

Gobierno electrónico de El Salvador: servicios

Electronic government of El Salvador: services

Ana Cecilia Mejía de Ramírez
ana.mejia@mail.utec.edu.sv

Recibido: 26/07/17- Aceptado: 12/01/18

URI: <http://hdl.handle.net/11298/449>
DOI: <http://dx.doi.org/10.5377/entorno.v0i65.6046>

Nota de la autora

La investigación consistió en la recopilación de los diferentes servicios que ofrece a la ciudadanía el actual gobierno mediante sus diferentes ministerios, utilizando como plataforma tecnológica el acceso a sus sitios web. Se ha realizado una exploración en cada Ministerio para indagar

algunos de los servicios que se ofrecen directamente en línea; se han realizado capturas de pantallas para un mejor entendimiento. Se estableció un equipo que coordinó la recopilación, síntesis y presentación del trabajo, que es la suma de los esfuerzos realizados por los estudiantes de la asignatura Informática Técnica, sección 02, del ciclo lectivo 01-2016 de la Universidad Tecnológica de El Salvador.

Resumen

Internet y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en la última década, han proliferado en todos los ámbitos del ser humano, trascendiendo a los planos económicos, políticos, educativos y sociales. La demanda de servicios en línea aumenta cada vez más en el nuevo estilo de vida más interactivo, digitalmente hablando, por ello los gobiernos han tenido que revolucionar sus formas de acercamiento ciudadano.

El Salvador no es la excepción, aunque eso demande que se incremente la oferta de servicios en línea. La investigación pretende recopilar los servicios que ofrece el gobierno actual como parte de la modalidad de gobierno electrónico. Dentro la misma exploración

Abstract

Internet and ICTs have proliferated during the last decade in all human areas. They have transcended the economic, political, educational and social fields. The demand of online services is increasing every day given the new interactive lifestyle of people—digitally speaking—and this is why governments have had to drastically change the ways in which they approach and serve their citizens.

El Salvador is no exception even though that may demand an increase in the way online services are offered. This research pretends to make a compilation of the services that the current government offers as part of the electronic government modality. Inside this exploration, marked differences were found in terms of web site

¹ Docente investigadora Universidad Tecnológica de El Salvador.

se encontró diferencias marcadas en cuanto al tipo de estructura de sitio web que se muestra en cada Ministerio, como algunas con una interfaz bastante elaborada; otras sin embargo son planas y no bien diseñadas; o casos en que los *links* no están habilitados, denotando falta de actualización y mantenimiento. Se concluye que, aunque exista una plataforma tecnológica que soporta los servicios web de los diferentes ministerios, no hay un estándar de estructuración ni de espacios de información y el número de servicios estrictamente en línea están limitados, muchos de los servicios son de información de procesos para realizar presencialmente.

Palabras clave

Tecnología de la información. Servicios de consulta electrónica. Servicios de información en línea. Tecnología de las comunicaciones. Telecomunicaciones – Innovaciones. Interfaces con el usuario (sistemas para computador). Páginas web.

structures as shown by each ministry, such as those that have a well elaborated interface. Others, however, are flat and not very well designed, or show links that are not enabled; this only shows a lack of maintenance and update of their sites.

It has been concluded that although there may be a technological platform that supports web services for different ministries, there is no structure in elements like structure nor informational spaces; besides, those online services strictly offered online are limited, and many of these services only include information as to what processes people need to follow in person.

Keywords

Information technology. Electronic inquiry services. Online information services. Communications technology. Telecommunications–innovations. User interfaces (computer systems). Web pages.

Introducción

La modernización de las instituciones públicas se extiende al aprovechamiento de los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías, el internet como medio para la creación y entrega de servicios que hagan más eficientes la gestión entre gobierno y ciudadanía, esta última cada vez más demandante de servicios que contrasten con su vida interactiva con los diferentes dispositivos digitales: PC, tabletas o *smartphone*. Esto conlleva a que el Gobierno cree estrategias que vayan encaminadas a satisfacer estas demandas, situación que, frente al acelerado y demandante cambio tecnológico, le exige que se coloque al nivel incluso de otros gobiernos regionales y del mundo. Colateralmente, la gestión de las diferentes instituciones integrantes del aparato del Estado las obliga a encaminarse en la aplicación de servicios *on line*; más aquellos que implican un ahogamiento y atrasos en su realización. Esta nueva perspectiva ha llevado a reinventar los sistemas de gobierno existentes, incorporando recursos electrónicos impensados hace más

de 20 años. En los años 2000-2005 el gobierno electrónico aportó muchos más beneficios a la ciudadanía, por motivos del aumento de usuarios domésticos conectados a internet. La página del Ministerio de Hacienda es una de las más visitadas a partir de entonces, porque desde la casa se pueden hacer trámites on line sin la necesidad de presentarse a las oficinas de la institución y tener que hacer largas esperas para poder terminar el trámite.

Los avances que el país ha tenido están divididos en cuatro elementos principales: red WAN del Gobierno, normativas para su desarrollo, construcción de edificio central que albergue el gobierno electrónico y desarrollo de aplicaciones detonantes.

Aplicaciones detonantes será un sistema de información de desastres; de servicios para los ciudadanos como obtención de partidas de nacimiento, pago de impuestos, solvencias policiales, entre otros. Con estos servicios se busca que se incrementen los usuarios de internet y educar a la población

en el uso de la tecnología. Como ejemplo de ello está el proceso de la declaración de la renta.

*Gobierno electrónico*² se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales; al empleo de internet y las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. El gobierno-e también fomenta una participación más amplia de los ciudadanos

en el proceso y gestión de los gobiernos. Además, puesto que se apoya en la transparencia, es un arma más eficaz contra la corrupción.

El gobierno electrónico consiste en: todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual. ("D", 2016)

Figura 1³.

El gobierno electrónico comprende a todas aquellas iniciativas que habiliten la migración de la información (trámites y servicios de procedimientos manuales basados en papel) a procedimientos informáticos, accediendo a ellos por múltiples canales como Internet, dispositivos móviles, Centros de Atención Ciudadana, entre otros, tomado de Uruguay Digital (Agesic, 10)



² "D", 4. and perfil, V. (2016). *E-Government: ¿Qué es el Gobierno Electrónico?* [on line] Los-gobiernos-electronicos.blogspot.com Available at: <http://los-gobiernos-electronicos.blogspot.com/p/que-es-el-gobierno-electronico.html> [Accessed 14 jun. 2016].

³ Agesic (2010). Gobierno Electrónico. 14 de junio de 2016, de Agesic. http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/163/1gobierno_electronico_001.jpg

Método

Diseño y tipo de investigación

La investigación desarrollada es de carácter descriptivo sobre los diferentes servicios que se ofrecen en línea en gran parte de los ministerios del aparato del Estado mediante sus sitios web.

