

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

Estado del Arte sobre la E-Administración y el Gobierno Electrónico en el Marco de las
Relaciones estado – Sociedad

Amanda Yasmín Benavides Guzmán, Carlos Alberto Becerra Becerra, y Lina Marcela
Rodríguez Ocampo

Tutor: Dolly Rivera Chavez

Universidad del Quindío

Facultad de Ciencias Humanas y Bellas Artes

Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística

Seminario de Profundización En Archivística, Grupo No. 04

Noviembre 2019

Resumen

El trabajo de investigación se basa en la recopilación bibliográfica acerca del desarrollo del gobierno electrónico en diversos países, frente a la experiencia del gobierno Colombiano, donde se resalta los avances en las relaciones que se establecen entre el estado y la sociedad, el diseño de políticas públicas encaminadas a disminuir la brecha digital ocasionada por factores como la desigualdad social, la infraestructura tecnológica, las condiciones de los territorios y demás problemáticas sociales que impiden el desarrollo de un gobierno electrónico incluyente que favorezca en la práctica que tanto como productores, consumidores e intermediarios de la información puedan prestar, recibir e intercambiar y transformar la información pública en términos de igualdad, respeto a la intimidad, derechos de autor, eficiencia y seguridad de manera que promueva la verdadera transparencia y la participación ciudadana avanzando hacia la e-democracia y desarrollo de las naciones a través del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones

Palabras clave: Gobierno electrónico, gobierno digital, gobierno abierto, datos abiertos, tecnologías de la información, e-administración, e-democracia, administración pública, políticas públicas, participación ciudadana, interacción, brecha digital

Tabla de contenido

Estado del Arte sobre la E-Administración y el Gobierno Electrónico en el Marco de las Relaciones estado – Sociedad.....	5
1. Descripción	8
2. Problema de investigación	9
3. Objetivo general.....	9
3.1 Objetivos Específicos.....	10
4. Diseño Metodológico.....	10
4.1. Categoría 1. Gobierno Electrónico.....	10
4.1.1. Subcategoría 1.1. Gobierno abierto.....	10
4.1.2. Subcategoría 1.2. Información pública.	11
4.2. Categoría 2. E-Administración.	11
4.2.1. Subcategoría 2.1. Gestión de la Información.	11
4.2.2. Subcategoría 2.2. Modelos de aplicación.....	11
4.3. Categoría 3. Tecnologías de la información y la comunicación.	11
4.3.1. Subcategoría 3.1. Plataformas y portales web.	12
4.3.2. Subcategoría 3.2. Conectividad y servicios multimedia.	12
5. Corpus de la investigación.	12
5.1. Categoría 1. Gobierno Electrónico.....	12
5.1.1. Subcategoría 1.1. Gobierno Abierto.	12
5.1.2. Subcategoría 1.2. Información Pública.	24
5.2. Categoría 2. E-Administración.	35

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

5.2.1.	Subcategoría 2.1. Gestión de la Información.....	35
5.2.2.	Subcategoría 2.2. Modelos de aplicación.....	44
5.3.	Categoría 3. Tecnologías de la información y la comunicación.....	52
5.3.1.	Subcategoría 3.1. Plataformas y portales web.....	52
5.3.2.	Subcategoría 3.2. Conectividad y servicios multimedia.....	58
6.	Análisis e Interpretación.....	68
7.	Reflexiones.....	70
7.1.	Debilidades.....	71
7.2.	Oportunidades.....	71
7.3.	Fortalezas.....	72
7.4.	Amenazas.....	72
8.	Bibliografía.....	74

Estado del Arte sobre la E-Administración y el Gobierno Electrónico en el Marco de las Relaciones estado – Sociedad

Cuando se aborda el tema de gobierno electrónico, es difícil dejar de lado conceptos como participación ciudadana, modernización de la administración y gestión pública, uso de las Tics, transparencia, eficiencia, integridad, tramites en línea, entre otros, para describir el avance innovador que ha tenido la prestación de servicios, la participación y la forma de gobernar mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en especial el uso de la internet, que es la herramienta que dinamizo y transformo las relaciones políticas, sociales y económicas a través del uso e intercambio de la información en tiempo real.

Con el desarrollo de la política de gobierno abierto, los estados han buscado nuevas estrategias para gobernar, haciendo uso de la planeación estratégica para definir nuevos lineamientos y procesos administrativos que implican el uso de las TICS, para mejorar aspectos como los procesos internos de las organizaciones, seguridad de la información, capacitación de empleados y usuarios, dotación de infraestructura y conectividad, diseño de documentos electrónicos y lineamientos para garantizar la seguridad y conservación de la información, a través de la oferta de tramites en línea que buscan la prestación de servicios eficientes al ciudadano con transparencia y oportunidad.

Dentro de esta nueva sociedad de información encontramos tres grupos de interés los productores, consumidores e intermediarios de la información, representados por el gobierno, empresas, investigadores, centros tecnológicos, organizaciones sociales y ciudadanos, los cuales se caracterizan por producir, difundir y utilizar la información como un recurso

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

que genera conocimiento ,es útil para el proceso de toma de decisiones , es actualizada , se localiza fácilmente y se garantiza su veracidad y seguridad.

A lo largo del presente documento vamos a encontrar diversas investigaciones que se realizan en torno al tema del gobierno electrónico como eje dinamizador de la modernización de la administración pública al servicio del ciudadano, y la mejora de las relaciones comerciales , políticas, sociales , culturales y económicas entre los países haciendo que el manejo de la información se convierta en un capital que genera poder y competitividad en medio del proceso de globalización que nos encontramos.

Dentro del desarrollo del gobierno abierto y manejo de la información pública , los estados en los últimos años han elaborado leyes y demás normas que buscan mejorar los índices de transparencia de la gestión pública , parametrizar el diseño de las herramientas tecnológicas, teniendo en cuenta factores como el uso de datos, calidad , integridad, preservación, derechos de autor, costos , competencia, entre otros aspectos que inciden en la construcción de un marco normativo que garantice y proteja derechos como la intimidad , el acceso a la información en condiciones de igualdad y respeto los derechos de autor.

El gobierno electrónico como herramienta de la administración pública para garantizar el acceso a la información pública , manejo transparente de los recursos se ha vuelto en un factor de inclusión y exclusión social a la vez, debido a que los estados no cuentan con la suficiente infraestructura tecnológica, para garantizar la conectividad a todos los sectores de la sociedad , aspectos como la capacitación de los usuarios se ha convertido en otra falencia que aumenta la brecha digital entre territorios y naciones,

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

haciendo que esta oportunidad sea limitada por ciertos sectores de la sociedad que disponen del conocimiento y la capacidad económica para la adquisición de estas herramientas tecnológicas.

Con el avance en los desarrollos tecnológicos de la sociedad contemporánea, se presentan grandes retos tanto organizacionales como administrativos para las organizaciones y entidades ya sean públicas o privadas; dentro de dichos adelantos, la internet se ha convertido en una herramienta que maximiza los resultados de la comunicación en todos los ámbitos y niveles del quehacer humano.

A lo anterior se suma el crecimiento demográfico desigual presentado durante las dos últimas décadas, que genera un incremento en dichos retos; se debe considerar un crecimiento desigual, pues las características geográficas, sociales y económicas de cada territorio condicionan particularmente el aumento de la población, además crean situaciones particulares que deben ser analizadas y atendidas de manera especial por las organizaciones y entidades gubernamentales.

Considerando lo anterior, las entidades públicas deben ir más allá del concepto básico de administración planteado por Peter Drucker, que integra acciones de planeación, organización, dirección y control; al diseñar modelos administrativos con la ayuda de desarrollos tecnológicos soportados en los lineamientos de las políticas públicas emanadas de los entes gubernamentales.

Con el propósito de mejorar la relación de las entidades con la ciudadanía, los gobiernos de países alrededor del mundo han desarrollado e implementado estrategias de e-administración basadas en estándares internacionalmente aceptados, apropiando para sí modelos

de gestión administrativa que han demostrado éxito en la prestación de servicios, gestión de documentos y archivos, atención a la ciudadanía y acceso a la información.

Así pues con el propósito de conocer la evolución de la e-administración como estrategia de mejora continua, al indagar en las bases de datos de la biblioteca de la Universidad del Quindío, específicamente en la plataforma SCOPUS, se puede identificar que el análisis de este concepto realmente es algo reciente, pues tan solo se encuentran evidencias bibliográficas a partir del año 2015 y hasta la fecha actual; de dicha bibliografía se puede resaltar que un alto volumen está representado en artículos de publicaciones periódicas, enmarcadas dentro del área de la medicina, la bioquímica, la genética y la biología molecular, en tanto que se evidencia al interior de las ciencias sociales la producción intelectual realmente es incipiente.

Del análisis de dicha bibliografía también se puede identificar que un muy bajo porcentaje se encuentra elaborado o publicado en idioma español, lo cual representa una barrera para los hispanohablantes en el proceso de consulta y acceso a dicha información.

Dado lo anterior, el presente escrito tiene como propósito incrementar la información pertinente a e-administración en términos de su relación con las ciencias sociales y en idioma español, para así acercar este conocimiento a una mayor cantidad de público interesado.x|

1. Descripción

Como metodología planteada para la elaboración del presente documento, teniendo en cuenta la bibliografía aportada por la docente orientadora se encontró una serie de dificultades como la localización de artículos actualizados y pertinentes con el desarrollo de la tendencia e- administración y gobierno electrónico, en la primera parte del trabajo, por ser un tema que implica el desarrollo de varios conceptos se nos dificultó al

momento de realizar la categorización de los artículos, debido a que estos incluyen diversos temas a la vez que se complementan entre sí y generan duda al momento de su localización.

Conforme se expresó en la introducción, es claro que el acceso y recuperación de información relacionada a e-administración para personas de habla hispana, cuyo dominio de una segunda lengua sea mínimo o nulo es bastante complejo, dada la poca literatura encontrada en idioma español durante el proceso de investigación, adelantado para la elaboración de este documento.

Así mismo, es importante mencionar que, dentro de las 109 revistas objeto de estudio relacionadas en el documento “Fuentes de Información para la Investigación en Archivística y Bibliotecología” de Luis Fernando Jaén García, muchos de los enlaces referidos en el contaban con una dirección IP o Proxy deshabilitada, la página de la revista no contaba con acceso libre a las publicaciones o sencillamente no se encontraba información pertinente o relevante para la investigación lo cual ratifica la inexistencia de una producción intelectual representativa relacionada con la temática de estudio.

2. Problema de investigación

Dados los avances tecnológicos de la sociedad moderna y su inclusión en el quehacer de la geopolítica actual; ¿Qué cambios se han generado en las relaciones estado- sociedad a partir de la implementación del gobierno electrónico?

3. Objetivo general

Identificar las relaciones que se establecen entre el estado y la sociedad a partir del desarrollo del gobierno electrónico y la e-administración.

3.1. Objetivos Específicos

Analizar los factores positivos y negativos en el desarrollo de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública.

Determinar el impacto del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las nuevas relaciones estado – sociedad dentro del contexto de la aplicación del gobierno electrónico

Identificar parámetros normativos en los que se sustenta la implementación del gobierno electrónico a nivel mundial.

4. Diseño Metodológico

4.1. Categoría 1. Gobierno Electrónico

Alcance: en esta categoría se selecciona los artículos cuyo contenido se relaciona con los conceptos de gobierno electrónico, gobierno abierto y uso de la información para Analizar los fundamentos teóricos y metodológicos en los cuales se basa la implementación del gobierno electrónico en las diferentes organizaciones públicas y privadas

4.1.1. Subcategoría 1.1. Gobierno abierto.

Alcance: En esta subcategoría se selecciona los artículos cuyo contenido se enmarca en establecer los avances y políticas públicas en las cuales se sustenta el modelo de gobierno abierto en los diferentes países.

4.1.2. Subcategoría 1.2. Información pública.

Alcance: En esta subcategoría se selecciona los artículos cuyo contenido especifica los lineamientos básicos sobre el manejo de datos y conservación de la información pública dentro del modelo de gobierno electrónico.

4.2. Categoría 2. E-Administración.

Alcance: En esta categoría se agrupan los artículos cuyo contenido está directamente relacionado con los conceptos básicos de e-administración, ventajas, gestión de información, modelos de aplicación y estudios de casos prácticos de la aplicación e implementación de estrategias e iniciativas de e-administración por parte de entidades de orden gubernamental.

4.2.1. Subcategoría 2.1. Gestión de la Información.

Alcance: En esta se reúnen los artículos en los que la e-administración se relaciona con procesos de gestión de información, gestión de archivos, gestión de documentos y demás actividades del quehacer archivístico.

4.2.2. Subcategoría 2.2. Modelos de aplicación.

Alcance: En esta subcategoría se unifican los artículos que muestran el análisis de casos de implementación de iniciativas de e-administración o el diseño y estructuración de modelos de aplicación de las mismas.

4.3. Categoría 3. Tecnologías de la información y la comunicación.

Alcance: Esta categoría comprende los artículos que hacen referencia a la parametrización transversal de las TIC's en las actividades que desarrolla la administración pública con el objetivo de acercar la relación entre las entidades del Gobierno y ciudadanos.

4.3.1. Subcategoría 3.1. Plataformas y portales web.

Alcance: En esta subcategoría los artículos presentan los procesos de implementación o mejora de las plataformas web manteniendo el claro enfoque de servicio al cliente e interoperabilidad.

4.3.2. Subcategoría 3.2. Conectividad y servicios multimedia.

Alcance: En esta subcategoría los artículos exponen las estrategias que han liderado los gobiernos para asegurar la cobertura de accesibilidad a los servicios públicos en línea a todos los ciudadanos.

5. Corpus de la investigación.

5.1. Categoría 1. Gobierno Electrónico.

5.1.1. Subcategoría 1.1. Gobierno Abierto.

1. Hammond, K. (1997). *The business of government and the future of government archives*, es un artículo que expone de manera tacita el impacto que los avances tecnológicos presentes en la nueva sociedad de la información en la administración gubernamental, analizando el rol que desempeñan los archivos gubernamentales en la transición del papel a los medios magnéticos, digitales y electrónicos.

De igual manera se analiza el impacto que tienen en la gestión administrativa del gobierno las nuevas tendencias resultantes de la inclusión de la tecnología en el quehacer gubernamental, resaltando el papel de los archivos gubernamentales, como ejes primordiales de la gestión documental y de la información pública, para ello el autor

utiliza una metodología exploratoria de la literatura cuya temática tenga relación con el tema abordado en el proceso investigativo.

En el contenido del documento se puede determinar que aun cuando la transición a una administración electrónica es una alternativa que representa efectividad para la gestión gubernamental, este proceso representa una serie de retos, en términos de articulación de los desarrollos y avances tecnológicos a los procesos, procedimientos y servicios ofrecidos por la administración pública, dejando claro que los archivos gubernamentales deben adoptar un rol más activo en el proceso de implementación de cualquier iniciativa de administración electrónica, cuidando que estas, estén debidamente alineadas a la normatividad vigente en términos de gestión documental y acceso a información pública.

