de accesibilidad a la información, sino también para desarrollar las actitudes necesarias para que el uso de las TIC y sus aplicaciones se infiltren en todas las actividades cotidianas de la sociedad.

Mejoramiento del conocimiento en TIC de la sociedad

Los ciudadanos que forman parte de la sociedad económicamente activa que no tienen conocimientos básicos de las TIC se pueden ver beneficiados de adquirir estas habilidades básicas en muchas formas

Formación de profesionales en TIC

El aspecto competitivo de los profesionales en TIC no depende únicamente de la calidad de la enseñanza recibida en los centros de educación, sino también de la capacidad de satisfacer las necesidades específicas de la demanda laboral. Esta característica se cumple plenamente cuando en el proceso educativo el profesional adquiere las habilidades demandadas por el mercado y además es capaz de demostrarlo.

Es por las razones antes expuestas que esta línea estratégica ve la formación de profesionales competitivos en TIC como el resultado de establecer un sistema de certificación por competencias aplicado a los profesionales de TIC dentro de un ciclo de capacitación y reclutamiento. En este ciclo las certificaciones aseguran que los profesionales actuales y futuros posean las habilidades requeridas por el mercado laboral de TIC y a la vez puedan demostrarlo. Esto no solo mejorará las oportunidades de empleo en la industria de TIC local, sino que también ayudará con la proyección internacional de El Salvador como un país con recurso humano competitivo en TIC.

Líneas de acción

Desarrollo de clúster en TIC

El objetivo es apoyar el fortalecimiento del sector de educación superior de El Salvador en general y al desarrollo de la capacidad de las Instituciones de Educación Superior (IES), contribuyendo al desarrollo económico y social del país, en particular en el sector de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

Se espera poder construir alianzas entre el sector productivo y las Instituciones de Educación Superior (IES) de El Salvador para crear programas educativos acordes a la demanda existente que contribuyan al desarrollo de la industria y ayuden a promover el crecimiento económico y el desarrollo social.

El enfoque del Proyecto es trabajar directamente con Instituciones de Educación Superior seleccionadas para apoyar el desarrollo continuo del

profesorado, la actualización curricular en las carreras relacionadas con la industria, la investigación aplicada y las actividades de fomento de su capacidad instalada.

Temáticas de Crecimiento dentro del Proyecto.

Mejorar la calidad de la educación superior relacionada con las necesidades de sectores transables.

Innovación y desarrollo tecnológico en sectores prioritarios.

Alianzas entre industria e instituciones de educación superior.

Sistemas de información sobre fuerza laboral (oferta y demanda).

Centros de orientación vocacional universitaria y herramientas electrónicas para obtener información laboral.

Programa de becas para nivel superior y enseñanza de inglés.

Ejes a desarrollar en el Proyecto relacionados a Sociedad de Información.

1. Desarrollo de Curricula. Que busca desarrollar los modelos de enseñanza de la tecnología y sistemas de acreditación (programas académicos de 5 a 6 años, los cuales deben ser reformados para responder a los cambios de tecnología especializada que son cambios de 4 años): Mezclar la parte práctica con la técnica de forma más efectiva y equilibrada (teoría y práctica).

2. Investigación y Desarrollo. Impulsar investigación aplicada. IES – Industria: Realizar proyectos entre docentes y empresas con aportes de ambos con base a una relación de pares e Incentivar el registro de patentes y los incentivos asociados a ello.

3. Desarrollo de Mercados. Se trata de fomentar habilidades de e-liderazgo y tecno-emprendimientos en los estudiantes y docentes: Crear incubadoras y centros de emprendimientos para nuevas empresas TIC (start-ups). Promover diálogo de alto nivel para crear un Ministerio de Tecnología e - Información que fomente los servicios TIC. Considerar a los proveedores TIC de El Salvador y

que integren a los docentes y alumnos a los proyectos que dirigen compañías internacionales a fin de ganar experiencia y realizar una adecuada transferencia tecnológica.

Entrenamiento en TIC a nivel escolar

Esta línea de acción tiene como objetivo fortalecer la enseñanza aprendizaje utilizando las bondades de estas tecnologías para el desarrollo del conocimiento, abarcando acciones desde la educación primaria hasta bachillerato.