Participantes

Los estudiantes que se integraron al estudio fueron 52; de primer ciclo de las carreras de Técnico en Ingeniería de *Hardware* y Técnico en Redes Computacionales, que cursaban la asignatura Informática Técnica, y el universo, conformado por los ministerios de gobierno. La muestra se estableció por la importancia de estos, de los cuales se eligieron 10, accediendo a ellos por sus sitios web, en donde se investigó cuáles son los servicios totalmente en línea que ofrecen a la ciudadanía.

Los ministerios investigados fueron el de Economía, Educación, Gobernación, Turismo, Agricultura y Ganadería, Obras Públicas, Medio Ambiente, Hacienda, Justicia, Defensa Nacional y Relaciones Exteriores.

Instrumento

Se utilizó una guía de exploración para los sitios web y revisión de su estructura y procesos de trámites en línea.

Procedimiento

Se exploró y verificaron los servicios; se clasificaron por trámites en línea, realizando para su descripción capturas de pantalla para determinar el proceso de ejecución. En algunos casos esto no fue posible, pues se requería de usuarios registrados.

Resultados

El Gobierno actual tiene un reto en relación con la construcción de una plataforma tecnológica que sustente una verdadera democracia, que facilite el acceso a la información pública y el acercamiento a la ciudadanía, así como canalizar adecuadamente los recursos con los que cuenta, que han sido orientados a la modernización de todo el aparato

gubernamental. El interrogante es, sin duda, cuáles son las acciones, actividades, estructuras organizativas organizativas y la asignación de recursos que se asignarán a ese gran marco de referencia que identificamos como *gobierno electrónico*.

A medida que avanza el tiempo, las tecnologías van mejorando y, por ende, las grandes facilidades que estas nos ofrecen en el diario vivir. Los gobiernos electrónicos se han ido actualizando poco a poco en países no tan desarrollados, como El Salvador. Lo contrario sucede con los desarrollados, ya que poseen y ofrecen servicios innovadores, en su mayoría haciendo un uso eficiente de los adelantos tecnológicos, pues han sacado el máximo provecho del auge en el uso que sus ciudadanos del internet en general y de las redes sociales en particular.

Este estudio describe los pasos de construcción de los procesos por transparentar la administración pública, los cuales se forman como especie de telaraña virtual o redes, haciendo uso de las oportunidades que ofrecen.

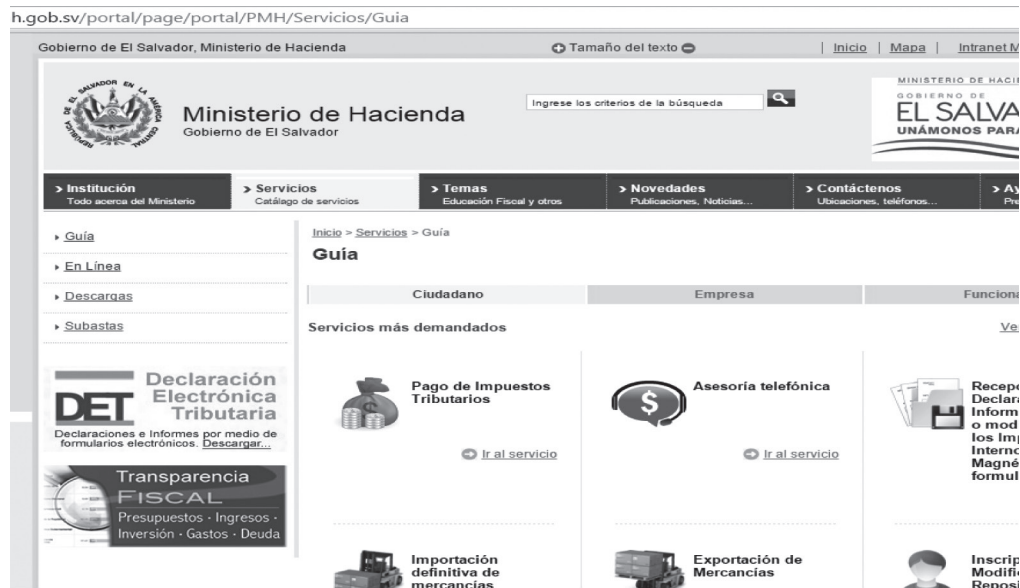
1. Ministerio de Hacienda

Uno de los ministerios que es altamente demandado es el Ministerio de Hacienda, Durante años la ciudadanía se ha quejado de los procesos burocráticos, errores de digitación, maltrato por parte de los empleados de dicha entidad. Hablamos en particular del trámite de la declaración de la renta, añadiendo a esto que por desconocimiento muchos ciudadanos fueron estafados con cobros excesivos por elaborarles la hoja del trámite.

Este trámite es el más notorio en cuanto al avance en el camino de la modernización, pues actualmente con un perfil de usuario y su respectivo *password* se puede acceder al sitio del Ministerio para realizar el trámite; y no es necesario tener las constancias de sueldo, pues se han hecho grandes avances, actualizando las bases de datos de lo declarado por las empresas, y por lo tanto, con un proceso sencillo y fácil de entender, se puede completar la declaración de renta, imprimir y hasta consultar, si fuese el caso, en qué etapa se encuentra para la devolución correspondiente.

A continuación se presenta parte de la interfaz que ofrece este sitio web, en donde su diseño tipo portal muestra el tablero de algunos de los servicios que se ofrecen en línea.

Ilustración 1. Sitio web del Ministerio de Hacienda de El Salvador



Según el sitio web especializado en impuestos centralamericadata.com (2015), en El Salvador la declaración de renta en línea informó que, a partir de mayo de 2015, las empresas estarán obligadas a realizar la declaración del impuesto sobre la renta y la devolución del impuesto al valor agregado digitalmente.

Las largas filas para presentar las declaraciones de impuestos realizadas a mano han pasado a la historia, ya que a partir de la fecha antes mencionada todos los trámites tributarios que se realizaban en el de forma presencial en el Ministerio ahora se ejecutarán en línea,

obligatoriamente. El portal disponible para presentar las declaraciones es www.mh.gob.sv.