2. Criado, J y Gil, J. (2013). En el artículo *Electronic Government and Public Policy*, aborda la problemática social de México durante el último siglo, las luchas de poder, la pobreza y la exclusión de la mayoría de la población de edad superior a los 24 años, al acceso a la internet, el predominio del monopolio de las comunicaciones y como este factor ha afectado que el servicio se preste en condiciones de igualdad en las zonas de difícil acceso.

La metodología de las autoras se basa en la recopilación de datos históricos, investigando fuentes primarias y secundarias que le permite realizar un recuento de los problemas sociales que padecen actualmente la sociedad Mexicana, entre ellas el aumento de la brecha digital ocasionada por factores como la pobreza, la educación y la infraestructura tecnológica.

Podemos concluir que el acceso a la información y el conocimiento se ha convertido en un factor predominante en el desarrollo de las comunidades, es por eso que el acceso y manejo de las tecnologías de la información se debe convertir en una prioridad dentro de los planes de desarrollo de los gobiernos locales y nacionales, además es un trabajo colaborativo que se debe realizar entre las entidades de educación y las que promueven el desarrollo económico y político de sus regiones.

3. *Advancing Digital Government The Research-Practice-Knowledge Connection. Gestión y Política Pública*, Dawes, S. (2013). El objetivo del autor es determinar los principios establecidos para abordar una investigación acerca del tema gobierno digital, haciendo hincapié que desde sus inicios ha sido mejorar las relaciones estado y sociedad, dando unas pautas generales de los aspectos a tener en cuenta para realizar una investigación en este tema, que se ha caracterizado por la dinámica cambiante de la tecnología. El autor nos ofrece un panorama amplio de las principales argumentos en los cuales se basó las primeras investigaciones sobre gobierno digital en 1998 y como para ese entonces se requirió de un trabajo colaborativo, donde se fusionaron ideas y conceptos de diversos campos del conocimiento, para lograr crear las bases sobre las cuales se realizaría la investigación científica.

El autor realiza una síntesis de la temática que se abordó en los inicios de la investigación, para recalcar que son temas que siguen vigentes después de varios años, a través de un relato histórico de lo que ha pasado los últimos quince años. En síntesis el artículo nos permite visualizar los avances en gobierno electrónico la conexión entre práctica, conocimiento e investigación producto del análisis desde el

punto de vista de un investigador que narra desde diferentes perspectivas el nacimiento del gobierno electrónico y su desarrollo en la sociedad, haciendo énfasis que para comprender la dinámica de su funcionamiento se requiere de conocimiento y práctica, para lograr entender los alcances de su implementación, los desafíos, problemas y el proceso de innovación tecnológica que acompaña este proceso.

La investigación del gobierno digital es un tema que aborda varios contextos dependiendo de los roles a investigar, se necesita del apoyo técnico de diferentes áreas del conocimiento para entender la práctica y la teoría y analizar el impacto que causa a la sociedad vista desde la perspectiva del gobierno, la sociedad, los profesionales de la información, los retos, los problemas actuales y a futuro basados en las necesidades ciudadanas, y la dinámica cambiante de la tecnología que se vuelve en un factor incluyente y excluyente de la población en términos de acceso.

4. Ángeles Hernández, R. (2014). *Reforma digital en la Administración Pública Federal México*, El autor plantea tres materias de estudio fundamentales para la adecuada implementación del Gobierno Electrónico, inicialmente se realizó el análisis detallado del concepto del Gobierno Electrónico, seguidamente se hace una observación retrospectiva de los inicios de la aplicación de las tecnologías en la administración pública y posteriormente se proyectan las iniciativas de desarrollo y actualización del Gobierno Electrónico en México.

Se exponen tres modelos en los cuales interactúa el gobierno electrónico:
Gobierno a gobierno (G2G): Se refiere a la relación entre las diferentes entidades públicas para el desarrollo de las actividades, Gobierno a negocio (G2B): Facilita el

enlace entre las entidades públicas y las empresas de distintos sectores, lo cual asegura una efectividad en la gestión de trámites en línea y Gobierno a ciudadano (G2C): Brinda diferentes canales digitales de comunicación con el ciudadano, todo esto permite crear espacios de participación ciudadana.

La reforma digital en México representa la modernización del modelo de administración pública, por lo tanto se requiere que el Estado se encuentre en la capacidad de responder a las demandas sociales que exigen Transparencia en el ejercicio de las funciones públicas, es así como las TIC's son el medio ideal para generar nuevamente confianza en los actos gubernamentales. El tema de Gobierno Electrónico no solamente hace referencia a contar con una página web de una entidad pública, se requiere cumplir con las fases del Gobierno Electrónico: Fase 1: Cartelera. Es la primera fase donde solo se difunde información y anuncios relacionados con la entidad pública, Fase 2: Prestación Parcial de Servicios. En esta fase se publican informes de gestión de las dependencias y rendición de cuentas de las entidades, estos archivos son de libre descarga, Fase 3: Prestación de Servicios. Es la fase en la que se parametriza la ejecución de trámites y servicios en línea, facilitando la gestión del tiempo del usuario y Fase 4: Democracia Interactiva. Es la creación de espacios de participación ciudadana por lo tanto se puede opinar o exponer la percepción de algún tema o consultas sobre proyecto Ley, entre otros.

5. Lechakoski, R., & Fukumi Tsunoda, D. (2015). *Proposta de um modelo de maturidade parasítios de governo eletrônico*. El artículo expone diferentes modelos de madurez en las estrategias del gobierno electrónico que contribuye a la

excelencia de los servicios públicos en línea, en los cuales se describe la estructura de las etapas de implementación del gobierno electrónico, posteriormente a partir de un análisis se determina un modelo de madurez integral para su aplicación en la administración pública de Brasil.

Se tuvieron en cuenta 24 modelos de madurez aplicable al gobierno electrónico los cuales van desde el año 2000 hasta el 2012, el estudio permite identificar el número de etapas de cada modelo y encontrar similitudes entre los estándares, la integración de las etapas semejantes de los modelos fueron el insumo para formular un modelo de madurez para el Gobierno electrónico de Brasil, el cual consta de cuatro etapas funcionales esenciales como lo son el servicio, accesibilidad, usabilidad y redes sociales.

Dentro de las iniciativas del Gobierno de Brasil se encuentra el proyecto (e-Gov) el cual tiene como fin capacitar a los funcionarios públicos en las herramientas informáticas lo que asegura una prestación de servicios de calidad, la aplicación de un modelo de madurez en el gobierno digital se centra en generar estrategias para satisfacer las necesidades de las personas, estandarizar procedimientos y actualización en equipos y herramientas, el modelo propuesto tiene como finalidad crear un impacto diferenciador en los servicios públicos en línea los cuales son la misión del Gobierno y los ciudadanos los principales beneficiarios.

6. *El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital*, Tijerino X. (2015). El autor define El gobierno electrónico como una tendencia que moderniza el modelo de administración pública, el cual comprende la

actualización de los procesos internos y procedimientos ya que son la evidencia del ejercicio de las funciones públicas de cada dependencia o entidad.

En el desarrollo del Gobierno Electrónico en México se resalta las ventajas de las TIC's en las comunicaciones o información que se establece en las relaciones entre el Estado-Sociedad y Estado-Mercado, por esta razón desde el año 2005 se creó la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico (CIDGE) la cual tienen como misión coordinar las políticas de Gobierno Electrónico alineado con la Estrategia Digital Nacional de México, que busca que los usuarios tengan acceso igualitario a las actuaciones del Estado el cual debe garantizar el cumplimiento del principio de transparencia.

El artículo nos permite hacer un recorrido por las cinco etapas fundamentales en las cuales se basa el desarrollo del gobierno electrónico, para lo cual el estado realiza la asignación de los recursos encaminados a difundir la estrategia para conocimiento del personal de las entidades públicas y sus usuarios potenciales a través de las siguientes medidas : Presencia, se refiere a la información que es publicada en la página web de la entidad pública, Interacción, se da cuando existe la posibilidad de ofrecer servicios y tramites en línea, así mismo el contacto vía correo electrónico, Transacción, la entidad pública brinda a los usuarios aplicaciones de auto-servicio, Transformación, son servicios personalizados que son evidencia de la interrelación entre el gobierno, ciudadanía y empresas y Participación Democrática, es el espacio que el gobierno dispone para que los ciudadanos ejerzan la defensa de sus derechos en la administración pública.

El avance del Gobierno Digital se establece por la evaluación de las relaciones estado y sociedad que se ven impactadas por las políticas públicas materializadas en los planes de desarrollo nacional y local que tienen como propósito formular mejoras a los procesos de la administración pública, por consiguiente se concluye que la ejecución del Gobierno Digital a nivel local tiene mayor visibilidad y es más eficiente cuando las entidades públicas incluyen la participación de los ciudadanos como método de control a la gestión pública.

7. el artículo *Gobierno Electrónico en Colombia: marco normativo y evaluación de tres índices estratégicos* de Cardona, D., Cortés, J., y Ujueta, S. (2015). Tiene como objetivo hacer un recorrido por la normatividad de Colombia relacionada con la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones, empezando por ley anti trámites, la ejecución de los programas gobierno en línea y vive digital, los cuales se complementan con la ley de transparencia y acceso a la información pública, para determinar los porcentajes de avances en las fases de la implementación del gobierno electrónico, por medio de un análisis comparativo con otras fuentes de evaluación utilizadas por organizaciones como la ONU y Transparencia Internacional.

Los autores utilizaron la consulta de fuentes primarias y secundarias, para realizar los diferentes tablas y figuras estadísticas que nos permiten evaluar los porcentajes de avance obtenidos en la implementación del gobierno electrónico en Colombia durante el periodo 2003 a 2012.

Como conclusión podemos decir que el artículo nos da una visión global de los adelantos presentados por el país en materia de la implantación del gobierno

electrónico como estrategia para mejorar los servicios prestados por el estado y a su vez como método para avanzar hacia la consolidación de relaciones sociales y comerciales con los demás países, para que este proceso avance se requiere de factores como la tenencia de una infraestructura tecnológica, un recurso humano capacitado y conectividad en todo el territorio, de manera que estos servicios propicien la integración y no evidencien la desigualdad social en la que nos encontramos, por ende es un compromiso que requiere de voluntad y bastante inversión económica de parte del estado, el cual debe proporcionar información de calidad, mediante el uso efectivo de herramientas tecnológicas que estén al servicio de los ciudadanos, promoviendo la participación, logrando así avanzar al proceso de la e- democracia.

8. Leiva, R. (2016). *Gobierno Electrónico, Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho*, el artículo tiene como objetivo exponer la articulación del Derecho y el Gobierno Electrónico en el Estado Chileno, donde se aborda el concepto de Gobierno Electrónico el cual ha generado una Nueva Gestión Pública en la que la tecnología se encuentra presente en el desarrollo de las actividades de la administración pública al ofrecer servicios con un alto grado de eficiencia.

Como metodología el autor realizó el análisis de la normatividad asociada con el Gobierno Electrónico en el Estado Chileno, esto con el fin de identificar las iniciativas que han liderado las entidades públicas para alinear los procesos al Gobierno Electrónico. Para concluir el estado Chileno tienen un gran reto en mantener actualizado el Gobierno Electrónico tanto en los avances tecnológicos como en las nuevas directrices legales y administrativas correspondientes, así mismo se debe garantizar la protección de datos

personales de los ciudadanos que son usuarios de los tramites en línea, todo ello encaminado a ejercer con transparencia el Derecho Público.

La implementación del Gobierno Electrónico demanda una renovación en el modelo de administración pública e interacción con la ciudadanía, por consiguiente desde la planeación se contempla los canales de atención al ciudadano, migración digital de los procesos, accesibilidad a la rendición de cuentas, crear espacios para la participación ciudadana y la parametrización de los servicios públicos en línea a través de la formulación de proyectos de integración de servicios públicos en línea, lo cual se ha puesto en marcha por medio de Plataformas Integradas de Servicios (PISEE).

9. Romero C. (2017) *Gobernanza digital: un análisis de propuestas para Costa Rica*. El artículo tiene objetivo hacer un breve recuento de la experiencia del gobierno electrónico en Costa Rica a partir del año 2002, haciendo énfasis que se lo concibe como una herramienta en la lucha contra la corrupción, la agilidad de los tramites, la transparencia en la administración y la colaboración entre las instituciones y la ciudadanía y sobre todo en la modernización estatal en cuanto a la formación y adquisición de nuevas tecnologías.

La metodología del autor es la revisión conceptual de fuentes secundarias y la recolección de datos del gobierno de Costa Rica, se apoya en la realización de esquemas, modelos y cuadros comparativos para analizar y describir los avances del gobierno digital de Costa Rica frente a otros países, y los avances y desafíos presentados en la administración pública.

La estrategia de gobierno Electrónico es una medida que busca fortalecer las relaciones sociales entre las instituciones sus usuarios o clientes a través de interacciones, donde se hace uso de las tecnologías de la información con estrategias de gestión, planeación y administración, para lograr mejores resultados en términos de eficiencia y transparencia. Dentro del análisis del artículo podemos resaltar que el concepto de gobierno digital es más amplio e incluye a los conceptos de gobierno electrónico y gobierno abierto haciendo énfasis que el gobierno digital involucra aspectos como la apertura y la transparencia.

10. Silva, P., y Pinheiro, M. (2017). *Dados governamentais abertos: métricas e indicadores de reuso*, El artículo pone a consideración conceptos universalmente aceptados, de lo que se consideran DGA (datos gubernamentales abiertos) y como ha sido su aplicabilidad en el desarrollo e implementación de la ley de libre acceso a la información en la administración federal del Brasil. Así mismo, analiza y compara estándares y métricas internacionales usados en la evaluación de la gestión de datos abiertos de dichos países con el propósito de identificar aspectos y parámetros aplicables en el desarrollo de una métrica usable en el escenario particular brasilero.

El artículo pone en contexto la conceptualización de lo que es la gestión de datos abiertos, al analizar la viabilidad de la estructuración de un sistema de evaluación interno para las entidades públicas brasileras, basado en los estándares y sistemas usados y desarrollados por otros países, para la elaboración del artículo, se evidencia el uso de una metodología descriptiva exploratoria, al extractar información pertinente sobre gestión de datos abiertos, en la literatura nacional e internacional.

En el contenido del artículo se percibe los esfuerzos del gobierno brasilero por integrar la ley de acceso a la información a la gestión administrativa local, han sido amplios, los resultados parecen inocuos, dado la falta de categorización y discriminación de información para lograr una gestión de datos abiertos efectiva, debido a que no existe suficiente material bibliográfico que documente procesos de medición en el medio interno brasilero, por lo cual se hace necesario el uso de información internacional que sea base insumo para el desarrollo de sistemas propios.