Mejoramiento de conocimientos en TIC de la sociedad

Busca entrenar a la población en habilidades integrales (conocimientos básicos) y habilidades de operación de dispositivos electrónicos, que faciliten al individuo la utilización de las TIC para mejorar su calidad de vida.

Proyectos

A continuación, se muestran los proyectos propuestos para llevar a cabo cada una de las líneas de acción. Asimismo, se muestra (mediante uno o dos “+”) como la ejecución de cada uno de estos proyectos tendrá un efecto directo sobre el cumplimiento de los objetivos de la línea estratégica de desarrollo de la sociedad del conocimiento y recursos humanos en TIC.

DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y RECURSOS HUMANOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS			
	Desarrollar sistema de certificación por competencias laborales en TIC con normas internacionales.	Contar con alto número de profesionales calificados que apoyen el desarrollo de la industria de las TIC	Fortalecer la enseñanza aprendizaje a nivel escolar utilizando las bondades de las TIC	Desarrollar en la sociedad la cultura de uso de las TIC en el desempeño de sus actividades.
Proyectos para desarrollar el clúster TIC				
Desarrollo de Curricula	++	++		
Investigación y Desarrollo	+	++		+
Mejoramiento de la educación en las instituciones de educación superior	+	++	+	+
Desarrollo de Mercados	+	+	+	+
Proyectos para integrar el entrenamiento en TIC a nivel escolar				
Escuela digital			+	+
Desarrollo de la red de conocimiento entre escuelas			++	+
Sistema de entrega de contenido educativo			++	+
Establecimiento del centro de recursos para la educación		+	++	++
Desarrollo de tecnologías de instrucción y contenido educacional			++	
Proyectos para mejorar el conocimiento en TIC de la sociedad				
Programa de mejoramiento de conocimientos en TIC de la sociedad con prioridad en sectores que tradicionalmente son excluidos (Ej. Adultos mayores. Indígenas,		+		++

Industria de TIC y Negocios Electrónicos

Las economías a nivel mundial se encuentran transitando de la era industrial a la era de la información y el conocimiento. El aumento de la productividad de las empresas es derivado de las aplicaciones informáticas, el desarrollo de Internet, redes privadas, y acceso inalámbrico en todo el espectro radioeléctrico, lo que permite la difusión del conocimiento y el aumento del bienestar de los hogares al acceder a productos y servicios en línea. Esta Línea Estratégica busca impulsar el crecimiento económico de El Salvador utilizando como fuente de competitividad el desarrollo de la industria de TIC y el aumento significativo del comercio electrónico en nuestro medio.

Visión

Ser el país de la región más avanzado en la industria de TIC y su uso y aplicación en otras industrias, con un mercado electrónico local ampliamente desarrollado y de uso masivo, y donde la industria de TIC está orientada fuertemente al mercado internacional, pero a la vez es la base para el aumento de la productividad de las empresas locales.

Objetivos estratégicos

Desarrollar un mercado totalmente electrónico apoyando las iniciativas de desarrollo de aplicaciones digitales.

Promover la confianza en, y el uso de las aplicaciones y sistemas digitales en todos los niveles de la sociedad salvadoreña.

Aumentar la productividad empresarial (con énfasis en las PYMES) incentivando el uso de aplicaciones TIC que incrementen la eficiencia operativa de las mismas.

Incubar nuevas firmas nacionales dedicadas al desarrollo de aplicaciones TIC (web, móviles, distribuidas, etc.)

Establecer un ambiente atractivo para la inversión extranjera directa en empresas de TIC

Desarrollar una Industria de TIC competitiva con un enfoque al mercado externo.

Marco de referencia

Evolución del comercio electrónico

Esta línea estratégica ve el desarrollo del comercio electrónico como el resultado de la evolución de los tres grandes grupos de actores de las transacciones comerciales (empresas, ciudadanos y gobierno) hacia un uso frecuente y natural de las TIC.

Se espera incentivar un uso más intensivo de las TIC en las empresas al demostrarles que pueden aumentar significativamente su productividad con otras áreas de apoyo de las TIC que actualmente no están siendo aprovechadas significativamente.