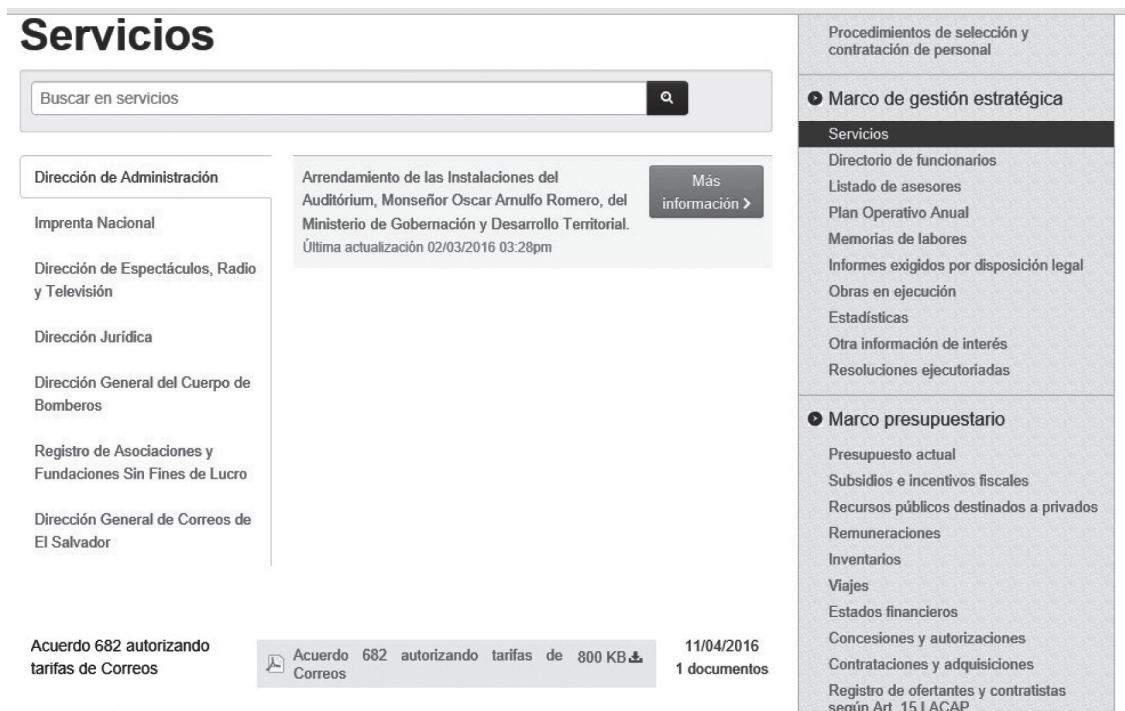
2. Ministerio de Gobernación

Aglutina una serie de instituciones, tales como la Imprenta Nacional, la Dirección de Espectáculos Públicos de Radio y Televisión, la Dirección General del Cuerpo de Bomberos, la Dirección General de Correos de El Salvador, entre otros. Este sitio está estructurado dentro del Portal de Transparencia, que da acceso a todos los ministerios y entidades de gobierno.

Ilustración 2 Sitio Web Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial



Ilustración 3. Sitio web del Ministerio de Gobernación y Desarrollo Territorial, Desglose de servicios



Los ministerios ofrecen, por ejemplo, servicios básicos, que son aquellos cuya prestación es obligatoria para todas las administraciones postales. Dentro de estos, ofrece la recepción, transporte y entrega oportuna de las cinco categorías de envíos de correspondencia.

Los servicios nacionales con los que cuenta son diversos accesos de carácter informativo; es mínimo lo que contiene en relación con trámites en línea.

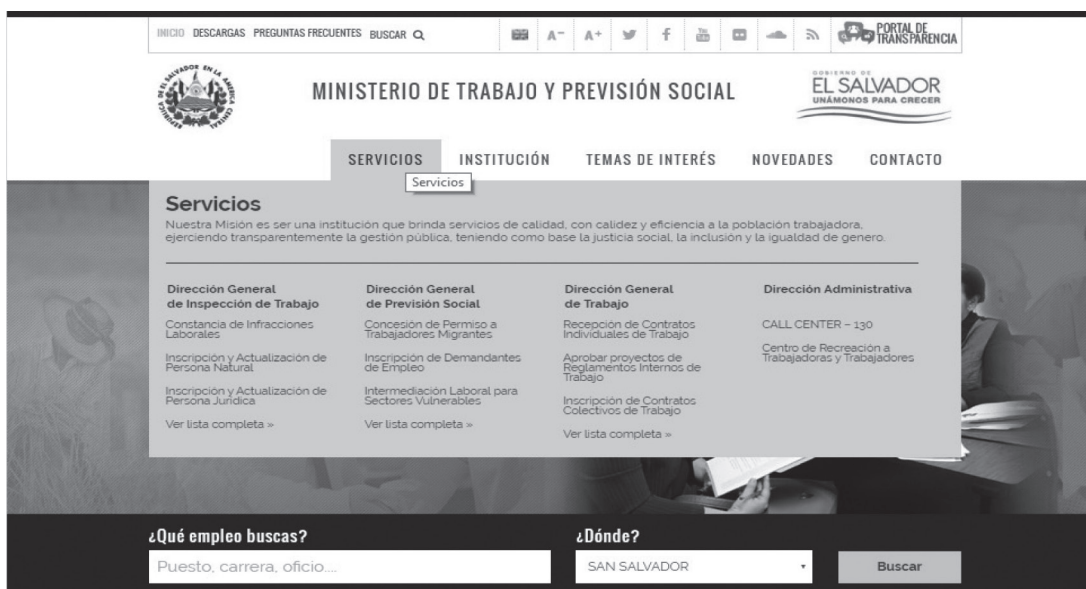
3. Ministerio de Trabajo

Ilustración 4. Sitio web del Ministerio de Trabajo y Previsión Social



Este sitio, la innovación que ofrece es su bolsa de trabajo mediante un sencillo procedimiento de búsqueda.

Ilustración 5. Sitio web del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Desglose de servicios



En la imagen anterior se muestran los diversos servicios que ofrece el Ministerio, dentro de los cuales se destaca el de *call center*, en donde atienden dudas o se pueden realizar denuncias sobre maltrato, acoso y discriminación laboral entre otros.

4. Ministerio de la Defensa Nacional de El Salvador

En la exploración de este sitio, encontramos en su mayoría documentos en formatos PDF para ser descargados desde el portal de transparencia, con ello se aclara que estos sitios han sido integrados en uno desde donde se puede acceder a cada Ministerio. Es el caso específico de este Ministerio, del cual el sitio original es <https://www.fuerzaarmada.gob.sv/>, pero está restringido.

En cuanto a gobierno electrónico se refiere, el Ministerio de Defensa tiene una cierta particularidad, ya que su sitio web no ofrece servicios en línea, sino solo de información de cada trámite que se puede realizar en sus dependencias.

La ventaja es que da la información de los requisitos que necesitará para hacer el trámite presencial, así le ahorra tiempo al usuario, ya que este va con un objetivo claro de lo que quiere y tiene que hacer para que su trámite sea exacto y rápido.