11. *Presence of Extrinsic Motivational Factors for Entrepreneurship in the Electronic Governments of the Countries of the Andean Community* archives and recorrs, Vivas, M.,Cuberos, M., Albornos , N., Mazuera , R y Carreño, M (2018) El objetivo del artículo es analizar el uso del gobierno electrónico como estrategia de emprendimiento en los países miembros de la comunidad Andina de Naciones CAN , usándolo como un método de motivación para salir de las condiciones de desigualdad social que priman en los países miembros, con el uso de la internet y las comunicaciones se pretende fortalecer las relaciones comerciales y políticas entre naciones y la relación gobierno y ciudadanía a través de mecanismos de participación que favorecen la prestación de servicios públicos y las prácticas de buen gobierno en términos de acceso a la información, intercambio y transparencia en el manejo de los recursos públicos.

Como metodología para la elaboración se hizo una revisión de los portales de los 4 países miembros de la comunidad andina de naciones y se compara estadísticamente los resultados con los obtenidos por la ONU, para de esa manera

hacer un análisis comparativo utilizando variables que le faciliten determinar el porcentaje de avance obtenido por cada país

Los autores consideran que los servicios ofrecidos por el gobierno a través de las páginas web se asemejan a ventanillas únicas de información, de igual manera aseguran que el internet al servicio de los gobiernos, se ha convertido en una de las herramienta de planificación que favorece la inclusión y la participación ciudadana, de igual manera se considera que las tecnologías de la información y las comunicaciones han impactado de manera positiva en las relaciones sociales y comerciales de los países haciendo que exista mejor cohesión social a través de las relaciones de intercambio e interacción entre el gobierno y la sociedad, propiciando que el aparato estatal mejore sustancialmente la prestación de los servicios.

5.1.2. Subcategoría 1.2. Información Pública.

1. Temesio, S (1995) *Gobierno electrónico: una responsabilidad del profesional de la información*. El artículo describe inicialmente las fases del gobierno electrónico, las relaciones que se establecen entre el gobierno y los usuarios y especialmente la responsabilidad que existe del profesional de la información y otras áreas del conocimiento en el tratamiento, selección y difusión de los datos para que se establezcan relaciones de interacción, y a la vez se avance al desarrollo de procesos de transacción y transformación de la información, de manera efectiva por medio de aplicaciones tecnológicas que faciliten su acceso, teniendo en cuenta factores la interconectividad y la interoperabilidad .

La metodología se basa en la definición conceptual de términos que se relacionan con la puesta en marcha del gobierno electrónico, realiza la aplicación de métodos de planificación como la matriz DOFA, para identificar las variables a intervenir, para finalmente llevar a cabo los planes de acción que buscan consolidar el programa de gobierno abierto como una de las políticas públicas de alto impacto en la modernización del estado y las nuevas relaciones entre los usuarios de la información, enmarcadas dentro de la responsabilidad social de los profesionales de la información.

El gobierno electrónico es el resultado de la aplicación de diversas estrategias administrativas, conocimiento en área de sistemas, gestión documental y tecnologías de información entre otras áreas del conocimiento, las cuales se unen para crear espacios de interacción que facilitan la participación y mejoramiento continuo de procesos y servicios que se ven reflejados en la toma de decisiones y la planificación de las políticas públicas de los estados.

2. *Hacia el cibergobierno: evolución de la administración local de la Región de Murcia en internet (1997-2002)*, Chaín Navarro, C., & Muñoz Cañavate, A. (2004).

En el artículo se hace un recorrido de la evolución que ha tenido la región de Murcia con la implementación de las TIC's, manteniendo la visión de ofrecer servicios públicos con calidad y eficiencia, por lo tanto la integración de las herramientas tecnológicas en la administración pública ha generado grandes beneficios en la interacción entre el Gobierno y la ciudadanía, además de ello se resalta la importancia de formular planes

estratégicos de modernización en las entidades públicas lo cual permite sostenibilidad en las iniciativas de mejora que influyen en los objetivos del Gobierno.

La metodología que se emplea es la evaluación de los dominios en los que se encuentran las páginas web de las empresas públicas o privadas, esto con el fin de determinar su importancia, se priorizaron los que son catalogados como propios frente a los ajenos, esta información se combinó con el número de población en las ciudades de la región de Murcia lo cual permitió identificar el nivel de uso del internet relacionado con los habitantes. Esta investigación tuvo una duración por 6 años desde 1997 hasta el 2002, en los cuales cada semestre se recogió la información lo cual facilita obtener resultados fidedignos y en el análisis de los dominios web el Gobierno puede conocer el nivel de interés que los ciudadanos tienen en las plataformas de las entidades públicas y a partir de ello formular planes de mejora.

A partir del estudio se resalta la presencia del Internet en algunas ciudades desde el año 1997 como lo son Murcia, Cartagena y Lorca, lo cual expresa que la actualización tecnológica siempre ha sido un objetivo del Gobierno, se evidencia que los dominios que se encuentran en crecimiento son los de categoría “es.”, mientras que los dominios “.org” y “.net” han aumentado gradualmente, así mismo se confirma que los dominios propios tienen mayor uso comparado con los dominios ajenos, en síntesis El Gobierno de Murcia a partir de los resultados del estudio ha desarrollado planes de fortalecimiento en la Sociedad de la Información los cuales tienen como meta facilitar a los ciudadanos el acceso a las conexiones a Internet y reforzar la alfabetización digital.

3. Silva Neto, C., & Carvalho, J. O. F. de. (2008). *O programa de inclusão digital do Governo brasileiro: análise sob a perspectiva da interseção entre Ciência da Informação e interação humano computador*. El artículo pone en evidencia los retos que representan para el gobierno brasileiro el desarrollo de políticas e iniciativas basadas en avances tecnológicos. Al contextualizar al lector en términos generales y sobre lo que es y lo que representa la información pública y su tratamiento de manera electrónica y digital; en relación al manejo electrónico hace un balance del avance de las políticas estatales en términos de tecnología y comunicación, observando de manera detallada la relación entre la ciudadanía y los medios tecnológicos de software y hardware para identificar la brecha informacional y tecnológica presente, lo cual sirve de insumo para estructurar una política interna que facilite el tránsito a una administración pública electrónica.

En general se describe cómo ha sido el desarrollo de iniciativas de gobierno electrónico por parte de la administración federal brasileira, haciendo énfasis en la relación entre el factor humano y los medios tecnológicos, el artículo consta de una recolección de información, resultado del análisis de la bibliografía específica del tema tratado.

Es evidente que aun cuando el gobierno brasileiro ha impulsado iniciativas para facilitar el acceso a la información pública electrónica, dichas iniciativas no fueron estructuradas teniendo en cuenta las necesidades y limitaciones tecnológicas que pueda tener la ciudadanía, por lo cual dichas iniciativas no han dado los resultados esperados, por lo anterior, las iniciativas de administración electrónica, no solo deben incluir aspectos de gestión administrativa, sino que se deben articular con programas de capacitación en tecnología y medios de comunicación para la comunidad, otra realidad

latente es la carencia de acceso a internet, por lo cual el gobierno debe garantizar que dentro de sus programas este contemplado la ampliación de servicios de accesibilidad a redes de internet y bases de datos, respondiendo a la necesidad de acceso a la información pública electrónica.

4. González Arriaga, C. (2012). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la armonización contable en México*, El artículo presenta la necesidad de articular los sistemas informáticos con la gestión contable de las entidades públicas con la intención de centralizar la información financiera en los portales web de las entidades públicas lo cual facilita el conocimiento y vigilancia del usuario referente a los recursos financieros públicos.

En el estudio se evaluaron diferentes portales electrónicos de entidades públicas con lo cual se busca evaluar el nivel de cumplimiento de indicadores elementales, como lo son la publicación de normas sobre la armonización contable, informes de rendición de cuentas de la gestión pública, uso de herramientas tecnológicas de comunicación e interacción y apoyo estatal-municipal en la implementación del proceso de armonización, las entidades deben alinearse a estos criterios en la publicación de contenidos web y de allí la importancia de ejecutar una evaluación crítica para identificar las brechas por mejorar.

Las páginas web de las entidades públicas fueron evaluadas desde diferentes enfoques, entre los que se encuentra la publicación de información del proceso armonización contable, transparencia y rendición de cuentas, utilización de herramientas de comunicación e interacción estatal-municipal, Una vez ejecutada el diagnóstico del

cumplimiento de los indicadores, se evidencia que las entidades han publicado los informes contables del respectivo año de gestión, sin embargo se encuentra que se presentan de manera general lo que no permite el detalle de las cuentas públicas lo cual tiene un impacto en la confiabilidad que le genera al ciudadano.

5. Ntetha, M., & Mostert, B. (2013). *Availability and utilization of information and communication technologies for service delivery: a South African case study*, Dadas las iniciativas de gobierno electrónico adelantadas por parte del Gobierno Sudafricano, el artículo deja a consideración de los resultados de un estudio que válido que tan efectivo ha sido para la gestión administrativa de las oficinas gubernamentales el uso de tecnologías de la información y la comunicación, al examinar la cobertura de los servicios de internet, la disposición de los funcionarios públicos a realizar el tránsito a una era de servicios y usos digitales y electrónicos, verificando grados de acceso a redes de información, infraestructura tecnológica, uso eficiente de herramientas ofimáticas y servicios multimedia.

El estudio se adelantó mediante la aplicación de una encuesta y un cuestionario, que se formularon a la mayor cantidad de funcionarios, de tres departamentos de la administración gubernamental, a saber: salud, educación y desarrollo social, validando si su avance tecnológico estaba a la vanguardia conforme se tenía considerado.

En conclusión Se encuentra que la ciudadanía percibe una alta ineficiencia en la aplicación real de las iniciativas de gobierno electrónico, aun cuando el gobierno ha hecho grandes esfuerzos en la integración de recursos económicos y tecnológicos con los servicios gubernamentales, donde se hace evidente la necesidad de capacitación en

tecnologías de la información a los funcionarios públicos, en términos de su aplicabilidad en el desarrollo de las labores administrativas y de la prestación de los servicios a la ciudadanía, también es necesario articular esfuerzos que permitan masificar las tecnologías de la información al interior de todas y cada una de las instancias de la organización gubernamental

6. Castro, S. García, A (2016) *Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación*, es un artículo explica de manera detallada las fases de implementación del gobierno electrónico en Colombia, los cuales se han impulsado a través de las estrategias de gobierno en línea y vive digital, dejando ver que si bien se ha conseguido avances significativos en cuanto a publicación de información de interés público, aun se presentan dificultades en términos de acceso a la información e interacción de doble vía entre gobierno y ciudadanía.

La metodología de los autores es descriptiva e inician el desarrollo de la temática señalando que Colombia es un país ocupa un lugar destacado en América Latina en la implantación del gobierno electrónico, resaltando los avances del país en la materia, la temática es abordada por subtemas que hacen que el contenido sea más entendible, el estudio lo realizan en las 32 capitales de los departamentos se enfoca en los sitios web y se evalúan 31 ítems relacionados en tres dimensiones la provisión de la información, la consulta y la participación activa del ciudadano, la investigación utilizada es de carácter cuantitativo dejándonos ver los resultados de avance en

cada uno de los conceptos evaluados, posteriormente los autores realizan unas consideraciones finales y citan las fuentes bibliográficas consultadas.

la participación en el gobiernos locales a través de sus páginas web se pueden realizar de dos maneras , la primera consiste en educar a los ciudadanos a través de la publicación de información estática donde se limitan a consultarla, la otra posibilidad es más dinámica donde la comunicación se realiza en doble vía , promoviendo la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas que se denomina democracia digital y la evaluación de los sitios web se debe realizarse en términos cualitativos y no cuantitativos de manera que se puedan visualizar otros atributos que promueven la participación ciudadana en las decisiones gubernamentales.

7. *Governo eletrônico no Rio Grande do Norte: uma avaliação de prefeituras municipais a partir de lei de acesso à informação*, Salgado, C., & Aires, R. (2017). El artículo muestra en primera instancia los resultados de la recopilación de información extractada de la literatura sobre gobierno electrónico y la ley de libre acceso a la información, con lo cual se determinaron criterios de análisis sobre los cuales se fundamentaría el desarrollo y aplicación del instrumento de recolección de datos, a saber: herramientas de búsqueda, accesibilidad general y en condiciones especiales, procesos de actualización, estructura de la información; para con ello poder determinar si la implementación de las iniciativas de gobierno electrónico adelantadas por las administraciones municipales, están alineadas con las directrices contenidas en la Ley de Acceso libre a la información, mediante la creación y administración de sitios web.

El autor hace uso de una metodología descriptiva para dar a conocer los resultados de la pesquisa hecha a un variado grupo de literatura sobre la dinámica de aplicación de la ley de libre acceso a la información basada en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, adicional a esto, se diseñó una encuesta, aplicada mediante la observación de 46 sitios web de los municipios de Rio Grande do Norte, Brasil.

Se evidencia que es posible una efectiva implementación de iniciativas de gobierno electrónico al interior de las entidades gubernamentales, al diseñar herramientas de búsqueda y recuperación de información amigables a la ciudadanía y de fácil manejo, amparadas y respaldadas por la normatividad vigente en términos de acceso a la información, no obstante, lo anterior, hace que queden a la vista falencias relacionadas a la integralidad de los servicios gubernamentales y las plataformas articuladas para el tránsito, el manejo y la conservación de la información circulante.

8. Silva, R. C. da, Ottonicar, S. L. C., & Yafushi, C. A. P. (2017). *A competência em informação e midiática voltada à cidadania: o uso da informação governamental para a participação na democracia*. En el artículo se hace un análisis de la ciudadanía como eje fundamental y constitutivo de un estado democrático, es tratado en el artículo, desde una mirada crítica al rol que desempeñan las tecnologías de la información y la documentación en la adecuada implementación y desarrollo de las políticas de libre acceso y transparencia adelantadas por el gobierno brasileiro.

El documento analiza desde una óptica comparativa la eficacia de la aplicabilidad de las leyes de libre acceso y transparencia, en el quehacer administrativo brasileiro, a

través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación, examinando la importancia que tienen las competencias informacionales para la búsqueda y recuperación de la información gubernamental, considerada como pública y como materia insumo para la construcción de una verdadera democracia. El autor para la elaboración del artículo realizo la consolidación de la recuperación de información bibliográfica sobre políticas públicas en el marco de la legislación brasilera, así como todo lo relacionado a competencias informativas inherentes a la ciudadanía.

A pesar de los esfuerzos adelantados por el gobierno brasilero en términos de gobierno electrónico, se hace necesario que la ciudadanía debe estar capacitada en las tecnologías de información, para que tenga la capacidad de recolectar, analizar y manejar la información suministrada por los entes estatales. En este aspecto, para lograr una adecuada participación ciudadana se requiere que los programas y políticas de administración electrónica y gobierno en línea, estén orientados no solo al acceso de la información, sino al uso inteligente de la misma, por ello deben adelantar acciones que fortalezcan las habilidades comunicativas e informativas de la ciudadanía en general.