Se espera que los ciudadanos aumenten significativamente el volumen del comercio electrónico de El Salvador al aumentar la confianza ciudadana en las transacciones electrónicas y fomentar la gama de servicios que estarán disponibles en línea.

La implementación del gobierno electrónico deberá ser un detonante para el crecimiento de transacciones comerciales ya que todas las empresas y ciudadanos realizan transacciones regulares con el gobierno. Además, fomentará la confianza ciudadana y servirán de ejemplo para fomentar iniciativas de TIC en empresas privadas.

Evolución de la industria de TIC

Esta línea estratégica ve el desarrollo de una industria TIC que haga un aporte significativo a la economía nacional, como el resultado de establecer un clúster de industria de TIC competitivo a nivel mundial, que esté formado por

empresas de inversión extranjera directa y empresas desarrolladas localmente.

Líneas de acción

Creación y establecimiento de una entidad que vele por el desarrollo de la industria TIC.

Se debe establecer una entidad cuyas funciones serán la de diseñar y coordinar los programas para el desarrollo de la industria de TIC.

Desarrollo de mercado electrónico local

Busca desarrollar el comercio electrónico de El Salvador fomentando la oferta y demanda de servicios en línea, así como el uso masivo de estos servicios a todos los niveles de la sociedad salvadoreña.

Desarrollo de una gremial nacional para empresas TIC

En esta línea de acción se impulsará el desarrollo masivo de la Cámara de Comercio de Tecnologías de la Información, como una entidad apolítica, técnica y representativa de todas las empresas relacionadas con la industria TIC, el desarrollo de éstas, el desarrollo de la educación y profesionales TIC y el desarrollo de las nuevas tecnologías de manera holística y de la mano con el marco legal e institucional del país.

Coordinar proyectos con otras líneas estratégicas e instituciones

Busca la participación activa en aquellos proyectos, que, aunque de vital importancia para el desarrollo de la industria de TIC y los negocios digitales, por su naturaleza deberán ser liderados por otras líneas estratégicas.

Proyectos

	OBJETIVOS ESTRATEGICOS					
	Desarrollar un mercado o totalmente electrónico	Promover la confianza en, y el uso masivo del comercio electrónico en toda la sociedad salvadoreña.	Aumentar la productividad empresarial (con énfasis en las PYMES) incentivando el uso de aplicaciones TIC que incrementen la eficiencia operativa de las mismas.	Incubar nuevas firmas nacionales dedicadas al desarrollo de aplicaciones de TIC (web, móviles, distribuidas, etc.)	Establecer un ambiente atractivo para la inversión extranjera directa en empresas de TIC	Desarrollar una Industria de TIC competitiva con un enfoque al mercado externo
INDUSTRIA DE TIC Y NEGOCIOS ELECTRONICOS						
Creación y establecimiento de una entidad que vele por el desarrollo de la industria TIC.						
Promover la creación de una gerencia técnica que incluya a actores del sector privado y sector público que permita poder actualizar la agenda propuesta	+	+	+	+	+	+
Proyectos para desarrollo de mercado electrónico local						
Programa de apoyo a las empresas usuarias de TIC	+	+	++			
Plataforma electrónica de compras	++	++	+			
Desarrollo de una gremial nacional para empresas TIC						
Promover la inclusión de nuevos miembros de CasaTIC	+	+	++	++	++	++
Impulsar la creación de parques tecnológicos					++	++
Impulsar el desarrollo destinados a la formación de profesionales en la industria TIC					++	++
Proyectos a coordinar con otras líneas estratégicas e instituciones						
Creación de la identidad electrónica	++	++			+	

A continuación, se muestran los proyectos propuestos para llevar a cabo cada una de las líneas de acción. Asimismo, se muestra (mediante uno o dos “+”)

como la ejecución de cada uno de estos proyectos tendrá un efecto directo sobre el cumplimiento de los objetivos de la línea estratégica de industria de TIC y los negocios digitales.