Al entrar en el servicio que se necesita, primero se encuentra una información general, los requisitos, el tiempo de respuesta, el área encargada de gestionar el trámite, la dirección a donde debe acudir el usuario y el costo del servicio.

En la misma página hay orientación mediante pasos, que son los que se realizarán al momento de presentarse a hacer el trámite.

Ilustración 6. Sitio web del Ministerio de Defensa Nacional

MDN
Ministerio de la Defensa Nacional

Buscar documentos en MDN

Instituciones / Ministerio de la Defensa Nacional / Otros documentos normativos

Otros documentos normativos

Buscar en otros documentos normativos

Reglamento de la Ley de la Carrera Militar	Reglamento de la Ley de la Carrera Militar. Vigente	30/05/2016 200 KB	↓
REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTROL Y REGULACIÓN DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ARTICULOS SIMILARES	REGLAMENTO DE LA LEY Y REGULACIÓN DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ARTICULOS SIMILARES. Vigente	16/05/2016 800 KB	↓
LEY DE CONTROL Y REGULACIÓN DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ARTICULOS SIMILARES	LEY DE CONTROL Y REGULACIÓN DE ARMAS, MUNICIONES, EXPLOSIVOS Y ARTICULOS SIMILARES. Vigente	16/05/2016 600 KB	↓
LEY DE LA CARRERA MILITAR	LEY DE LA CARRERA MILITAR. Vigente	16/05/2016 800 KB	↓
LEY DE LA DEFENSA NACIONAL	LEY DE LA DEFENSA NACIONAL. Vigente	16/05/2016 800 KB	↓
DOCUMENTO DE CREACION DE LA OIR	DOCUMENTO CREACION DE LA OIR	2011/2015 200 KB	↓

Información Oficial disponible

- Marco Normativo**
 - Ley Principal que rige a la institución
 - Reglamento de la Ley principal
 - Manuales básicos de organización
- Otros documentos normativos**
 - Actas de consejo
 - Organigrama
 - Procedimientos de selección y contratación de personal
- Marco de gestión estratégica**
 - Servicios
 - Directorio de funcionarios
 - Listado de asesores
 - Plan Operativo Anual
 - Memorias de labores
 - Informes exigidos por disposición legal
 - Obras en ejecución
 - Estadísticas
 - Otra información de interés
 - Resoluciones ejecutorias
- Marco presupuestario**
 - Presupuesto actual
 - Subsidios e incentivos fiscales
 - Recursos públicos destinados a privados
 - Remuneraciones
 - Inventarios
 - Viajes
 - Estados financieros
 - Concesiones y autorizaciones
 - Contrataciones y adquisiciones
 - Registro de ofertantes y contratistas según Art. 15 LACAP
- Oficina de Información**
 - Información de la OIR
 - Índice de información reservada
 - Guía de organización de archivos
 - Resoluciones de Solicitudes
 - Mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas

Ilustración 7. Sitio web del Ministerio de la Defensa Nacional, Información general

Información general

Requisitos generales	COPIAS DE DOCUMENTOS PERSONALES (DUI, NIT Y LICENCIA PARA USO DE ARMAS), EN EL CASO DE SER APODERADOS O REPRESENTANTES LEGALES, COPIA DEL PODER Y CREDENCIAL, RESPECTIVAMENTE, NIT DE LA EMPRESA, ASÍ MISMO COPIAS DE LAS FACTURAS DE PAGO.
Tiempo de respuesta	05 A 07 DÍAS HÁBILES
Área encargada	DEPARTAMENTO DE DECOMISOS, DIRECCION DE LOGÍSTICA
Encargado del servicio	TCNEL INF DEM OSCAR RENE VELASQUEZ ESCOBAR
Dirección donde solicitar el servicio	DEPARTAMENTO DE DECOMISOS, DIRECCION DE LOGÍSTICA, KM 5 1/2 CARRETERA A STA. TECLA AVE. MANUEL ENRIQUE ARAUJO.
Costo total del servicio	\$ 6.00

LAS ARMAS DE FUEGO SON VERIFICADAS EN EL CONSOLIDADO DE DESTRUCCIONES. DICHAS DESTRUCCIONES SE REALIZAN EN COORDINACIÓN DEL MDN CON LA FGR, PNC, EMCFA Y OEA. EN ÉSTE RUBRO SE ENCUENTRAN LAS ARMAS QUE CUMPLEN 6 MESES DESDE SU DECOMISO Y NO FUERON RECLAMADAS POR SUS PROPIETARIOS, ASÍ COMO LAS ORDENADAS POR ORDEN JUDICIAL.

COSTO POR SERVICIO
 EL PAGO DE MULTA IMPUESTA EN BOLETAS DE DECOMISO POR PARTE DE LA PNC, DE ACUERDO AL ART. 68 DE LA LEY, MÁS EL COSTO DE \$6.00 POR EL SERVICIO DE EMISIÓN DE CONSTANCIA DE DESTRUCCIÓN.

Otros documentos normativos Actas de consejo Organigrama Procedimientos de selección y contratación de personal
● Marco de gestión estratégica
Servicios
Directorio de funcionarios Listado de asesores Plan Operativo Anual Memorias de labores Informes exigidos por disposición legal Obras en ejecución Estadísticas Otra información de interés Resoluciones ejecutoriadas
● Marco presupuestario
Presupuesto actual Subsidios e incentivos fiscales Recursos públicos destinados a privados Remuneraciones Inventarios Viajes Estados financieros Concesiones y autorizaciones Contrataciones y adquisiciones Registro de ofertantes y contratistas según Art. 15 LACAP
● Oficina de Información

5. Ministerio de Obras Públicas (MOP)

Principales módulos del sistema

El sistema de Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias (Oirs) versión 2, compuesto principalmente por los siguientes módulos funcionales:

Módulo de Ingreso de Solicitudes

Permite el ingreso y registro de solicitudes, ya sea del tipo Sugerencia, Reclamos, Consultas, Solicitudes de Información o aquellas sujetas a Ley 20.285, mediante la web o en forma presencial. Esto último corresponde al caso en que el solicitante llega a una Oirs, o por medio de las oficinas de partes u otros puntos de atención presencial del MOP.

Independiente de la vía de ingreso de las solicitudes, cada vez que se ingresa una al sistema, el solicitante que origina la consulta recibirá una confirmación del ingreso de solicitud, con un número de solicitud, para efectos de identificación de su solicitud.

Este módulo además permite adjuntar archivos, y cuenta con una serie de validaciones que permiten asegurar

el ingreso de toda la información requerida para, en su momento, hacer llegar la respuesta al solicitante.