9. Silva, P. y Pinherio, M.(2019). *Dados governamentais abertos em aplicativos brasileiros*, Contextualiza al lector, al hacer una recopilación de conceptos junto con sus respectivos autores de lo que es y representa la gestión de datos abiertos, para identificar de manera somera los principios que rigen dicho proceso. Con esa información, aborda el objetivo principal de la labor investigativa, el cual es el análisis de las aplicaciones contenidas en la Guía de aplicaciones publicada por el gobierno brasilero, con el propósito de identificar en que porcentaje dichos desarrollos

tecnológicos se alinean con los principios de la gestión de datos abiertos; encontrando que en un alto porcentaje dichas aplicaciones son desarrolladas para dispositivos móviles, lo que conlleva limitaciones en términos de almacenamiento y por ende de recuperación de la información.

Muestra el análisis de la guía de Aplicaciones desarrollada por el gobierno Brasileiro, en términos de gestión de datos abiertos, validando la facilidad de uso y las plataformas utilizadas para su desarrollo, así como la estructura basada en los principios internacionalmente aceptados para la gestión de datos abiertos, Atendiendo a la información suministrada por el autor del documento, se evidencia el uso de una metodología exploratoria que delimito el análisis al uso y desarrollo de aplicaciones ya fuese de uso libre o provistas por el gobierno Brasileiro.

Es evidente el avance en las iniciativas de gestión de datos abiertos hecho por el gobierno brasileiro, pero existe una enorme brecha entre la tecnología requerida, la implementada y los servicios resultantes; así como la relación de la ciudadanía con la información solicitada, recibida y recuperada.

10. Villegas, T. Marcos, R (2019) *Intermediarios de información dentro del modelo del gobierno Abierto*, nos lleva a profundizar en los actores, relaciones, ecosistemas que se presentan cuando se pone en marcha la estrategia de gobierno abierto, como mecanismo de participación y control de la gestión pública. De igual manera nos permite Analizar los diferentes definiciones que se formulan entorno al concepto de gobierno abierto expuesta por instituciones como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico como una cultura de la gobernanza

basada en políticas públicas y practicas innovadoras y sustentables inspiradas por los principios de transparencia, responsabilidad y participación.

la metodología de los autores fue la recolección de información para clarificar conceptos como, gobierno abierto, datos abiertos, intermediarios, e infomediarios de la información para explicar las relaciones que se dan dentro de la aplicación del gobierno abierto, utiliza tablas descriptivas para dar a conocer los diferentes actores encontrados en los ecosistemas de gobierno abierto realizado por otros autores, para describir las relaciones reciprocas que se dan en el manejo de la información, de igual manera citan las fuentes consultadas para el desarrollo del artículo.

Actualmente se observa un fenómeno en el que tanto gobierno como la sociedad se han convertido en productores y consumidores de grandes cantidades de información, haciendo que las relaciones entre estos dos actores sean más estrechas en el sentido que existe mayor gobernanza y democracia a través del modelo de gobierno abierto, el cual se sustenta en tres pilares fundamentales como son: la transparencia, colaboración y participación ciudadana.

5.2. Categoría 2. E-Administración.

5.2.1. Subcategoría 2.1. Gestión de la Información.

1. Schürer (2003), en la investigación *Better Access to Electronic Information for the Citizen: The Relationship Between Public Administration and Archives Services Concerning Electronic Documents and Records Management. INSAR, Supplement V*, analiza la importancia que representa para el diseño de los repositorios

digitales públicos el contemplar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía como eje de desarrollador.

Observando los resultados obtenidos luego de la aplicación de encuestas a los archivos nacionales como entes reguladores de la gestión y la conservación de la documentación emanada de las entidades gubernamentales, pone en evidencia que el número de entidades que cuentan con un repositorio debidamente estructurado para el manejo de registros electrónicos no es significativo frente a la cantidad total de archivos intervenidos.

Así mismo resalta la necesidad que desde los gobiernos centrales se adelanten iniciativas de capacitación a los servidores estatales que desempeñan el rol de administrador de los archivos públicos en términos de procesos de transferencia y preservación digital o electrónica, con lo cual se logre una mejoría en la línea de acceso y recuperación de la información por parte de la ciudadanía, para así alcanzar un fortalecimiento de la relación entre todos los agentes del estado.

2. Meijer (2003), en su investigación *Trust This Document! ICTs, Authentic Records and Accountability*, expone los retos que tienen los gobiernos al desarrollar archivos e implementar servicios electrónicos públicos con niveles de seguridad que garanticen la autenticidad de la información, dando alcance a la regulación vigente en términos de derechos de autor y evidenciando la transparencia en el ejercicio de las entidades públicas.

Mediante el análisis detallado de once plataformas web de entidades gubernamentales en los países bajos, en donde se evaluaron aspectos como la seguridad

tecnológica, organizacional e institucional teniendo en cuenta las tecnologías de la información y la documentación con énfasis en el desarrollo de los sistemas de bases de datos, sistemas de gestión de flujo de trabajo, sistemas de correo electrónico y demás sistemas automatizados.

Los resultados de dicho análisis evidenciaron que para garantizar transparencia en el accionar gubernamental, se hace necesario implementar mecanismos de seguridad a nivel tecnológico que blinden los aspectos organizativo e institucional, para lograr una efectividad dentro de la e-administración.

3. Eberhart (2016), en su escrito *The National Archives and Open Government* recopila las memorias del Congreso Mundial de Bibliotecas e información llevado a cabo durante los 13 al 19 de agosto de 2016 en Ohio, Estados Unidos, específicamente las experiencias compartidas por el Bibliotecario David Fierro quien como líder del proyecto de implementación de las iniciativas de gobierno electrónico en las entidades gubernamentales mediante la formulación de planes estratégicos basados en una visión de gobierno abierto.

Conforme a lo expuesto en dicho Congreso, se plantea que para que un gobierno este a la vanguardia en el desarrollo de políticas y servicios que satisfagan y se alineen con las necesidades de la ciudadanía, se debe implementar programas que fortalezcan los conocimientos sobre el funcionamiento y gestión del gobierno, orientado a niños y jóvenes.

Dichos programas delimitan compromisos de mejora en la gestión pública, modernización a la ley de libertad de acceso a la información, agilización de trámites a corto, mediano y largo plazo.

4. R, Gómez y Y, Martin (2008), en su investigación *La administración electrónica en la Unión Europea* hacen un balance de cómo se han desarrollado los planes estratégicos diseñados e implementados por la Unión Europea para el desarrollo de las iniciativas de e-administración y gobierno electrónico, buscando que la transición a una administración soportada en las tecnologías de la información y la comunicación sea lo más amigable posible con la ciudadanía, al desarrollar e implementar la infraestructura tecnológica eficiente que se pueda integrar con los recursos humanos y físicos para una adecuada y eficiente búsqueda y recuperación de la información pública.

Así pues, las autoras hacen un recorrido de la experiencia que ha tenido la Unión Europea en términos de implementación de iniciativas de e-administración, al articularlas con las políticas de desarrollo gubernamental para el periodo comprendido entre los años 2005 a 2010.

De lo anterior, Gómez y Martin lograron identificar que existe un alto porcentaje de la ciudadanía que no logra tener acceso a los servicios en línea desarrollados por las administraciones públicas incrementando los niveles de desconfianza de la población en la gestión de las instituciones de orden estatal; pese a los resultados positivos de la implementación de una e-administración al interior de la administración pública europea.

5. Martínez, Y. (2009), en su investigación *La unión europea y su política para la promoción de la ciberadministración en la sociedad de la información* deja en

evidencia los avances que, en términos de legislación aplicada a la sociedad de la información, el desarrollo de programas sustentados en la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, así como, planes de acción que articulan una interoperabilidad entre estados; ha tenido la Unión europea en los últimos años, con el propósito de ampliar y facilitar la transmisión de la información y la gestión de trámites.

Dado lo anterior, Martínez identifica que, al interior de la administración pública de los estados europeos, se puntualizan tres líneas de acción, basadas estas en los servicios gubernamentales; a saber, Primero: los servicios de información, los servicios de comunicación y los servicios de trámites.

Observando estas líneas de acción, a través de su operatividad en los portales electrónicos diseñados por las entidades del estado, para acortar distancias, abrir espacios con oportunidades laborales y de capacitación, así como, de una adecuada implementación de las políticas públicas más cercana a la ciudadanía; Martínez encuentra que uno de los ejes de trabajo de los gobiernos es el desarrollo de programas que mitiguen y contrataquen la analfabetización tecnológica e informacional de la ciudadanía y los servidores públicos; junto con la inversión en infraestructura tecnológica que amplíe el cubrimiento a mas sectores de la ciudadanía.

6. Sproles, C. y Clemons A. (2009), en su investigación *Permanente Electronic Access to Government Information: A Study of Federal, State, and Local*. (*Acceso electrónico permanente a información gubernamental: un estudio de documentos federales, estatales y locales*) muestran la problemática que se presenta con

el manejo de la información electrónica al interior del gobierno de los estados unidos, dándole una alta importancia al proceso de preservación de la misma.

Los autores destacan la necesidad de adelantar un trabajo integrado y colaborativo entre entidades como bibliotecas, usuarios y organismos de control, mediante el cual se adelante acciones tendientes a prevenir y disminuir la desaparición de la información electrónica federal; dado que, aun cuando existe una normatividad que regula dicho procedimiento, no se han diseñado e implementado políticas alineadas con la misma, en términos de conservación de información cuyo soporte sea electrónico.

Dado el análisis hecho a los documentos electrónicos publicados en las páginas estatales y locales, durante un periodo superior a un año, se encontraron inconsistencias en la adecuada preservación de los documentos, como: cambio de ubicación, transformaciones y cambios en los documentos originales y desaparición de los mismos; mostrando que aun cuando las administraciones locales invierten recursos humanos y tecnológicos en la implementación de buenas prácticas de conservación, la realidad es que, muy posiblemente se transgrede la transparencia en la administración al condicionar de manera premeditada la publicación y acceso a la información pública.

7. Gabiola, F., Allende, Jesús. y De la Antonia, D. (2012) en su investigación *Los Servicios como eje de la administración electrónica* hacen un recorrido conceptual por la descripción de lo que es la administración electrónica, sus características, elementos constituyentes, conceptos derivados y asociados; al mostrar su relación con la sociedad de la información actual y los retos que esta presenta a la administración pública; además dejan en evidencia la necesidad de la existencia de una robusta infraestructura tecnológica

para la adecuada integración de las iniciativas de administración electrónica en los procesos administrativos gubernamentales, alineada a los programas que desarrollan y ejecutan los servicios de la administración estatal.

Los autores identifican que las estrategias de e-administración deben estar alineadas con las necesidades de la ciudadanía, al ver a los ciudadanos como consumidores, por lo cual los servicios prestados por la administración pública deben estar orientados a la satisfacción de las mismas.

Así mismo, es necesario que, para una efectiva implementación existan soportes tecnológicos, parametrizados bajo estándares de aplicabilidad y funcionamiento, debidamente integrados con el quehacer operativo de las entidades públicas.

8. Del Valle, D. (2013) en su investigación *La "Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos" y el uso del software libre en la Administración Pública* muestra un análisis de la legislación europea en términos de aplicación de software libre en la administración pública española, analizando de manera puntal la ley 11 de 2007, que trata del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, dando una mirada a los conceptos básicos y los lineamientos que regulan el desarrollo de una administración pública electrónica eficiente, observando las bases jurídicas que soportan el uso e inclusión de tecnología en el quehacer administrativo y el desarrollo de servicios orientados al ciudadano. Adicional a esto profundiza en la ley de acceso electrónico, desglosando los ítems relacionados los derechos de la ciudadanía, el software libre, su tratamiento y marco normativo, aplicable al sector público.

Del Valle evidencia que el software libre es una buena alternativa para la administración pública, en términos de aplicabilidad, acoplamiento a las necesidades y reducción de costos, Así mismo, que su uso garantiza en cierta medida la aplicabilidad de la ley 11 de 2007, al facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos electrónicos.

Resalta que dentro del marco normativo el software libre y su uso deben estar regulados por la protección a los derechos de autor y demás normas que se relacionen con el acceso a la información.

9. Mendo, C., Ramos, F., Arquero, R., Del Valle, Felix, Botezan, L., Sanchez, R., Tejada, C., Peon, J., Cobo, S. y Sala, A. (2013) en su trabajo *Del acceso a la reutilización, del dato al documento: una visión conceptual de la información pública* hacen una clara contextualización de las nuevas tendencias de acceso a la información mediante el uso de las tecnologías de la información, en términos de la situación cambiante que afronta el sector público, al hacer una diferenciación entre las clases de información pública circulante, en el entendido que los datos de carácter público son el insumo para dicha información, por lo cual los procesos de acceso y recuperación de la misma representan un desafío, para la administración pública. Por lo anterior muestra la importancia de la recuperación a través del análisis de un estudio de caso, que permite visualizarla como un proceso infaltable en la estructuración de estrategias de administración electrónica exitosa.

Muestran además la importancia de la recuperación de la información como una herramienta de uso eficaz en implementación de iniciativas de administración electrónica al interior de la administración pública.

Los autores, identifican que Las estrategias e iniciativas de administración electrónica requieren que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación estén ajustadas particularmente a las características específicas de los documentos electrónicos de la gestión administrativa en la administración pública.

10. Gómez, C. (2015) en su documento *Desarrollo y estructura de la sociedad de la información y el conocimiento (SIC) en Chile en relación con la "brecha digital" latinoamericana* describe la situación del gobierno chileno en temas como el conocimiento, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por medio de acceso a la información públicas, en el marco de la aplicación de políticas públicas enfocadas en disminuir la brecha digital, ocasionada por factores como la pobreza, la infraestructura tecnológica y el bajo nivel de conocimiento de la ciudadanía.

Gómez plantea que el conocimiento es uno de los capitales más importantes de la sociedad moderna, que requieren de la inversión en aspectos como la educación y herramientas tecnológicas como la internet y demás sistemas y aparatos electrónicos que facilitan la difusión e intercambio de información de una manera más efectiva, en términos de inclusión social y economía.

Así como también, encuentra que la búsqueda de estrategias para disminuir la brecha digital ocasionada por la inexistencia de una adecuada o robusta infraestructura tecnología deber ser una prioridad del gobierno para garantizar el acceso a la

información, el cual está condicionado directamente por la conectividad en condiciones de igualdad entre la zona rural y urbana, así como las condiciones socioeconómicas.

11. Hernández, F. (2017) en su *investigación La gestión de documentos electrónicos soporte de la e-administración: beneficios y desafíos* recrea las definiciones que existen de la e- administración realizadas por otros autores que nos permiten analizar la trascendencia de los documentos electrónicos en la política pública de las entidades gubernamentales, la influencia de estos en las prácticas administrativas y analizar como la gestión documental electrónica se convierte en uno de los pilares fundamentales para llevar a cabo los programas de cero papel y transparencia en la administración pública.

Hernández, inicialmente relaciona los aportes realizados por otros autores que han investigado sobre el tema, para posteriormente desarrollarlos en tres ítems iniciando con una introducción seguido del enunciado de las políticas públicas, de transparencia, y en materia de gestión de documentos y archivos, para concluir con un análisis de la intervención de la gestión de documentos en la administración electrónica.