Gobierno electrónico

La necesidad de satisfacer las múltiples demandas de servicios de la sociedad en su conjunto ha llevado a los gobiernos a adoptar el concepto de gobierno electrónico, con el fin de generar una dinámica que le permita modernizar sus funciones y tener una comunicación más cercana con la sociedad en su conjunto. En este sentido, el gobierno electrónico debe convertirse en una fuerza impulsora del avance de la Sociedad del Conocimiento, dado que el gobierno por su carácter de proveedor de servicios, puede actuar como un agente promotor del cambio a través de la implementación de políticas que permita extender con equidad los servicios públicos a la ciudadanía, y siendo un ejemplo de usuario democrático y eficiente de tecnologías.

Visión

Un gobierno electrónico moderno, eficiente, transparente, disponible, confiable a todos sus ciudadanos, empresas y organizaciones, que además catalice el desarrollo de la industria de TIC, en beneficio de la economía del país y el desarrollo social.

Objetivos estratégicos

Generar una dinámica que ayude a modernizar y hacer más eficientes las funciones del gobierno mediante el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación.

Facilitar los servicios gubernamentales para los ciudadanos y empresas mediante una reorientación de los mismos, buscando una integración y coordinación interinstitucional y adecuándolos al soporte tecnológico, pero viendo a las TIC como un “medio” y no como un “fin”.

Aumentar disponibilidad de los servicios del gobierno rompiendo las barreras de horarios de servicio, de localización geográfica y utilizando diversos medios para llegar a todos los ciudadanos y empresas.

Desarrollar transparencia del gobierno y promover el escrutinio democrático al ofrecer información oportuna, suficiente y entendible a todos los ciudadanos y empresas.

Promover el uso de los servicios electrónicos ofrecidos, con una adecuada comunicación al ciudadano y su respectiva inducción

Garantizar que las transacciones electrónicas del gobierno sean seguras y que la información privada sea protegida; de manera que tanto ciudadano, empresa y el mismo gobierno, dispongan sin temor de estos servicios.

Marco de referencia

Esta línea estratégica ve la evolución del gobierno actual de El Salvador hacia un gobierno electrónico en tres diferentes dimensiones:

Dimensión 1: Orientación de servicios


Transformar los servicios de gobierno que actualmente están orientados a las instituciones que los brindan, a servicios orientados a ciudadanos, empresas, empleados y al mismo gobierno, posicionando ante todo el servicio, sin que el usuario tenga necesidad de saber cuál es la institución que lo brinde.

Dimensión 2: Organización institucional

Transformar la organización conformada por instituciones de gobierno independientes hacia una organización en modelo de red, donde haya coordinación multilateral entre todas las instituciones gubernamentales y privadas involucradas.

Dimensión 3: Grado de madurez de servicios

Transformar las capacidades actuales del gobierno de brindar servicios a los ciudadanos que se presentan físicamente a las instituciones correspondientes, hacia un tipo de servicio integracional, donde los ciudadanos pueden hacer transacciones con el Gobierno y tienen acceso a todos los servicios de varios ministerios, secretarías, o municipios, todo esto en línea.

 <p>GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>	OBJETIVOS ESTRATEGICOS					
	Generar una dinámica que ayude a modernizar y hacer más eficientes las funciones del Gobierno	Facilitar los servicios gubernamentales para los ciudadanos y empresas	Aumentar disponibilidad de los servicios del gobierno	Desarrollar transparencia del gobierno y promover el escrutinio democrático	Garantizar que las transacciones electrónicas del Gobierno sean seguras y que la información privada sea protegida	Promover el uso de los servicios electrónicos ofrecidos, con una adecuada comunicación al ciudadano y su respectiva inducción
Proyectos para desarrollar organización, normativas y estandarización						
Establecimiento de un organismo para centro de gobierno electrónico	++				+	+
Implementación de la normativa de gobierno electrónico	+			+	++	+
Proyectos para implementar los servicios del gobierno electrónico						
Iniciativas de servicios "gobierno a gobierno"	++	+		+		
Iniciativas de servicios "gobierno a ciudadanos y empresas"		++	+	++		+
Portal de gobierno electrónico	+	+	++	+		+
Proyectos para establecer competencias operativas en TIC						
Formación y entrenamiento para empleados del gobierno	++			+	+	+
Establecimiento de la unidad de desarrollo de aplicaciones de TIC de y para el gobierno	++		++		+	

Sistema de gestión de la Agenda El Salvador Digital

Dada la naturaleza de constante evolución que caracteriza a las TIC, se estima que un programa a largo plazo basado en estas tecnologías no debe ser concebido como un plan estático, sino como un proceso dinámico que pueda ajustarse y aprovechar el constante desarrollo de las TIC. Con el objetivo de contribuir a una gestión exitosa de la El Salvador Digital dentro de un proceso dinámico como el descrito, se presenta en esta sección, en forma general, los principios del sistema de gestión propuesto para la implementación de las iniciativas que conforman la Agenda El Salvador Digital.