Módulo de Evaluación y Derivación de Solicitudes

Permite, principalmente, que el responsable del tratamiento de solicitudes a escala regional pueda ver y evaluar las solicitudes formuladas al MOP en su región, por parte de la ciudadanía. Independiente del modo en que estas fueron ingresadas y hacia qué servicio están dirigidas, el responsable deberá revisar, analizar y efectuar la derivación de las solicitudes a los encargados SIAC en los diferentes servicios del Ministerio (de su región).

Módulo de Tratamiento y Respuesta de Solicitudes

Permite, al encargado SIAC regional de cada servicio, revisar las solicitudes dirigidas a su servicio (a escala regional), y dar inicio a su proceso de elaboración de respuestas, esto es revisarlas, analizarlas, elaborar respuestas y responder al solicitante, si así lo estima conveniente, o derivarlas a los expertos de su servicio, para que ellos elaboren las respuestas. No obstante esto último, solo mediante este módulo es posible responder al solicitante. De esta forma se asegura que las respuestas a la ciudadanía sean revisadas

y validadas por los encargados regionales de cada servicio antes de remitírselas.

Módulo de Acceso al Sistema

Permite el ingreso de los funcionarios del Ministerio relacionados con el tratamiento de solicitudes al sistema bajo un perfil y papel predefinidos. Se requiere un nombre de usuario y una clave.

Ingreso de solicitudes vía web

Para ingresar una solicitud vía web, el ciudadano se podrá conectar a cualquiera de los sitios del MOP o de las diferentes direcciones (o servicios) dando un clic

sobre el banner Oirs, y así accederá al Formulario de Ingreso de Solicitudes, directamente, sin requerir clave de acceso al sistema.

En la ilustración 8 se puede ver el formulario y los campos que deben llenarse. Aquellos con un asterisco (*) indican los campos obligatorios y que el sistema valida.

Adjuntar Antecedentes: esta funcionalidad está presente en todos los módulos donde se requiere adjuntar documentos (archivos) que complementen la solicitud, como es el caso del ingreso de solicitudes, o de elaboración de respuesta, que es cuando un funcionario experto requiera complementarlas con algún documento.

Ilustración 8. Sitio web del Ministerio de Obras Públicas, Preguntas frecuentes

The screenshot shows a web browser window displaying the OIRS form. The browser address bar shows the URL: http://localhost:4305/OIRS_Master/formIngreso.aspx. The page header includes the logo of the Ministerio de Obras Públicas and the text 'Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)'. The form is titled 'FORMULARIO DE INGRESO DE SOLICITUDES' and contains several sections:

- Tipo de Solicitud:** Radio buttons for 'Pregunta', 'Reclamo', 'Sugerencia', and 'Felicitación'. A checkbox for 'Petición Información Ley Transparencia'.
- A quien dirige su solicitud:** A dropdown menu for 'Seleccione Unidad'.
- Tema:** A dropdown menu for 'Seleccione Tema'.
- A que region dirige su solicitud:** A dropdown menu for 'Seleccione Region'.
- Indique donde desea recibir la respuesta:** A dropdown menu for 'Correo Electrónico'.
- Ingrese los datos que sean necesarios para su respuesta:** A series of input fields for personal information: País (CHILE), Fecha atención (11-02-2009), Rut (*), Nombre (*), Apellido Paterno (*), Apellido Materno (*), Dirección (*), Sexo (Masculino/Femenino), Edad (Seleccione Opción), Teléfono, Correo Electrónico (*), Región (*), Ciudad (*), Comuna (*), En representación, and Nombre Institución.
- Ingrese su Solicitud:** A large text area for the request content.
- Adjunta Antecedentes:** A section for attaching documents, including an 'Examinar...' button and a note: '> Si es necesario puede adjuntar un archivo'.
- Buttons:** 'Enviar Solicitud' and 'Volver a página principal'.

The right sidebar contains information about attention hours, a virtual library, and regional OIRS offices.

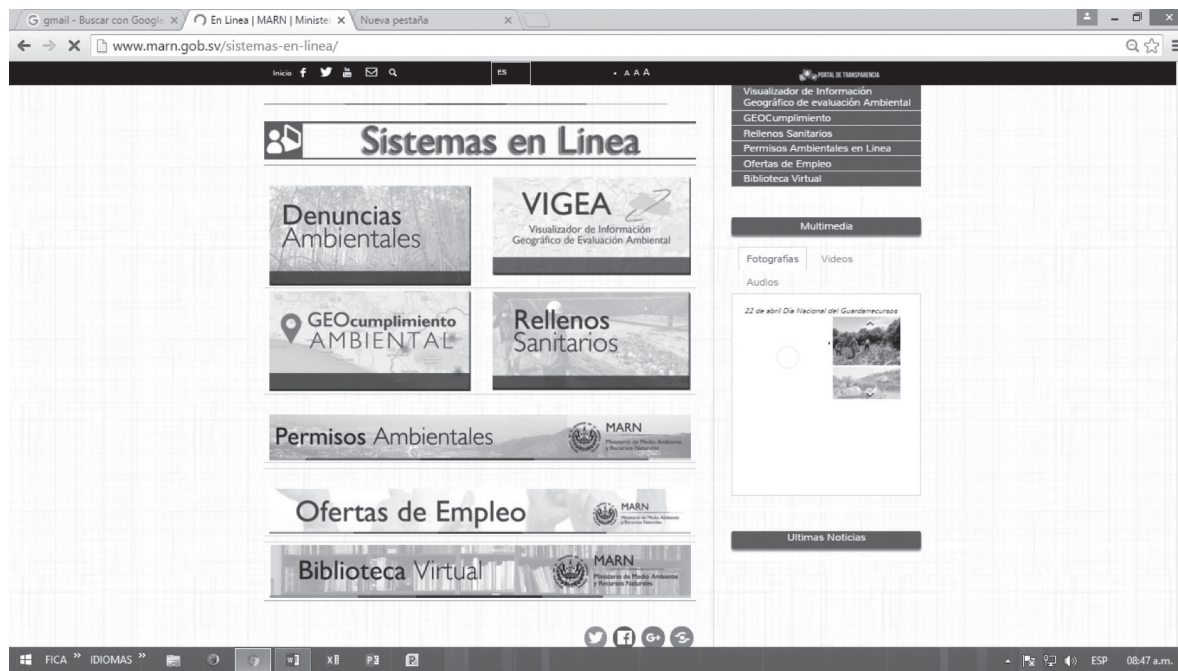
6. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN)

El Sistema de Denuncias Ambientales permite realizar denuncias concernientes al medio ambiente y los recursos naturales; agiliza el proceso de control, la atención y el análisis de las denuncias; se puede visualizar el tipo y la cantidad de denuncias recibidas.