Así mismo, Hernández identifica que la administración electrónica es un proceso dinámico que ha cambiado las viejas prácticas administrativas que buscan reducir los trámites burocráticos y presenciales, por plataformas de interacción más efectivas, donde el ciudadano las puede realizar desde su trabajo o la comodidad del hogar a través del uso de la tecnología.

5.2.2. Subcategoría 2.2. Modelos de aplicación

1. Hernández, J. (2011) en su investigación *Garantizando el acceso a la información pública en México: Propuesta para tratamiento de la información del portal*

de la Secretaria de Salud Federal analiza las estrategias implementadas por el gobierno mexicano en su secretaria de salud federal, para garantizar el acceso a la información digital generada a partir del quehacer administrativo dentro de la misionalidad gubernamental soportado en el cumplimiento de la ley federal de transparencia y acceso a la información que tiene como objetivos brindar el acceso directo a la ciudadanía de información pública, la protección de los datos personales y gestión de solicitudes.

Así pues, mediante la observancia del portal web de la secretaria de salud federal, se identificó la problemática en el proceso de búsqueda y recuperación de información, con lo cual se generó una propuesta de tratamiento de datos adaptando estándares internacionales para garantizar la accesibilidad a toda la ciudadanía de manera fácil y segura.

Hernández encuentra que la adecuada estructuración de los datos en el portal web, requiere un proceso de planeación acorde con las normas que regulan la gestión administrativa para lograr una correcta integración del software que permita generar soluciones a las solicitudes de la ciudadanía y reduciendo los riesgos que se puedan llegar a materializar durante la implementación de las mejoras tecnológicas.

2. Rocha, R., Coba, A. y Alonso M. (2011) en su investigación *Administración electrónica en las universidades públicas españolas* analizan como la integración de acciones de e-administración en los servicios universitarios del sistema español, aparados en la normatividad vigente de la Unión Europea, representa la materia insumo para la implementación de dichas iniciativas en otras áreas e instancias de la administración española, observando específicamente, el diseño e implementación de

sitios web o como los denomina el autor “sedes electrónicas”, detallando la arquitectura de los mismos, en términos de contenidos, servicios, seguridad y accesibilidad. Gracias a un análisis aleatorio de algunos de dichos sitios, se identificó cierto grado de éxito en la implementación de las estrategias de e-administración, así como la necesidad de analizar a profundidad ciertos criterios que muestran falencias.

Las autoras seleccionaron 70 criterios contemplados en la normatividad vigente, aplicables a sedes electrónicas, luego se identificó la población de estudio, la cual se delimito a 17 sedes electrónicas de un total de 50 portales web. Con el uso de una evaluación heurística adelantada por tres expertos se identificaron 5 categorías generales con las cuales una sede electrónica puede ser considerada como eficiente.

Se determinó que la implementación de iniciativas de e-administración al interior del sistema universitario español la ha sido exitosa en términos de la disposición de las instituciones para dicho proceso, pues estas, han invertido recursos físicos, económicos y humanos para la inclusión de la e-administración en sus procesos, convirtiéndose en un referente de innovación, así mismo, se hace evidente la desigualdad existente entre el avance de unas versus otras, lo que indica la necesidad de una estandarización el dichos procesos de implementación, requiriendo una participación más activa de las entidades del gobierno español.

3. Zapata, C. (2012) en su investigación *Relación entre la capacitación y el nivel de participación de los archivistas en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá* realiza un análisis situacional del estado de la implementación de las iniciativas de administración electrónica en relación directa con los procesos de gestión

documental al interior de las entidades distritales, observando el papel que desempeñan los profesionales de diversas áreas, en especial los archivistas en las actividades de implementación, teniendo en cuenta variables como la antigüedad en el cargo, el grado de formación, el tamaño de la entidad, conocimiento específico en tecnologías de la información y la comunicación; para encontrar que aun cuando la implementación de dichas iniciativas han generado resultados satisfactorios para la administración distrital; se hace necesario una mayor inclusión de los profesionales en archivística y encargados de la gestión documental en procesos, los cuales además deben ir acompañados de formación en tecnologías de la información y la comunicación.

Zapata adelantada una labor analítica descriptiva, al buscar describir la relación dada entre las iniciativas de administración electrónica y la gestión documental para el caso particular de las entidades del distrito capital. Por lo cual se encuestaron a 101 personas, de un total de 93 entidades distritales, delimitando aspectos como el perfil profesional, conocimientos tecnológicos, grado de participación y desarrollo de los procesos de gestión documental y gobierno electrónico.

Así pues, Zapata evidencio una baja participación de los archivistas en el desarrollo, la estructuración e implementación de las iniciativas de e-administración, así como, la presencia de vacíos conceptuales en el personal que integra los equipos interdisciplinarios que adelantan la implementación las mismas.

4. Garrido, R. (2014) en su investigación *Tecnología para la transparencia legislativa* analiza como la inclusión de herramientas multimedia y lenguajes XML en las labores de la acción legislativa en Chile, puede ser utilizada como garantía de cambio en

la percepción de confianza en la administración pública por parte de la ciudadanía, así pues, con la intermediación y el apoyo de la Biblioteca del Congreso Nacional y en el marco de sus funciones, se han adelantado procesos de actualización tecnológica, con la cual se busca garantizar el acceso por parte de la ciudadanía, a la información resultante de las sesiones legislativas; dichas mejoras en software y hardware, se han estructurado de manera tal que se alineen con los estándares internacionales.

La autora identifica que la gracias al apoyo de la Biblioteca del Congreso Nacional es posible la implementación de desarrollos tecnológicos para hacer pública y visible la gestión parlamentaria y garantizar el acceso a la información emanada de las sesiones legislativas por parte de la ciudadanía.

Así mismo, Garrido encuentra que existe una disparidad entre la forma de denominación de los documentos, los puntos de accesos y en los diversos formatos que ofrecen las plataformas integradas para la implementación de la estrategia emanada de la declaración de Santiago y que el software desarrollado e implementado plantea muchas ventajas, las cuales están condicionadas no solo por el uso que los funcionarios y parlamentarios le den, sino que además está directamente relacionado con su capacidad de integrarse con los sistemas básicos desarrollados de manera preliminar para el Congreso y con los avances, que en términos tecnológicos se presenten.

5. Mayor, I. (2017) en su investigación *El archivo municipal de Monforte del Cid y la e-administración: una visión de futuro* muestra la relación que existe entre la implementación de acciones de administración electrónica al interior de una oficina de archivo de una entidad estatal española, tomando como referencia el desarrollo histórico

de dicho archivo, los programas vigentes; para identificar las ventajas, beneficios y posibles amenazas al quehacer archivístico y a los servicios prestados.

Mayor describe la situación particular de la oficina de archivo, vista de desde dos ópticas, la primera, relacionada con información general de la misma, como historia, servicios y ubicación, buscando contextualizar la situación actual; la segunda, las vivencias dadas durante la implementación del programa de administración electrónica.

Así mismo, Mayor concluye que la implementación de procesos de e-administración al interior de las entidades públicas, representa una herramienta para la disminución de costos, la normalización de los procesos de gestión y conservación.

Es necesario que para que las iniciativas de e-administración den resultados, se adelanten de manera integrada y multidisciplinar, pues se requiere entender la esencia del documento como eje fundamental de los procesos administrativos.

6. Canoura, V. (2018) en su trabajo *Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia* presenta un modelo de implementación del Gobierno Electrónico, el cual se fundamenta en la ejecución por etapas lo cual permite que el Estado ofrezca servicios estandarizados, así mismo el estudio tiene el alcance de una valoración que se realizó a diferentes portales electrónicos de entidades públicas a nivel local de Galicia considerados como canales primarios de relación con los ciudadanos, el estudio tiene como finalidad evaluar el grado de desarrollo en el Gobierno Electrónico.

Canoura, hace una verificación integral en los portales electrónicos que comprende todas las etapas de desarrollo del Gobierno Electrónico, las cuales van desde

encontrar información limitada sobre las entidades públicas, hacer uso de la opción búsqueda avanzada o guía de uso del portal web, establecer comunicación con el personal de la entidad o descargue de documentos, ejecutar servicios en línea en la página web de la entidad y hasta participar en temas de decisión ciudadana.

La metodología propuesta por la autora para el análisis en los portales de las entidades públicas reúne la aplicación de test con diferentes enfoques lo que permite obtener resultados con mayor cobertura, así pues mediante la observación detallada de los resultados de los test en las plataformas web demuestra nivel general que falta enfoque en el criterio de usabilidad y calidad en la publicación de la información.

7. Murilo, S., dos Santos, E., Seiffert, C. y Flores, D. (2018) en su investigación *Processo administrativo eletrônico na administração pública federal: Uma Análise Frente A Gestão Arquivística De Documentos Públicos* muestran el análisis de la relación que se debe dar entre la normatividad que regula la administración pública y la gestión de los documentos digitales resultantes de dicha administración. Revisando lo contemplado en el decreto 8539 de 2015 instituido por el gobierno federal en la búsqueda de una mejora en la efectividad de la gestión gubernamental, al disminuir costos y mejorando las labores y procesos de preservación documental al interior del estado. De otra parte, también hace un análisis del impacto del uso e implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de administración electrónica. Así pues, como resultado de dicho análisis se encontró que las entidades tienen muchos vacíos conceptuales y procedimentales para abordar las estrategias de administración electrónica efectivas; además de una urgente necesidad de desarrollos tecnológicos lo suficientemente robustos para soportar la transición y la operación.

Los autores analizan los lineamientos del decreto 8239 de 2019 que regula la adopción del proceso administrativo electrónico por parte de la administración pública brasilera, analizando su interoperabilidad con la legislación archivística y la integración de las tecnologías de la información y la comunicación en dicho proceso.

Identifica que la gestión pública administrativa presenta ciertos retos que no son abordados de manera clara y eficiente por la normatividad analizada, Así mismo, no hay una línea de trabajo integrada entre la legislación para la administración pública electrónica y la legislación que regula la gestión documental, más aun cuando la normatividad propicia y ampara el desarrollo de acciones, en pos de la mejora de la efectividad administrativa, el implementar estrategias de administración electrónica, requiere que las entidades cuenten con una infraestructura tecnológica que soporte dicho proceso.

8. Crespo, C., Ripoll, V., Tamarit, C. y Valverde, R. (2018) en su trabajo *Institutional characteristics and managers' perceptions of accounting information: impact on e-government use and organisational performance* analizan la importancia de la información contable en el gobierno de Brasil, para el desarrollo de las políticas públicas dentro del marco de la implantación del gobierno electrónico en las organizaciones públicas y privadas en especial las universidades las cuales experimentan un cambio en el desempeño organizacional y prestación de servicios públicos más efectivos y eficientes que se enfocan en publicar cada vez más la información contable y financiera de las entidades para visualizar su desempeño y los servicios postales.

Los autores con su investigación nos dejen ver que uno de los pilares más importantes del gobierno electrónico, dentro de las publicaciones de información a través de las páginas web de las universidades públicas de Brasil, es la información contable y financiera de la cual se desprenden la toma de decisiones, la inversión en innovación e incluso mismo el desarrollo del gobierno electrónico y sus beneficios en la búsqueda de transparencia y acceso a la información.

Lo avances en los procesos de interacción gobierno– ciudadanos, productores y consumidores de información, dentro del gobierno electrónico ha ocasionado que las relaciones costo-beneficio sean más económicas, sin embargo, la autonomía que tienen ciertas entidades ha hecho que no exista estandarización en la organización de las páginas web y por ende ocasionan que el acceso a la información sea limitado y difiera de una organización a otra.

5.3. Categoría 3. Tecnologías de la información y la comunicación.

5.3.1. Subcategoría 3.1. Plataformas y portales web.

1. P. M. Santos, F. Galindo y A. J. Rover (2019), presentan en el artículo Acceso democrático a la información en los portales del gobierno español un análisis comparativo entre los años de 2013 y 2015, el diagnóstico de desarrollo digital de las plataformas web pertenecientes a las entidades Gobierno de España, dicho proceso de evaluación fue aplicado por estudiantes de la facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza, su principal propósito es evidenciar el nivel de compromiso que tiene las entidades públicas con los ciudadanos para garantizar el acceso abierto a la información del Estado a través de la implementación de las TIC's.

En el proceso de la investigación se eligieron 17 páginas web de entidades públicas, a las cuales se les aplicó una evaluación cualitativa y cuantitativa por medio de una encuesta que contempla 9 criterios

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

fundamentales que aseguran la eficiencia de la administración digital pública, como lo son el contenido de la entidad, servicios, herramientas web. 2.0, usabilidad y accesibilidad, seguridad y privacidad, acceso a la información, datos abiertos, transparencia y mecanismos de control, dicha valoración se ejecutó en dos momentos, inicialmente el primer grupo participo entre el 21 de septiembre al 26 de octubre de 2013 y el segundo grupo contribuyo a la evaluación del 24 de febrero al 26 de marzo de 2015.

La comparación entre los portales web públicos del Gobierno de España permitieron concluir que entre el periodo de 2013 a 2015 no se obtuvo un avance relevante en los indicadores que evalúa la ejecución de la Ley de Transparencia la cual entro en vigencia a finales del año 2013, ya que se evidencio el poco interés de las entidades públicas en mejorar sus páginas web para ofrecer un acceso abierto a la información pública y atención de las necesidades de los usuarios, por lo tanto el mayor reto que tendrá la administración pública de España será la adecuación de las páginas públicas, manteniendo un claro enfoque hacia el servicio ciudadano con contenidos de utilidad y de fácil acceso.

2. T. M. Romero Gutiérrez, R. Sandoval Almazán (2016), presenta los resultados de la investigación denominada La tecnología en el gobierno: estudio exploratorio de portales de transacciones en México, tiene como propósito estudiar la efectividad de la propuesta del gobierno electrónico en la sociedad Mexicana en el año 2015 y a partir de ello identificar el avance que ha tenido la administración pública en la implementación de las herramientas ofimáticas que permitan realizar procesos en línea que garanticen la seguridad digital de la ciudadanía y no implique el contacto físico entre funcionarios y usuarios.

El documento aborda temas relacionados con la implantación del gobierno electrónico en los estados de México, así como un una descripción de la metodología a emplear para evaluar las plataformas de las entidades públicas referente al cobro de impuestos o servicios web, para el desarrollo de la exploración en las páginas web se aplicó modelo planteado por Bhattacharya Debjani, Umesh Gulla, y M.P. Gupta. (2012), el cual se ejecuta en tres etapas, inicialmente haciendo una validación y escogencia

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

de los sitios web de las entidades, territoriales, en segundo momento se hace la visita exploratoria a cada página, con el fin de identificar variables con base en el y finalmente se concluye con la identificación de cuatro variables como lo son servicios públicos, portales electrónicos, finanzas transacciones y calidad.