Indicadores de seguimiento

Encuesta Económica Anual sobre Estadísticas de Tecnologías de la Información y Comunicación

En El Salvador, producto de un plan piloto promovido por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), desde el 2011, la Dirección General de Estadística y Censos (DIGESTYC), comenzó a publicar la Encuesta Económica Anual sobre Estadísticas de Tecnologías de la Información y Comunicación que es la investigación estadística por medio del cual se conoce el grado de desarrollo y nivel de participación de las empresas en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como su participación en el acceso a ellas y el uso de las mismas en los procesos de crecimiento y desarrollo. La agenda propone reimpulsar esta Encuesta Económica Anual sobre Estadísticas de Tecnologías de la Información y Comunicación y complementarla con indicadores adicionales propuestos más adelante en el plan.

Encuesta de CasaTIC

CASATIC desarrollará una encuesta de inversión e investigación del sector TIC que complemente la encuesta de la DIGESTYC. Para esto se trabajará en un comité que permita desarrollar los indicadores más relevantes para los miembros de CasaTIC y para el resto de la sociedad de la información.

Indicadores sugeridos para agregar a la encuesta de la Digestyc

Dentro de los indicadores sugeridos adicionales a los ya considerados es de vital importancia considerar aquellos que indicadores macro de proporcionar fácil benchmarking del progreso de El Salvador contra otros países de nuestra región y otros más desarrollados especialmente en el área de TIC. Es por estas razones que el indicador de aptitud para el trabajo en red (NetworkedReadinessIndex (NRI)) resulta muy apropiado, ya que monitorea en relación a las TIC, “el ambiente”, “la aptitud” y “el uso” en una lista de al menos 115 países (la cantidad varía año con año).

Indicadores estratégicos

Estos indicadores están estrechamente ligados a la capa de líneas estratégicas y especialmente a los objetivos de cada una. Es por esto que las metas de cada línea estratégica serán monitoreadas a través de la evolución de estos indicadores. A continuación, se ha tratado de recopilar algunos de los indicadores que más comúnmente se están empleando para medir la Sociedad del Conocimiento y se han agrupado con respecto a su relación con los objetivos de cada línea estratégica.

INFRAESTRUCTURA DE TIC NACIONAL Y REGIONAL			
1.1	Porcentaje de usuarios de Internet sobre la población total	1.8	Costo de ancho de banda local / regional
1.2	Tasa de transferencias de datos	1.9	Tasa de transferencias de datos local / regional
1.3	Hosts conectados a Internet por cada 100 habitantes	1.10	Porcentaje de hogares con acceso a Internet
1.4	Servidores Web por cada 1,000 habitantes	1.11	Número de sitios de acceso a Internet públicos por cada 1,000 habitantes
1.5	Servidores Web seguros por cada 100,000 habitantes	1.12	Número de proveedores de Internet
1.6	Costo de ancho de banda	1.13	Grado de competencia de los proveedores de Internet
1.7	Precio de acceso a Internet (20 y 40 horas semanales)		

GOBIERNO ELECTRONICO DE EL SALVADOR			
2.1	Gasto total de las entidades públicas en TIC en relación al presupuesto total	2.5	Gasto total de las entidades públicas en TIC en relación a la población total de su área de servicio
2.2	Gasto total de las entidades públicas en TIC en relación al número total de empleados	2.6	Porcentaje de servicios públicos on-line
2.3	Número de PC por cada 100 empleados en las distintas entidades públicas	2.7	Porcentaje de usuarios que utilizan los servicios on-line de las entidades públicas
2.4	Número de direcciones electrónicas en las administraciones públicas con relación al respectivo número total de empleados		

DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO Y RECURSOS HUMANOS EN TIC			
3.1	Porcentaje de personas con certificación en TIC de la población económicamente activa	3.8	Número de PC conectados a Internet por cada 100 alumnos de enseñanzas no universitarias
3.2	Gasto en I&D en TIC como porcentaje del PIB	3.9	Porcentaje de instituciones educativas conectados a Internet
3.3	Personal en I&D sobre el total del empleo	3.10	Porcentaje de profesores que utilizan Internet para fines educativos
3.4	Porcentaje de alumnos matriculados en carreras universitarias relacionadas a las TIC sobre la población universitaria total	3.11	Número de horas semanales dedicadas al uso de Internet con fines educativos
3.5	Ocupación en el sector TIC como porcentaje de la población ocupada	3.12	Porcentaje de lectores de prensa on-line con relación a los de prensa escrita
3.6	Patentes respecto a la población total	3.13	Porcentaje de la población que utiliza cualquier servicio on-line
3.7	Número de PC por cada 100 alumnos de enseñanzas no universitarias		

INDUSTRIA DE TIC Y COMERCIO ELECTRONICO			
4.1	Valor estimado del comercio electrónico como porcentaje del PIB	4.8	Porcentaje de empresas con conexión a Internet
4.2	Porcentaje de empresas que realizan comercio electrónico sobre el total de empresas	4.9	Contribución de las TIC al crecimiento de la productividad
4.3	Porcentaje de empresas con página Web	4.10	Empresas locales en el sector TIC como porcentaje sobre el total de empresas
4.4	Inversión publicitaria en Internet	4.11	Empresas de IED en el sector TIC como porcentaje sobre el total de empresas
4.5	Ventas de comercio electrónico por usuario (B2C) de Internet	4.12	Contribución de las TIC al crecimiento de las exportaciones
4.6	Porcentaje de usuarios de Internet que realizan compras on-line	4.13	Balanza comercial informática
4.7	Porcentaje de empresas con PCs		

Implementación de la Agenda El Salvador Digital

Fases de implementación

La Cámara Salvadoreña de Tecnologías de Información y Comunicaciones (CasaTIC) promoverá la El Salvador Digital como un proceso de largo plazo para el desarrollo de la sociedad del conocimiento en El Salvador, con compromisos de corto, mediano y largo alcance, siendo el 2022 un año de referencia por coincidir con otras grandes iniciativas de nación.

Para la implementación de este proceso de largo plazo, CasaTIC, habiendo elaborado el documento estratégico base de la Agenda El Salvador Digital, recomienda desarrollarlo en las siguientes fases:

Fase 0: Fase de Sensibilización (Octubre 2016 a Diciembre 2016)

Foros, mediante los cuales se entregará una copia de la propuesta de Agenda El Salvador Digital para su conocimiento y discusión.

Eventos, como es el caso de GOTIC donde se podrá interactuar con actores del gobierno para promover y dar a conocer la visión de la Cámara de Tecnologías de la Información de la visión como gremial de un país orientado a desarrollar las tecnologías para mejorar el bienestar y desarrollo económico y social de la población.

Paneles de discusión, sobre el contenido del documento dentro de un plazo razonable que permita poder sentar las bases para el posterior proceso de consulta de la Fase I.

Fase I:

Proceso de consulta de la Agenda El Salvador Digital. Para que el programa sea totalmente asumido por la sociedad salvadoreña, debe pasar por un proceso de divulgación, consulta y aceptación con los diferentes actores de la sociedad. Todo esto con el objetivo final de contar con un programa consensuado y aceptado como propio por la sociedad en general.

Durante esta fase se dará especial énfasis a la ejecución de aquellos proyectos que tengan efectos directos sobre la población y cuyos beneficios sean tangibles al más corto plazo. A dichos proyectos se les denominará proyectos “detonantes”.

Fase II:

Divulgación de la Agenda El Salvador Digital. Una vez concluida la Fase I, y con varios proyectos en marcha, en un acto significativo, se presentará la Agenda El Salvador Digital. El programa completo será divulgado masivamente en los meses subsiguientes. Esta divulgación masiva incluye entrevistas personalizadas en radio, televisión, y medios escritos, además de reportajes completos que permitan a la sociedad conocer a plenitud el programa, los beneficios demostrados al momento y sus beneficios futuros.