Procedimiento de la denuncia pública

Para realizar su denuncia, haga clic en el vínculo e ingrese su denuncia; una vez ingresada esta, personal del MARN se pondrá en contacto con usted para solicitarle más detalles de la información o para darle a conocer el estado de esta; una vez ingresada su denuncia, usted recibirá un correo electrónico con el número que identifique su caso, mediante el cual podrá consultar su estado.

Ilustración 9. Sitio web del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, sistemas en línea

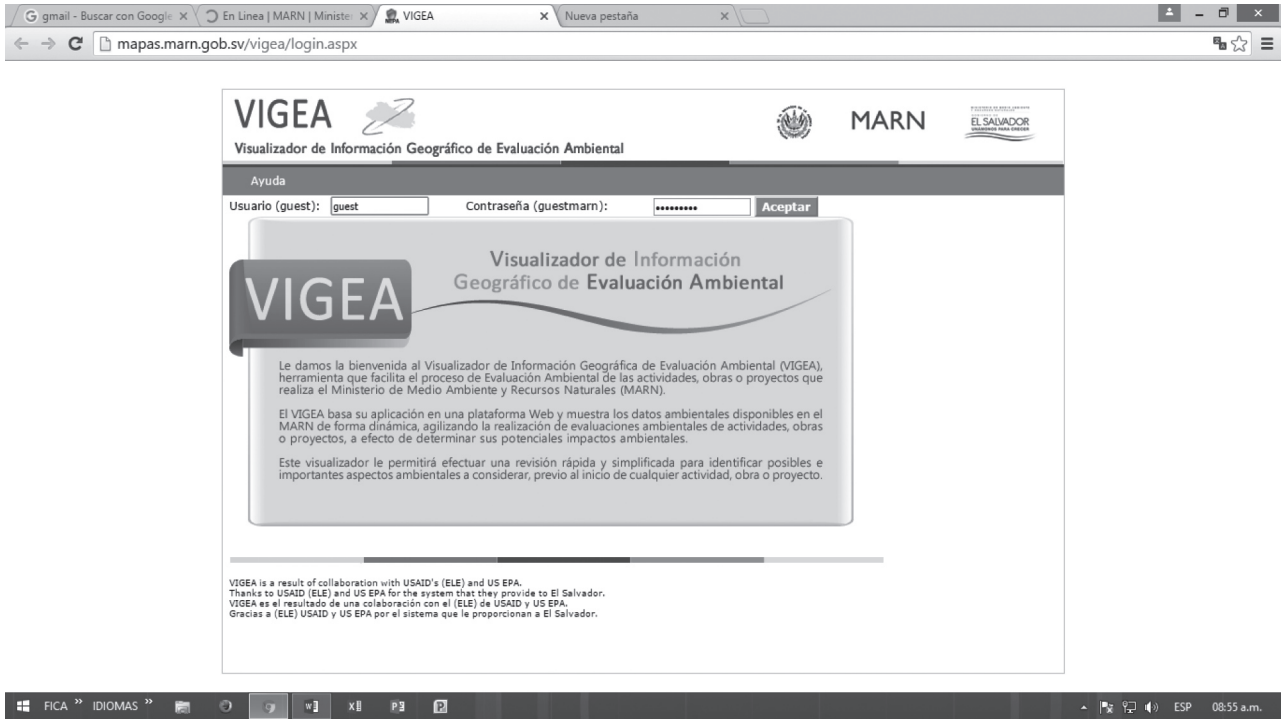


El MARN realizará las acciones técnicas correspondientes para verificar el hecho denunciado y tomar las medidas pertinentes.

VIGEA

Visualizador de información geográfico de evaluación ambiental

Ilustración 10. Sitio web del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, sistema VIGEA (Visualizador de Información Geográfica de Evaluación Ambiental)



En la exploración de este sitio se encontró con aspectos de interés de la ciudadanía en general.

7. Ministerio de Economía (Minec)

Ilustración 11. Sitio web del Ministerio de Economía



Entre los servicios por línea que nos ofrece la página del Minec son los siguientes cuatro:

Consulta del sistema arancelario centroamericano

El Arancel Centroamericano de Importación está constituido por el Sistema Arancelario Centroamericano (SAC) y los correspondientes Derechos Arancelarios a la Importación (DAI).

El código numérico del SAC está representado por ocho dígitos que identifican:

- los dos primeros, al Capítulo; los dos siguientes, a la partida;
- el tercer par, a la subpartida; y los dos últimos, a los incisos o subpartidas.

Este servicio ayuda a la población a saber cuánto impuesto se debe pagar por una mercancía; también para determinar si el producto está amparado por algún tratado de libre comercio y tiene tratamiento especial; también para clasificar una mercadería y así poder exportar la mercadería.

Ilustración 12. Sitio web del Ministerio de Economía, Sistema Arancelario Centroamericano



Rutas del ahorro

Este servicio sirve para consultar rutas alternas para ahorrar gastos al interesado; nos ofrece las rutas de un lugar más aceptable para la compra de gasolina e indica si hay un lugar más cercano para realizar las compras, y a la vez, nos muestra los precios de la gasolina; esas son las ventajas que nos ofrece el servicio de las rutas del ahorro.

Ilustración 13. Sitio web del Ministerio de Economía, Búsqueda de Rutas del Ahorro



Consulta subsidio de gas y Denuncias combustibles son otros de los servicios que se ofrecen en este sitio.

8. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)

Servicios del MAG

Ilustración 14. Sitio web del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Servicios



Dirección General de Ordenamiento Forestal, Cuencas y Riego

Mapas de vegetación de arboleda, el usuario puede visualizar el archivo de suelos y consultar el mapa. Si desea adquirir determinada información, se elabora un mandamiento de pago, para su respectiva cancelación, y posteriormente se le entrega una copia del cuadrante del territorio solicitado. El usuario recibe un mapa en escala 1:200.000, en el cual se ubica la clasificación de los diferentes tipos de vegetación y las áreas de la misma de todo el país.