En el artículo se hace un análisis de los trámites o servicios en línea versus gobierno electrónico que dejan ver los avances de su implementación y los porcentajes alcanzados de los estados Mexicanos, encontrando que la mayoría se enfoca a suministrar información y muy pocos cuentan con portales donde se puedan llevar a cabo transacciones que brinden seguridad a sus usuarios, por ende no se ha realizado un uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones donde se garantice transparencia, participación y procesos de rendición de cuentas.

3. R. V. Garrido Iglesias (2014), a partir del artículo Tecnología para la transparencia legislativa, tiene como finalidad analizar la inclusión de herramientas multimedia y lenguajes XML en las labores de la acción legislativa en Chile, lo cual puede ser utilizada como garantía de cambio en la percepción de confianza en la administración pública por parte de la ciudadanía, así pues, con la intermediación y el apoyo de la Biblioteca del Congreso Nacional y en el marco de sus funciones, se han adelantado procesos de actualización tecnológica, con la cual se busca garantizar el acceso por parte de la ciudadanía, a la información resultante de las sesiones legislativas; dichas mejoras en software y hardware, se han estructurado de manera tal que se alineen con los estándares internacionales.

En el documento se evidencia un recorrido por el proceso de implementación del lenguaje de marcas que siguió la Biblioteca del Congreso Nacional, el cual es un caso de éxito que garantiza la accesibilidad a los datos generados en la Biblioteca, por lo tanto, el rol que tendría la Biblioteca sería como facilitadora en la actualización de los sistemas para las sesiones del parlamento chileno y su metodología operativa de implementación.

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

El autor concluye en el estudio una disparidad entre la forma de denominación de los documentos, los puntos de accesos y en los diversos formatos que ofrecen las plataformas integradas para la implementación de la estrategia emanada de la declaración de Santiago. El software desarrollado e implementado plantea muchas ventajas, las cuales están condicionadas no solo por el uso que los funcionarios y parlamentarios le den, sino que además está directamente relacionado con la capacidad de integrarse con los sistemas básicos desarrollados de manera preliminar para el Congreso y con los avances, que en términos tecnológicos se presenten.

4. D. E. Merino Medina, A. M. Cañavate (2014), desarrollaron el artículo La información parlamentaria en los parlamentos de regionales en España: evaluación de las sedes web y presencia en los medios sociales, el cual muestra la importancia de una apropiada divulgación de la información parlamentaria, en el marco de la aplicación de las leyes de libre acceso y transparencia; tomando como referente las recomendaciones emanadas de la Unión Parlamentaria,

En el análisis se contempló las diferentes tipologías documentales que se encuentran en las sedes web de los parlamentos de España teniendo en cuenta las directrices para la elaboración de sucursales web por parte de la Unión Interparlamentaria, la evaluación se realizó a través del método de observación y diligenciamiento de un cuestionario en el periodo de mayo y junio 2013.

Se evidenció que dichas plataformas electrónicas representan una herramienta que garantiza el acceso a la información pública por parte de la ciudadanía. Así mismo se evidencia los aspectos que representan falencias en el proceso, en términos de la clase y calidad de información suministrada, y de las herramientas ofimáticas que soportan la operación. Aun cuando los resultados de implementación son positivos, se encuentran falencias en términos de cantidad y calidad de la información suministrada y cargada en los sitios web de dichas entidades parlamentarias.

5. J. B. Rivas Fernández (2012), presenta el artículo La problemática del patrimonio digital: El caso de Costa Rica, el cual responde el cuestionamiento en cuanto al soporte de almacenamiento más adecuado que garantice la conservación de la documentación a largo plazo, puesto que tanto el Software/Hardware se renuevan constantemente afectando la reproducción de archivos digitales de versiones anteriores.

El estudio se centra en los proyectos que lidera el Gobierno de Costa Rica referente a los archivos digitales, por lo tanto, se hace una revisión de la legislación que apoya la implementación del Gobierno Electrónico, así mismo se analiza las líneas de acción de la estrategia digital la cual abarca la línea de transparencia, eficiencia del Estado, accesibilidad, y políticas públicas.

Considerando que la documentación cumple la función de testigos silenciosos ante la exigencia del cumplimiento de los derechos humanos, los archivos públicos tienen gran influencia en el Gobierno Electrónico, por lo tanto, es necesario tener claro la clasificación de documentación pública que son evidencia de las actividades de gestión interna, asuntos regulatorios, servicios públicos, ya que de una acertada categorización de la documentación permite determinar el tratamiento ideal.

6. E. Hansen (2011), en la construcción del artículo Introduction of Electronic Registration in Danish Central Government Administration, el autor expone el proceso de transición del gobierno danés referente a los registros públicos en formato de papel a electrónicos, por lo tanto, describe algunas entidades que cambiaron la forma de registrar los datos. Además, resalta los beneficios que obtienen las entidades del gobierno debido a que los registros electrónicos de las actividades representan un cambio positivo en el reporte y análisis de las estadísticas.

El estudio se realizó cubre las décadas 1960, 1970 y 1980 de tal forma que el gobierno danés iniciaba en la transición de los registros electrónicos de carácter público, para lo cual se seleccionaron entidades públicas como lo son el Registro Central de Vehículos Motorizados: Registro Nacional y

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

Acceso, Autoridades de Sistema de Registro Civil danés, la Universidad de Registro de estudiantes de Copenhague y registro de pacientes del hospital.

Al finalizar el artículo el autor concluye que las principales ventajas de tener los registros electrónicos en el ejercicio de las entidades del gobierno, son:

- Menos tiempo en la recolección o consolidación de los datos.
- Mayor control y uniformidad en los datos.
- Generación de estadísticas o informes a partir del procesamiento de los datos, los cuales son el punto de partida para el establecimiento de objetivos.
- Fomentar la adquisición de conocimiento del personal en el manejo de las TIC's.

7. C. Seavey (2010), realizó un análisis del artículo referente al GPO Must Go, donde se demuestra que el cambio que debe promover el Congreso de Estados Unidos en cuanto a la transición del documento público en papel a los registros electrónicos, teniendo en cuenta que para alcanzar el éxito en la implementación del gobierno electrónico en el estado estadounidense es indispensable que las entidades se encuentren alineadas a los planes gubernamentales de era digital.

El sostenimiento del gobierno electrónico incide en gran parte de la cultura de los miembros de las entidades y ciudadanos en el concepto de validez de los documentos públicos, por lo tanto el artículo menciona que en primera medida se debe dejar de lado la palabra "impresión" ya que esto conlleva a que se soliciten documentos en papel, lo que va en contravía de lo que se quiere lograr con los programas de gobierno electrónico que tiene como finalidad el manejo integral de los registros en formato electrónico.

Se propone el liderazgo de la oficina del Superintendente de Documentos para realizar una transición de la documentación pública, la cual tendría la autonomía para mejorar los portales web del gobierno y garantizar el acceso a los servicios públicos con un alcance a todos los ciudadanos. El avance

del gobierno electrónico se mantiene en la medida que los documentos en papel se van digitalizando y los registros que nacen electrónicos se gestionan y conservan de manera digital, de allí la importancia de que los funcionarios públicos sean competentes con relación al adecuado manejo de los archivos electrónicos.

5.3.2. Subcategoría 3.2. Conectividad y servicios multimedia.

1. Y. H. Delgado, A. J. M. Mariño Molerio, Y. A. Fernandez, A. A. Leiva Mederos (2018), presentan en el artículo Algunas reflexiones sobre los datos abiertos enlazados en Cuba la situación actual del Gobierno Cubano referente a la implementación de la TIC's, esto con el fin de responder a la iniciativa mundial en cuanto a la garantía de datos abiertos para los ciudadanos, para lo cual se analizan distintos proyectos digitales que han adoptado datos abiertos, así mismo los grandes retos que debe atender el Gobierno Cubano para la implantación de la tecnología en la administración pública y destaca la importancia de relación que debe existir entre las ciencias de la informática y de la información.

La revisión detallada de la legislación de gestión de los datos abiertos del sector público en Cuba, le permitió a los autores identificar las brechas existentes para asegurar una gran cobertura digital, por lo tanto se abordan tres pilares del gobierno abierto como lo son el impacto de la tecnología en el desarrollo socioeconómico del país, donde el sector privado y productivo tiene una gran responsabilidad en su aplicación, el crecimiento digital en las entidades del Gobierno que permita ofrecer servicios públicos de alta calidad y agilidad, influenciar las propuestas sociales con la tecnología lo cual genera grandes avances a nivel científico, educativo, culturales, condiciones de vida, salud, entre otros que dando cobertura a todos los ciudadanos de Cuba.

Como conclusión se considera que el Gobierno Cubano ante la necesidad de gestionar datos abiertos enlazados, requiere hacer inversiones en infraestructura tecnológica que apoye los diferentes proyectos digitales, realizar reformas en la normatividad que incluya requisitos más exigentes en cuanto a la transparencia de las entidades públicas y la protección de datos de los ciudadanos, así mismo el Gobierno debe liderar

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

programas de gestión del cambio donde el principal protagonista es el ciudadano al cual se acompañe en el proceso de transición a la administración pública digital.

2. J. T. Camperos Reyes, R. C. Gonçalves Sant'Ana y Â. M. Grossi de Carvalho (2018), desarrollaron la investigación Tratamiento das políticas públicas de informação e tecnologia em periódicos científicos colombianos da ciência da informação en tenían como objetivo la búsqueda de artículos científicos que estuvieran alineados con la ciencia de la información y la legislación que respalda la implementación de las TIC's en el sector público, el estudio tiene alcance de los artículos generados en el periodo del 2000 al 2016, lo que permite visualizar la evolución que ha tenido la legislación colombiana en términos de tecnología, acceso a la información y la integración con las ciencias de la información.

La metodología consistió en la búsqueda publicaciones relacionadas con las ciencias de la información, políticas públicas, tratamiento de información y tecnología, contenidas en revistas indexadas en bases de datos científicas de Colombia y países de América Latina como lo es Brasil, Perú, Argentina y México, se analizaron los resultados de búsqueda y se seleccionaron 19 trabajos transversales a la propuesta de las TIC's. Con lo cual hace una recopilación de los hechos más relevantes que han sucedido en términos de avances tecnológicos y como estos han propiciado el desarrollo de políticas públicas con las cuales se puedan abordar los nuevos retos que plantea una sociedad de información tecnológicamente avanzada.

Se evidencia que la mayoría de los artículos científicos objeto del estudio se limitan la descripción del proceso aplicación de las TIC's en las entidades públicas, por lo tanto, solo llegan hasta la etapa de planeación, así mismo otorgan un mayor protagonismo en la disciplina de bibliotecología en cuanto al uso de la tecnología comparado con las actividades archivísticas en el sector público.

3. P. Cabello y M. Claro (2017), llevan a cabo el estudio de Public policies for digital inclusion among young people in Chile: reflections on access, opportunities, outcomes and rights, dicho artículo permite analizar la importancia de integrar políticas como el manejo de las tecnologías de la

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

información y las comunicaciones en aspectos como la educación, en especial a la niñez y la juventud que es donde a futuro se puede mejorar las condiciones de acceso y uso eficiente de la tecnología.

En el proceso de ejecución del estudio se realizó inicialmente la recopilación de los de información, y a partir de ello se generaron las conclusiones de la realidad del pueblo chileno frente al uso y acceso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así mismo se evalúan los proyectos digitales que lidera el Gobierno Chileno que aseguran la conectividad y programas de formación de habilidades tecnológicas en los ciudadanos.

El artículo refleja el impacto que tiene las condiciones económicas, políticas y sociales de los países en el desarrollo del gobierno electrónico y como a su vez las políticas públicas que se diseñan se enmarcan no solo a mejorar las condiciones de infraestructura, de igual manera nos permiten analizar la importancia para el Estado Chileno el fortalecimiento e innovación del sistema educativo en todos los niveles por medio de la implantación de las tecnologías de la información.

4. M. Tuya, M. Schurr (2017), por medio del artículo crítico *The Government That Mexicans Deserve: Challenges and Opportunities in the Digital Divide*, los autores pretenden hacer un breve recuento del ambiente político de las últimas décadas del Estado Mexicano, por lo tanto hacen énfasis en el predominio de partidos políticos como el Partido Revolucionario Institucional (PRI) y la efectividad de los proyectos de desarrollo tecnológico, así mismo se analiza las causas de las brechas en la implementación de la política pública de la información.

A través de la recopilación de datos históricos extraídos de fuentes primarias y secundarias los autores realizaron un recuento de los problemas sociales que padecen actualmente la sociedad mexicana, entre ellas el aumento de la brecha digital ocasionada por factores como desigualdades sociales, deficiente nivel educativo y precaria infraestructura tecnológica.

En el artículo los autores puntualizan que el acceso a la tecnología se presenta en los rangos de edad escolar y universitaria, dejando de lado la mayoría de población adulta que puede incidir en el

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

desarrollo político y social del gobierno Mexicano, a través de la participación ciudadana en las páginas web institucionales, por consiguiente desde el diseño de políticas públicas el Gobierno debe contemplar estrategias de mejora en las condiciones de desigualdad que influyen directamente la evolución de las TIC's en el país.

5. M. Gomis Balestreri (2017), realiza un artículo de reflexión denominado Del Gobierno Electrónico Al Big Data: La Digitalización De La Gestión Pública en Colombia Frente Al Control Territorial, el cual aborda la iniciativa del gobierno electrónico desde la implantación y sus estrategias como gobierno en línea, vive digital y la digitalización como estrategia para recuperar la territorialidad amenazada por la presencia de grupos armados al margen de la ley, presentándose una paradoja entre la implantación de un estado moderno sin control físico sobre el territorio.

La metodología de investigación del autor se da por medio de la aplicación del process tracing, el cual tiene una entrada inductiva que hace referencia a la recolección exploratoria de datos empíricos y una entrada deductiva donde se realiza la formulación de hipótesis, todo ello aplicando una serie de preguntas que dan respuesta a un interrogante problema, las causas, el mecanismo, los resultados e hipótesis, este proceso es un recuento histórico de las experiencias vividas por nuestro país los últimos años, para finalmente enmarcarse en el desarrollo del gobierno electrónico, el uso de la digitalización y el Big data.

Los resultados de la investigación muestran que la insuficiente presencia física del Estado ha generado notablemente la digitalización de la administración pública, pese a esto también se evidencia la poca confiabilidad y credibilidad del pueblo, frente a los contenidos publicados por la administración, debido a los índices de corrupción que se presentan en el manejo de los recursos públicos, esto influye en factores como la consulta y reutilización de los datos. Las plataformas creadas por el gobierno para evaluar su gestión como urna de cristal y otras como las de la procuraduría,

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

han resultado deficientes debido al desconocimiento en cuanto a su manejo, por lo cual se nota que es insuficiente la publicidad y la educación que existe en torno a estos temas.