Fase III:

Implementación y seguimiento de la Agenda El Salvador Digital. Las entidades que se designen como responsable en los distintos sectores, con la colaboración de CasaTIC, apoyarán los procesos de implementación y seguimiento de la Agenda El Salvador Digital, para garantizar el desarrollo efectivo del mismo. Cabe recalcar que este es un programa que se espera quede institucionalizado a nivel nacional fomentando la productividad,

transparencia y eficiencia de las actividades y servicios del sector privado y del sector público, redundando en un beneficio económico y social para toda la sociedad. CasaTIC formulara programas de entrenamiento nacional por medio de fondos de cooperación internacional y por medio del apoyo a las instituciones de gobierno pertinentes que permitan destinar con los fondos necesarios para dar a conocer las nuevas iniciativas que se vayan desarrollando a nivel nacional (por ejemplo, entrenamiento al ministerio público en el uso y aplicación de la Ley de Firma Electrónica, y a la población en general en sus beneficios y aplicaciones)

Políticas generales de implementación

Estas políticas serán los lineamientos generales que deberán observarse durante la ejecución de las diferentes líneas estratégicas y en especial de los proyectos específicos de cada una de estas:

Siempre se incluirán las iniciativas realizadas nacionalmente, de manera que se evite la duplicación de esfuerzos, y el desperdicio de recursos.

Se considerarán las experiencias a nivel internacional donde se registren las mejores prácticas de proyectos nacionales para implementación de TIC a fin de enriquecer el diseño del programa.

A fin de hacer viable la ejecución de los lineamientos planteados en este documento, es absolutamente esencial responsabilizar de la implementación de las acciones correspondientes, a la organización idónea, dentro del gobierno, el sector privado, la academia o el sector profesional, según sea el caso.

Se fomentará la participación y cooperación de la comunidad nacional e internacional en el mejoramiento de la Agenda El Salvador Digital.

Todos los componentes de la EI Salvador Digital tendrán un mecanismo de monitoreo y evaluación con base en los indicadores de seguimiento que se señalaron anteriormente en este documento.

Niveles de implementación

La Agenda EI Salvador Digital, se van a someter a los siguientes niveles de decisión:

Nivel político:

El mecanismo de implementación propuesto contempla al igual que el modelo tres capas: Una capa de alto nivel relacionada a la capa Agenda Digital; una capa de instituciones permanentes políticas y políticas de apoyo relacionada a la capa de líneas estratégicas; y una capa de equipos de trabajo ad-hoc relacionada a la capa de proyectos.

Que trascienda períodos de gestiones gubernamentales (centrales y locales) de manera que se convierta en un esfuerzo de país, y prevalezca en el tiempo como un proceso permanente. Para ello, la coordinación principal será realizada por CasaTIC siguiendo una estructura formal basada en el siguiente esquema sugerido.

Nivel jurídico:

Que exista el marco jurídico adecuado, que se adapte a los cambios tecnológicos que se darán en el sector en el tiempo y que promueva la competencia.

Nivel institucional:

Es importante resaltar, que para que la organización de la Agenda EI Salvador Digital pueda implementar de forma eficaz la estrategia detallada en este documento, idealmente deberá existir una institución gubernamental, dependiente de la Presidencia de la República, que sea la referencia en el gobierno.

Nivel Financiero:

Que cuente con los recursos financieros necesarios para su correcto funcionamiento. Que el gobierno y la sociedad civil reconozcan la importancia de invertir recursos en este rubro que sin lugar a dudas tendrá una rentabilidad muy alta en términos económicos y sociales.

La implementación de la Agenda El Salvador Digital debe realizarse en una forma integral, avanzando paralelamente en todas las líneas estratégicas, ya que el éxito del programa depende de complejas interacciones entre los diferentes grupos de la sociedad asociados a cada línea. En fin, la Agenda El Salvador Digital debe ser un esfuerzo de nación con una visión compartida por todos los salvadoreños aceptando el uso de las TIC como el vehículo que se utilizará para acceder a un mejor nivel de vida para todos.