Ilustración 15. Sitio web del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Mapas de vegetación de arboleda

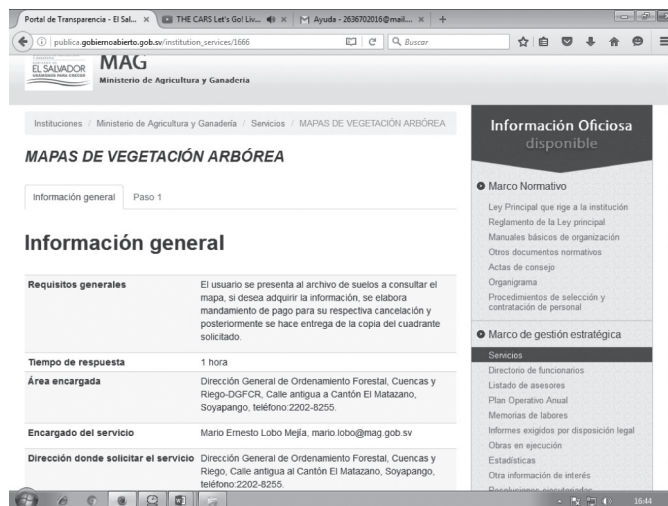


Ilustración 16. Sitio web del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Descripción del cuadrante Agrológico

Documento que describe el cuadrante agrológico

Información general	Paso 1
<h2>Información general</h2>	
Requisitos generales	El usuario se presenta al Archivo de Suelos a continuar el cuadrante de su interés y su correspondiente informe, si está desea adquirir la información, se elabora mandamiento de pago para su respectiva cancelación y posteriormente se hace entrega de la copia del cuadrante solicitado.
Tiempo de respuesta	1 hora
Área encargada	Dirección General de Ordenamiento Forestal, Cuencas y Riego, Calle antigua al Cantón El Matazano, Soyapango, teléfono: 2202-8255
Encargado del servicio	Mario Ernesto Lobo Mejía,
Dirección donde solicitar el servicio	Dirección General de Ordenamiento Forestal, Cuencas y Riego, Calle antigua al Matazano, soyapango, teléfono: 22028255
Costo total del servicio	\$ 5.71

Dirección General de Desarrollo de la Pesca y Acuicultura

Venta de productos institucionales

Información general

Tarifa o costo:

1. Alevín bisexual \$0.04 (Unidad)
2. Alevín reversado \$0.05 (Unidad)
3. Alevín TGM \$0.07 (Unidad)
4. Postlarva de camarón \$0.04 (Unidad)
5. Reproducción de camarón \$9.00 (Unidad)
6. Semilla de curil \$0.07 (Unidad)
7. Semilla de ostra \$0.015 (Unidad)
8. Semilla de casco de burro \$0.015 (Unidad)

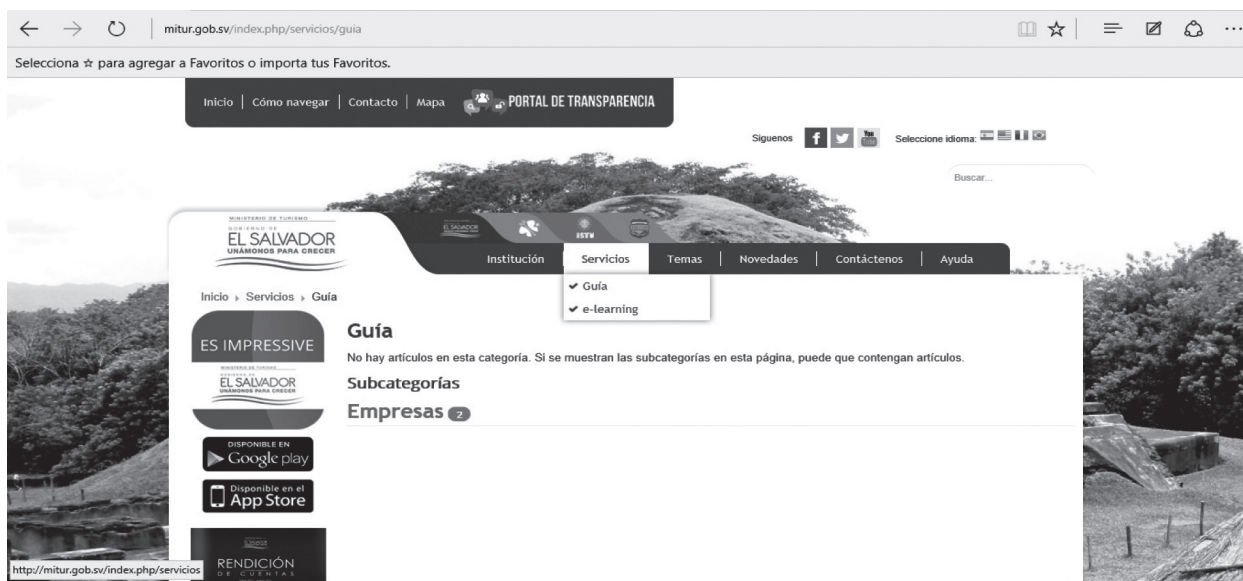
Ilustración 17. Ministerio de Agricultura y Ganadería, Venta de productos institucionales

Venta de Productos Institucionales

Información general	Paso 1
Información general	
Requisitos generales	Tarifa o costo: 1. Alevín bisexual \$0.04 (Unidad) 2. Alevín reversado \$0.05 (Unidad) 3. Alevín TGM \$0.07 (Unidad) 4. Post larva de camarón \$0.04 (Unidad) 5. Reproducción de camarón \$9.00 (Unidad) 6. Semilla de curil \$0.07 (Unidad) 7. Semilla de ostra \$0.015 (Unidad) 8. Semilla de casco de burro \$0.015 (Unidad)
Tiempo de respuesta	De 15-20 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud, dependiendo de la cantidad requerida y de la programación de entrega.
Área encargada	Dirección General de Desarrollo de la
Encargado del servicio	1. Helen Yuri Martínez. 2. Edwin Ulises Quintanilla. 3. Pedro Antonio Corea. 4. Oscar Francisco Velásquez. 5. Saúl Patricio Paceco.
Dirección donde solicitar el servicio	Dirección de Desarrollo de la Pesca y la Acuicultura: teléfonos: 1. 2432-0349