6. Y. Amoroso Fernández, D. Costales Ferrer (2016), de la Universidad de las Ciencias Informáticas La Habana, Cuba, realizan un artículo expositivo Big Data: una herramienta para la administración pública, acerca de la relación entre el gobierno electrónico, los datos abiertos y normatividad aplicable, por lo consiguiente se encuentra el análisis el impacto creado sobre el manejo de la información o el big data en la aplicación de políticas públicas dentro de las administraciones gubernamentales que se encaminan a crear espacios interactivos entre las organizaciones y la sociedad, estableciendo mecanismos de defensa que permita proteger los derechos a la intimidad de la población.

La investigación consistió en la recolección de datos sobre la normatividad y el proceso de manejo de datos del gobierno Cubano, además se apoyó en investigaciones y aportes realizados por otros autores para sustentar los cambios y retos que enfrentan la sociedad y los gobiernos con el manejo de datos, así mismo se realizó un breve panorama de los retos que tienen que enfrentar el Gobierno como es el diseño de aplicaciones informáticas que les permita procesar la información de manera acertada y a la vez se encuentre sujeta a un marco normativo que defienda el derecho a la intimidad y a la propiedad intelectual.

Los autores señala como conclusión que la administración pública dentro de sus planes de acción formular acciones para mantener y mejorar los servicios ofrecidos a través de las diferentes plataformas diseñadas para la publicación e intercambio de información pública, por lo tanto uno de los retos del Gobierno es manejar la gestión de información como una estrategia para adaptarse al cambio producto de la transformación que la sociedad experimenta debido a los avances en la tecnología, y las comunicaciones.

7. E. J. Suaiden (2016), de la Universidad de Brasilia, ejecuto la investigación nominada El futuro de los sistemas de información en un régimen de gobierno abierto y ley de transparencia, El autor a lo largo de su análisis nos invita a determinar como la desigualdad social en aspectos económicos y sociales se convierten en un obstáculo y la vez en un reto para la implantación de la estrategia de gobierno abierto y la aplicación de la ley de transparencia, para ello hace hincapié que se consiguen resultados cuando se trabaja articuladamente con sectores como la educación, la cultura y las comunicaciones, los resultados se harán visibles en una formación de usuarios de calidad capaces de adaptarse a los cambios que la tecnología y las comunicaciones han ocasionado en aspectos como el trabajo y la interacción social entre culturas, gobiernos, organizaciones y demás actores de la sociedad.

La metodología utilizada en el análisis descriptivo de la situación actual en los países de América Latina, se identificaron situaciones sociales que hacen que el acceso a la información sea limitado, así mismo se aplicaron unos cuestionamientos que permiten identificar las situaciones de desigualdad social que influye directamente en que la información sea un capital al cual unos pocos tienen acceso.

La investigación concluye que los gobiernos deben diseñar e implementar una estrategia de datos abiertos que involucre la inversión social, en aspectos como la educación, la infraestructura tecnológica, con políticas públicas que garanticen el acceso a la información, en condiciones de igualdad, dejando a tras los conflictos de las clases sociales, para así poder garantizar la prestación de un servicio eficiente que contribuya a la transparencia y la justicia social.

8. C. Cabezas Mardonez (2014), desarrolla una investigación denominada Transparencia activa: Gestión de documentos electrónicos y datos en Chile, cuyo propósito es presentar el diagnóstico de la ley de transparencia de Chile la cual contempla el uso de los archivos, el empleo de la tecnología, la

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

clasificación de la información, la protección de los datos personales y su publicación en el marco de la administración pública.

La Ley de Transparencia se divide en subtemas con el fin de evaluar variables y conceptos como archivos electrónicos, gestión documental, datos abiertos, protección de datos, entre otros, para explicar la importancia de esos en la aplicación de la ley de transparencia en el estado Chileno, utiliza notas de pie de página y relaciona las fuentes consultadas.

En el ejercicio de análisis de la Ley de Transparencia se concluye el alto nivel de importancia que tiene en el estado Chileno, ya que hace alusión al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en procesos de la gestión pública, como lo son la rendición de cuentas, la publicación de datos que son consultados y utilizados por la ciudadanía, los cuales deben ser fiables, comprensibles, verificables y en especial reutilizables. De acuerdo a las brechas identificadas en la Transparencia Activa surge como acciones correctivas establecer un mecanismo de medición constante del desempeño de las páginas web, integración con estándares internacionales en la gestión documental, definir plantillas para la publicación de documentación en las plataformas digitales, adoptar sistemas de seguridad que asegure la protección de datos de los usuarios.

9. F. J. Gabiola Ondarra, J. Sánchez Allende y D. de la Antonia López (2013), desarrollaron el artículo Propuestas de plataformas software para una administración electrónica orientada al ciudadano, el cual tiene como enfoque que la e-administración requiere de soportes tecnológicos para su adecuada integración con los servicios de las entidades gubernamentales, para lo cual los autores ponen a consideración un modelo tecnológico de gestión orientado a los servicios, diseñado sobre una arquitectura tecnológica que integra herramientas de administración de procesos y reingeniería tecnológica.

Se encuentra una descripción detallada de los módulos y plataformas que integran el modelo de gestión soportado en una arquitectura tecnológica orientada a los servicios, con el propósito de identificar

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

si la plataforma digital se encuentra en la capacidad de identificar al ciudadano y conseguir que la información generada por la entidad pública cumpla con el flujo por toda la organización.

Considerando la importancia que tiene el uso de las TIC's en la administración pública, la plataforma tecnológica es la columna vertebral que requiere un desarrollo multi-criterio, a través de los cuales la recopilación, el trámite y tránsito de la información de la ciudadanía, se articule de manera adecuada con los recursos físicos y humanos propios y externos.

10. J. C. Sales dos Santos (2009), de la Universidade Federal da Bahia (UFBA) de Brasil realizó una investigación denominada *Electronic government and political participation in the websites of the members of the legislative assembly from the state of bahía*. (2009), la intención del autor es analizar el uso de las herramientas tecnológicas por parte de la comunidad en el ámbito público, lo que ha demandado que el gobierno genere nuevas estrategias de participación abierta para todos los ciudadanos y así como también de modificar la manera comunicarse el Gobierno con la sociedad.

Así mismo realiza el estudio en las páginas web de cada miembro de la Asamblea Legislativa de Bahía – ALBA, las cuales son la ventana de difusión política y abarcar mayor población de interés. El principal enfoque de la evaluación de los portales web de los diputados de ALBA es identificar las opciones existentes en cuanto a participación digital que faciliten la comunicación y opinión de la comunidad. Se realizó la aplicación de una encuesta en el periodo de mayo a diciembre de 2019, dirigido a los miembros del gobierno de Bahía para verificar la calidad de las páginas web de los 63 diputados de la Asamblea Legislativa de Bahía – ALBA.

Los resultados del cuestionario se analizaron de manera cualitativo y cuantitativo y a partir del estudio de las páginas web de los diputados de la Asamblea Legislativa de Bahía – ALBA se puede concluir lo siguiente:

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

- Falta de actualización de información en las páginas web de los miembros de la ALBA.

- No se tiene creados espacios como foros públicos para la libertad de opinión ciudadana, el único canal de comunicación que se tiene entre el miembro y el ciudadano es el correo electrónico y número telefónico.

- La mitad de los portales tienen la opción de establecer contacto en línea con los miembros lo que aporta al crecimiento de la participación de la comunidad.

11. G. Quintanilla Mendoza (2005), elabora el artículo de investigación Gobierno electrónico, realidad para unos cuantos, en el que se presenta el surgimiento de una nueva administración pública en México la cual se integra las Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión de las actividades de las entidades públicas, por lo tanto, visiona el cibergobierno como una manera de transformar el gobierno en una institución competitiva, actualizada y cercana a la ciudadanía.

El gobierno Mexicano ante la necesidad de que los ciudadanos tengan acceso a la información pública y garantía en la rendición de cuentas de las entidades públicas, el estudio tiene como finalidad analizar el uso y accesibilidad que tiene los ciudadanos del Estado Mexicano en las diferentes regiones, y conforme a los resultados del diagnóstico se establecen planes de mejora que satisfagan las necesidades de la comunidad.

En el proceso del cambio de administración pública en papel a el gobierno electrónico, está basada en el uso de las nuevas tecnologías que permite la interacción del ciudadano en los cambios que genere el Estado, por esta razón se cuentan con páginas web que integra las diferentes dependencias del Estado lo cual agiliza la gestión de los trámites públicos.

A causa del desconocimiento de los servicios públicos en línea y de la falta de recursos tecnológicos, se encuentra que los beneficiarios del Gobierno Electrónico son muy pocos debido a los

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

altos costos que tiene el servicio de Internet, incoherencia entre las estrategias del Gobierno Electrónico y su aplicación, ya que exigen a los ciudadanos la presentación de solicitudes mediante documentos físicos y firmados de lo contrario no tendrá legitimidad los tramites, falta de legislación y vigilancia para el desarrollo del Gobierno electrónico lo que tiene consecuencias en delitos informáticos y vulneración de los datos personales de los usuarios.

12. J. Bum y G; Robins (2012) ejecutaron una investigación denominada A Virtual Organisation Model for E-Government, que cumple con el objetivo de analizar la implementación del nuevo modelo de organización virtual teniendo en cuenta que el principal beneficiario es el usuario final, por lo tanto, se detalla la importancia del fortalecimiento de la relación entre el gobierno y ciudadano para el sostenimiento y mejora permanente del gobierno electrónico.

Se describe el caso de éxito de implementación del gobierno virtual en el Departamento de Asuntos Aborígenes (AAD) en el que participaron representantes públicos abarcando el sector de educación, justicia, vivienda, entre otros, los cuales establecieron en el proyecto objetivos alineados a la misión de cada agencia. En el cual se describe el sistema de administración digital de la plataforma web que vincula el acceso directo a los servicios públicos de los diferentes sectores.

Uno de los factores del logro del AAD fue generar confianza en el usuario final teniendo como premisa que el acceso a la información pública debe ser abierto, además de la centralización de los servicios públicos lo que permite una navegación web intuitiva para el usuario final. De allí la importancia de que el gobierno electrónico este en constante evaluación como lo maneja el Departamento de Asuntos Aborígenes (AAD), el cual estableció una encuesta de satisfacción del cliente y a partir de los resultados evaluar la eficacia de los servicios públicos ofrecidos en línea.

13. A. Meijer (2001), a partir del trabajo investigativo denominado Accountability in an Information Age: Opportunities and Risks for Records Management, el autor expone la responsabilidad que tiene el gobierno frente a la publicación de rendición de cuentas de tal manera que reflejen

confiabilidad del actuar de las entidades gubernamentales, así mismo se debe garantizar la accesibilidad a la ciudadanía.

En el artículo se analizan los riesgos y oportunidades del uso de los datos electrónicos para otorgar legitimidad en la construcción en los informes de rendición de cuentas. Por medio de encuestas a expertos académicos y profesionales en tecnologías de la información, se revisaron los criterios que impactan la gestión de los registros electrónicos públicos entre los que se encuentra la creación, captura de registros y gestión, recuperación y uso de registros. Dichos criterios se evaluaron en los sistemas de correo electrónico, sistemas de gestión de bases de datos, sistemas de oficina, sistemas de tecnología web, sistemas inteligentes que componen el gobierno electrónico.

Los resultados de las encuestas presentan similitudes en cuanto al fortalecimiento del marco legal de la gestión documental electrónica, la necesidad de establecer políticas de adquisición de software y definición de pautas para la gestión de los registros electrónicos, todas estas oportunidades de mejora le apuntan a ejercer un mayor control en la documentación pública generada electrónicamente, esto con el fin de asegurar veracidad en la publicación de la rendición de cuentas.

6. Análisis e Interpretación

Los artículos seleccionados como materia prima para la elaboración del presente estado de arte se relacionan con la tendencia escogida, debido a que abordan de manera integral los conceptos básicos en los cuales se sustenta el modelo de gobierno electrónico dentro de la administración pública, que se caracteriza por el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramienta dinamizadora que obliga adoptar nuevas prácticas dentro de los procesos administrativos conocidas como e-administración.

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

Dentro del desarrollo del gobierno electrónico, el profesional de la información, tiene un papel fundamental, que se relaciona con el tratamiento de los datos y demás actividades que se relacionan con la gestión de los documentos electrónicos, estableciendo un método adecuado en el manejo de la información, a través de la estandarización de procesos, permitiendo que los usuarios satisfagan sus necesidades en términos de confiabilidad y transparencia.

La prestación de servicios públicos dentro del marco normativo del gobierno abierto se establecen bajo líneas de acción que están dirigidas a mejorar los procesos de interacción relacionados con la atención al ciudadano, colaboración entre entidades, sistemas integrados de información, actualización permanente de la información, centralización de servicios en plataformas web, armonizar los sistemas informáticos entre las entidades y espacios de inclusión del ciudadano, donde se destaca el avance a procesos de la transacción y transformación de la información que hace parte de los objetivos para llegar a la verdadera e- democracia.

Dentro de las relaciones y actores dentro del funcionamiento del gobierno electrónico, encontramos que el primer actor es el gobierno o la entidad que produce los datos, en segundo lugar encontramos a los innovadores o intermediarios que son quienes a través de las tecnologías de la información capturan y seleccionan los datos y difunden los contenidos del gobierno para que finalmente lleguen a los ciudadanos que son los actores finales, los intermediarios pueden ser humanos y no humanos, generalmente son instituciones de índole pública o privada que se encarga de procesar la información de los productores, para que lleguen a los usuarios finales y posteriormente se genere una sinergia que se refleja en procesos como la toma de decisiones, celeridad en los trámites y reutilización de la información.

que se realiza dentro de un marco normativo que incentiva la participación ciudadana bajo el respeto de los derechos como la intimidad, derechos de autor, seguridad y acceso a la información .

Es claro que para una implementación adecuada de iniciativas de e-administración se requiere una arquitectura tecnológica robusta que facilite y provea los medios para la articulación de las acciones del quehacer administrativo con los objetivos y las políticas de gobierno electrónico, buscando alcanzar una personalización de los servicios prestados a la ciudadanía.

Por lo cual el uso adecuado de las tecnologías de la información máxima los resultados de la e-administración logrando optimizar los recursos físicos y humanos; además que abre espacios a través de los cuales la relación entre la administración pública y la ciudadanía se lleve de una manera transparente al hacer que la información fluya de manera más ágil y efectiva.

Así mismo, es evidente la necesidad que los gobiernos legislen y normalicen los mecanismos necesarios para un tránsito menos traumático de una administración convencional a una e-administración eficaz.

Dichos lineamientos normativos deben contemplar a los ciudadanos como consumidores, en un mundo de capital, con una serie de necesidades que deben ser satisfechas por los servicios diseñados y prestados por la administración pública.

7. Reflexiones

En el desarrollo del presente documento se identificaron una serie de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que inciden directamente en el funcionamiento de la estrategia de gobierno electrónico en los estados.

7.1. Debilidades

Los países en desarrollo no cuentan con una infraestructura adecuada que permita la conectividad de las diferentes regiones .

El nivel educativo de los habitantes incide directamente en el bajo uso de las tecnologías de la información para llevar a cabo la participación y consulta de las plataformas gubernamentales.

El poder adquisitivo de los ciudadanos se convierte también otro de los factores de exclusión que no permite el uso de las herramientas tecnológicas para llevar a cabo los procesos de interacción.

La inversión de las entidades territoriales en el mantenimiento de sus paginas web es deficiente .

Al soportar su accionar en la tecnología, la inexistencia de unos robustos soportes tecnológicos representa barreras de aplicabilidad efectiva de cualquier iniciativa que pretenda ser adelantada por las entidades gubernamentales

7.2. Oportunidades

Los gobiernos puede realizar alianzas estratégicas con sectores como la educación , para capacitar a la niñez y la juventud en el manejo de herramientas tecnológicas y las plataformas gubernamentales.

Los estados deben invertir recursos en la formación de usuarios internos y externos , para lograr mejores resultados en la prestación de servicios proporcionados por medios electrónicos.

Mayor cobertura de los servicios de la administración pública a lo largo y ancho del territorio.

Gestión administrativa del estado más eficiente.

Acceso a la información pública emanada de la operatividad del estado y de una relación más estrecha de la ciudadanía.

7.3. Fortalezas

La normatividad elaborada con respecto al tema y la articulación y uso de este modelo con los procesos de transparencia y rendición de cuentas que se llevan a cabo en las diferentes entidades .

El desarrollo de la globalización de la información como eje central de las relaciones comerciales, políticas económicas y sociales del estado y la sociedad.

La e-administración brinda herramientas que facilitan una interacción entre la ciudadanía y las entidades gubernamentales, abriendo canales de comunicación que optimizan los recursos de la administración pública para satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía.

Facilidad de la articulación de esfuerzos de agentes multidisciplinarios que brindan experiencia y conocimiento necesario para el diseño de modelos de aplicabilidad e implementación exitosa de iniciativas de e-administración

7.4. Amenazas

Desconfianza de la ciudadanía de la información publicada por los portales gubernamentales.

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

La corrupción al interior de los gobiernos que hace que la información sea manipulada de acuerdo a los intereses particulares.

Los ataques provenientes de operadores, usuarios, intrusos, programas maliciosos, así como de otras eventuales fuentes que ocasionarían la pérdida y alteración de la información.

La renuencia del personal de la administración pública para adaptarse al tránsito de una administración tradicional a una administración en la que la gestión electrónica.

El desconocimiento del uso de la tecnología por parte de la ciudadanía

El acceso restringido a medios tecnológicos e internet en zonas apartadas del estado.

8. Bibliografía

- Ángeles Hernández, R. (2014). Reforma digital en la Administración Pública Federal de México. Encrucijada revista electrónica del centro de estudios en administración pública,17. Recuperado de <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/58378>
- Billig Schäfer, M., Dos Santos Lima, E., Carin Seiffert, C., y Flores, D. (2018). Processo administrativo eletrônico na administração pública federal: Uma Análise Frente A Gestão Arquivística De Documentos Públicos. Revista do Instituto de Ciência da Informação. 12(3), Recuperado de <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/17577>
- Bum, J., & Robins, G. (2002). A Virtual Organisation Model for E-Government. Australasian Journal Of Information Systems, 9(2), pp.104-112. Recuperado a partir de <https://journal.acs.org.au/index.php/ajis/article/view/197>
- Camperos-Reyes, J., Gonçalves Sant'Ana, R., & Grossi de Carvalho, Â. (2018). Tratamento das políticas públicas de informação e tecnologia em periódicos científicos colombianos da ciência da informação. Revista Interamericana de Bibliotecología, 41(3), 289-301. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v41n3a07>
- Canoura Leira, V. (2018). Método y estudio del Gobierno Electrónico municipal. Una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia. Encrucijada Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública, 28. Recuperado a partir de <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/62503/55487>

Encabezado: E-ADMINISTRACION Y GOBIERNO ELECTRONICO

- Cardona, D., Cortés, J., y Ujueta, S. (2015). Gobierno Electrónico en Colombia: marco normativo y evaluación de tres índices estratégicos. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 20(68), 11–34. Retrieved from Archives and Records: The Journal of the Archives and Records Association. Recuperado de <http://crai.referencistas.com:2061/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=108747746&lang=es&site=ehost-live>
- Castro, S. García, A (2016) Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Revista collaborative librarianship*. Recuperado de: <https://digitalcommons.du.edu/collaborativelibrarianship/>
- Chaín Navarro, C., & Muñoz Cañavate, A. (2004). Hacia el cibergobierno: evolución de la administración local de la Región de Murcia en Internet. *Anales De Documentación*, 7, 55 - 68. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/1711>
- Criado, J., Gil, J. (2013). Electronic Government and Public Policy. *Gestión y Política Pública*, 22, 3–48. Revista: Archives and Records: The Journal of the Archives and Records Association. Recuperado de <http://crai.referencistas.com:2061/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=97585433&lang=es&site=ehost-live>
- Dawes, S. (2013). Advancing Digital Government The Research-Practice-Knowledge Connection. *Gestión y Política Pública*, 22, 49–67. Retrieved from. Revista: Archives and Records: The Journal of the Archives and Records Association. Recuperado de:

<http://crai.referencistas.com:2061/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=97585446&lang=es&site=ehost-live>

- del Valle García, D. (2013). La "Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos" y el uso del software libre en la Administración Pública. *Revista General De Información Y Documentación*, 23(1), 27-42. https://doi.org/10.5209/rev_RGID.2013.v23.n1.41692
- Eberhart, G. (2016). The National Archives and Open Government. *American Libraries Magazine*. Recuperado a partir de <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/national-archives-open-government/>
- Gabiola O, F., Sánchez A, J. y De la Antonia L, D. (2012). Los Servicios como eje de la administración electrónica. *Revista Digital Sociedad de la Información*. 33. Recuperado de <http://www.sociedadelainformacion.com/33/administ.pdf>
- Gabiolo, F. J., Sánchez, J. y De la Antonia, D. (2013, marzo). Propuestas de Plataformas software para una administración electrónica orientada al ciudadano. *Revista Digital Sociedad de la Información*. Recuperado de <http://www.sociedadelainformacion.com>
- Garrido, R. (2014). Tecnología para la transparencia legislativa. *Serie Bibliotecológica y gestión de Información*. Recuperado de <https://sitios.vtte.utem.cl/seriebibliotecologia/wp-content/uploads/sites/11/2018/04/Serie-N%C2%B0-86-Marzo-2014.pdf>

- Gómez, R. y Martín, Yolanda. (2008). La administración electrónica en la Unión Europea. Scire: representación y organización del conocimiento. Recuperado de <https://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/1732>
- González Arriaga, C. (2012). Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la armonización contable en México. Encrucijada Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública, 11. Recuperado a partir de <http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/58431/51685>
- Hammond, K. (1997). The business of government and the future of government archives. American Archivist. v. 60, p. 234 – 252. Recuperado de: https://www.jstor.org/stable/40294039?seq=1#page_scan_tab_contents
- Hansen, E. (2011). Introduction of Electronic Registration in Danish Central Government Administration. Journal Of The Society Of Archivists, 32(1), pp.93-102. Recuperado a partir de <https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/00379816.2011.563930?scroll=top&needAccess=true&>
- Hernández Landeros, J. (2011). Garantizando el acceso a la información pública en México: Propuesta para tratamiento de la información del portal de la Secretaría de Salud Federal. Biblios, 42, 48 - 58. Recuperado a partir de <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/9>
- Hidalgo-Delgado, Y., Mariño-Molerio, A., Amoroso-Fernández, Y., & Leiva-Mederos, A. (2018). Algunas reflexiones sobre los datos abiertos enlazados en Cuba. Revista Cubana De Información En Ciencias De La Salud, 29(4). Recuperado de <http://www.rcics.sld.cu/index.php/acimed/article/view/1271>

- Lechakoski, R., & Fukumi Tsunoda, D. (2015). Proposta de um modelo de maturidade parasítios de governo eletrônico. *Atoz Novas Práticas Em Informação E Conhecimento*, 4 (1), pp.43-54. Recuperado de <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/42319>
- Leiva, R. (2016). Gobierno Electrónico, Transformación Tecnológica del Gobierno y Derecho. *Revista Foro Jurídico*, 15, 199 - 213. Recuperado de <http://www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/19846/19887>
- Martín González, Y. (2009). La unión europea y su política para la promoción de la ciberadministración en la sociedad de la información. *Anales De Documentación*, 12. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/70311/67781>
- McDermot, P., & Richards, R. (2014). The Promise of Open Government, for the Nation and for Oregon. *OLA Quarterly*, 16(3), pp.33-37. Recuperado a partir de <http://dx.doi.org/10.7710/1093-7374.1296>
- Meijer, A. (2001). Accountability in an information age: Opportunities and risks for records management. *Archival Science*, 1(4), pp.361–372. Recuperado a partir de <https://link.springer.com/article/10.1007%2F02438902>
- Meijer, A. (2003). Trust This Document! ICTs, Authentic Records and Accountability. *Archival Science*, 3(3), pp.275–290. Recuperado a partir de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10502-004-1287-z>
- Mendo, C., Fernando Ramos, L., Arquero, R., Del Valle-Gastaminza, F., Botezán, I., Sánchez, R., Tejada, C., Peón, J., Cobo, S., & Sala, A. (2013). Del acceso a la reutilización, del dato al documento: una visión conceptual de la información pública.

Revista española de Documentación Científica, 36(3), e013.

doi:<http://dx.doi.org/10.3989/redc.2013.3.957>

- Merino, D. y Muñoz, Antonio. (2014). La información parlamentaria en los parlamentos de regionales en España: evaluación de las sedes web y presencia en los medios sociales. *Revista General de Información y Documentación*. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/issue/view/2520>

- Ntetha, M., & Mostert, B. (2013). Availability and utilization of information and communication technologies for service delivery: a South African case study. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 77(2). Recuperado de <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/55/47>

- Ntetha, M., & Mostert, B. (2013). Availability and utilization of information and communication technologies for service delivery: a South African case study. *South African Journal of Libraries and Information Science*, 77(2). Recuperado de <http://sajlis.journals.ac.za/pub/article/view/55/47>

- Quintanilla Mendoza, G. (2005). Gobierno electrónico, realidad para unos cuantos. *Revista Digital Universitaria*, 6. Recuperado a partir de http://www.revista.unam.mx/vol.6/num6/art52/jun_art52.pdf

- Rivas Fernández, J. (2012). La problemática del patrimonio digital: El caso de Costa Rica. *Biblios*, 47, 53-71. Recuperado a partir de <https://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/31/108>

- Rocha, R., Cobo, A. y Alonso, M. (2011, octubre-diciembre). Administración electrónica en las universidades públicas españolas. *Revista Española de*

Documentación Científica. Recuperado de

<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/715/793>

- Romero C. (2017) Gobernanza digital: un análisis de propuestas para Costa Rica. Revista e-ciencias de la información. Recuperado de

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/eciencias/article/view/29808>

- Sales dos Santos, J. (2009). Governo eletrônico e participação política nos websites dos deputados da assembléia legislativa do estado da bahia. Brazilian Journal Of Information Science: Research Trends, 3(1), pp.57-70. Recuperado a partir de:

<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/294>

- Salgado, C., & Aires, R. (2017). Governo eletrônico no Rio Grande do Norte: uma avaliação de prefeituras municipais a partir de lei de acesso à informação.

Perspectivas em Ciência da Informação, 22(3), 98-115. Recuperado de

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2707/195>

- Salgado, C., & Aires, R. (2017). Governo eletrônico no Rio Grande do Norte: uma avaliação de prefeituras municipais a partir de lei de acesso à informação.

Perspectivas em Ciência da Informação, 22(3), 98-115. Recuperado de

<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/2707/1958>

- Schu'rer, K. (2003). Better Access to Electronic Information for the Citizen: The Relationship Between Public Administration and Archives Services

Concerning Electronic Documents and Records Management. INSAR, Supplement

V. Journal Of The Society Of Archivists, 24(1), pp.107-120. Recuperado a partir de

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0037981032000061082>

- Seavey, C. (2010). GPO Must Go. American Libraries Magazine.

Recuperado a partir de <https://americanlibrariesmagazine.org/2010/06/07/gpo-must-go/>

- Silva Neto, C., & Carvalho, J. O. F. de. (2008). O programa de inclusão

digital do Governo brasileiro: análise sob a perspectiva da interseção entre Ciência da

Informação e interação humano computador. RDBCI: Revista Digital De

Biblioteconomia E Ciência Da Informação, 6(1), 25-52. Recuperado de

<https://doi.org/10.20396/rdbci.v5i2.201>

- Silva Neto, C., & Carvalho, J. O. F. de. (2008). O programa de inclusão

digital do Governo brasileiro: análise sob a perspectiva da interseção entre Ciência da

Informação e interação humano computador. RDBCI: Revista Digital De

Biblioteconomia E Ciência Da Informação, 6(1), 25-52.

<https://doi.org/10.20396/rdbci.v5i2.201>

- Silva, P. y Pinherio, M.(2019). Dados governamentais abertos em

aplicativos brasileiros. Informação & Informação, v. 24, n. 1, p. 31-50. Recuperado

de: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/110675>

- Silva, P., y Pinheiro, M. (2017). Dados governamentais abertos: métricas

e indicadores de reuso. Pesquisa Brasileira em Ciencia da Inforncação e Biblioteconomia.

12(1), 236-247. Recuperado de

<https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/abcib/article/view/34956/17958>

- Silva, R. C. da, Ottonicar, S. L. C., & Yafushi, C. A. P. (2017). A

competência em informação e midiática voltada à cidadania: o uso da informação

governamental para a participação na democracia. Revista Digital De Biblioteconomia E

Ciência Da Informação, 15(3), 604-628. Recuperado de

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8649535>

- Temesio, S(1995) Gobierno electrónico: una responsabilidad del profesional de la información. *informatio* : instituto de información. Facultad de Información y Comunicación. Recuperado de

<http://informatio.fic.edu.uy/index.php/Informatio/article/view/101/98>

- Tijerino Ortiz, X. (2015). El gobierno electrónico en el municipio mexicano como desarrollador de la ciudadanía digital. *Encrucijada Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública*, 20. Recuperado a partir de

<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/view/58180/51488>

- Villegas, T. Marcos, R (2019) Intermediarios de información dentro del modelo del gobierno Abierto. *Ibersid: revista de sistemas de información y documentación*. Recuperado de <https://www.ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/>

- Vivas, M.,Cuberos, M., Albornos , N., Mazuera , R y Carreño, M (2018) Presence of Extrinsic Motivational Factors for Entrepreneurship in the Electronic Governments of the Countries of the Andean Community. *Archives and Records: The Journal of the Archives and Records Association*. Recuperado de

<http://crai.referencistas.com:2061/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=130405508&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- Zapata C. (2012). Relación entre la capacitación y el nivel de participación de los archivistas en el desarrollo del programa de gobierno en línea de Bogotá. *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Recuperado de

<https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/RIB/article/view/15191>