9. Ministerio de Turismo

Ilustración 18. Sitio web del Ministerio de Turismo



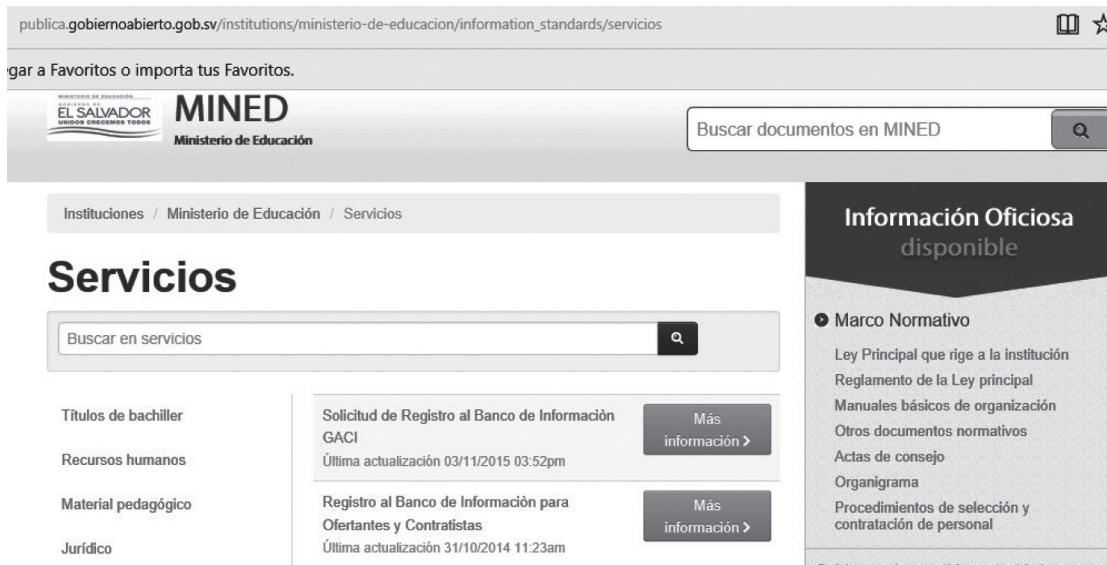
En el sitio del Mitur, como se aprecia en la imagen, aparece el botón de *Servicios*, de los cuales las opciones son *Guía* y *e-learning*; la primera no muestra ninguna información, y en el otro enlace no se encuentra actualizado desde el 2014.

Ilustración 19. Ministerio de Turismo, Mituronline, no están actualizados los enlaces desde el 2014



10. Ministerio de Educación

Ilustración 20. Ministerio de Educación, pantalla de Servicios



Los servicios que ofrece son los siguientes:

Cada uno de estos enlaces conlleva a varios procesos, de los cuales destacaremos algunos que son en línea.

Tal es el caso de la opción de Educación Superior, en cuanto a la autenticación de títulos, se puede llenar la solicitud en línea; no así realizar el trámite final. Es de enfatizar que la información presentada no está actualizada, ya que en el tiempo de respuesta publicado corresponde al año 2010.

Ilustración 21. Ministerio de Educación. Detalle de los enlaces a los diferentes servicios que están en línea.

The screenshot shows a web interface with a vertical list of services on the left and two detailed service cards on the right. The list includes: Títulos de bachiller, Recursos humanos, Material pedagógico, Jurídico, Inmuebles de Centros Educativos, Incorporación de Estudios en el extranjero, Evaluación de los aprendizajes, Estadísticas, Embargos, Educación Superior, Educación de Jóvenes y Adultos, Contador, Conmutador, Colegios privados, Certificación de notas, Auditoría, Atención al usuario, and Adquisiciones. The two highlighted cards are: 1) 'Solicitud de Registro al Banco de Información GACI' with a 'Más información' button and a last update of 03/11/2015 03:52pm. 2) 'Registro al Banco de Información para Ofertantes y Contratistas' with a 'Más información' button and a last update of 31/10/2014 11:23am.

Ilustración 22. Ministerio de Educación, Servicio de Auténtica de Título, Información del Servicio en general

Registro y Auténtica de títulos de Educación Superior

Información general

Información general

Requisitos generales	Leer y llenar solicitud en línea a través de la página MINED www.mined.gob.sv
Tiempo de respuesta	15 días hábiles para los títulos que han sido emitidos antes del año 2010.
Área encargada	Gerencia de Registro, Incorporación y Asistencia Legal
Encargado del servicio	Licda. Claudia Lorena Rivas Zamora
Dirección donde solicitar el servicio	Edificio A-2, primer nivel, Centro de Gobierno, San Salvador
Observaciones	ninguna
Costo total del servicio	\$ 0.00

Análisis de la documentación presentada para poder emitir el comprobante correspondiente el cual, tiene por finalidad el reconocimiento oficial de los estudios académicos realizados en instituciones de Educación Superior, legalmente establecidas.

Discusión/Conclusión

Se observó que, a pesar de la versatilidad del gobierno electrónico, hay una alta cantidad de servicios y procesos que no pueden ser realizados de forma electrónica, por lo que deben ser presenciales. Esto es debido a que estos procesos deben ser realizados de forma personal para comprobar su autenticidad, estos trámites pueden ser solicitud de licencias, asistencias sociales, cancelación de deudas, etc.

A pesar de la implementación de tecnología en El Salvador por parte de los diferentes ministerios, aún ofrecen limitados procesos en línea, en la investigación realizada, en donde se describen los diferentes servicios que se ofrece a los ciudadanos para facilitar y agilizar los trámites, aún son burocráticos y requieren dedicación de tiempo por parte de la población.

En la exploración del sitio, se han encontrado diferencias bien marcadas en cuanto a su estructura, diseño, facilidad de comprensión y acceso para el usuario común; no existe una plantilla del sitio web estándar.

Además, muchos de los servicios que ofrecen estos ministerios son desconocidos por la falta de divulgación hacia la sociedad en general sobre estas herramientas tecnológicas que día con día tienen más aplicación en otros países.

Cada uno de los ministerios mencionados posee una serie de servicios electrónicos que ayudan a la población a poder

realizar transacciones en línea sin necesidad de hacerlo presencialmente. Sin embargo, se pudiera decir que la población no posee la suficiente información para hacer uso de estos servicios electrónicos, y, por otro lado, visualizando el uso de la infraestructura tecnológica de los sitios web de estos ministerios no se les da un aspecto profesional o estandarizado y no poseen servicios totalmente en línea, por lo tanto es un recurso mal aprovechado.

Es de esperar que, con el avance de las tecnologías, el gobierno electrónico sea algo cada vez más habitual en la sociedad, lo que llevará a un desarrollo más rápido y eficiente de la sociedad y de la nación.

Referencias

- "D", 4 (14 de junio de 2016). E-Government: ¿Qué es el Gobierno Electrónico? Obtenido de Los-gobiernos-electronicos.blogspot.com.:<http://los-gobiernos-electronicos.blogspot.com/p/que-es-el-gobierno-electronico.html>
- Agesic (10 de febrero de 2010). <http://www.agesic.gub.uy>. Recuperado el 14 de junio de 2016, de <http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/163/1/agesic/gobierno-electronico-.html?idPadre=26>
- centralamericadata.com (26 de marzo de 2015). *centralamericadata.com*. Recuperado el 17 de junio de 2016 de http://centralamericadata.com/es/search?q1=content_es_le:%22recaudaci%C3%B3n+impuestos%22&q2=mattersInCountry_es_le:%22El+Salvador%22
- Transparencia, G. a. (17 de 06 de 2016). publica.gobiernoabierto.gob.sv. Obtenido de <http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/>