Un gobierno electrónico, ¿cómo y para qué?

Israel Aarón Molina Vázquez
Profesor de Asignatura Virtual de la División de Educación Superior
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato

Resumen

En la actualidad, los países desarrollados dan solución a sus problemas de funcionamiento gubernamental incorporando nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). De esta manera optimizan sus procesos internos para la toma de decisiones y mejoran su relación con la ciudadanía. El uso de dichas tecnologías brinda la oportunidad de que el gobierno, bajo este enfoque electrónico, resulte más eficaz y más eficiente; proporcione servicios de mayor calidad y de fácil acceso; apoye en la difusión de programas, en la rendición de cuentas, como guía de autogestión al ciudadano y aumente la comunicación interna y externa del gobierno. Así, existirá certidumbre y confianza gubernamental, manteniendo a la ciudadanía informada y en un ambiente que fomente y facilite la participación.

Abstract

Currently, developed countries are solving their problems of government functioning by incorporating new Information and Communication Technologies (ICT), and thus optimize their internal processes for decision making and improve their relationship with citizens. The use of these technologies offers the opportunity for the government, under this electronic approach, to be more effective and more efficient; provide higher quality and easily accessible services; support in the diffusion of programs, in the rendering of accounts, as a guide of self-management to the citizen and increase the internal and external communication of the

government. Thus, there will be certainty and governmental confidence, keeping the citizenry informed and in an environment, that encourages and facilitates participation.

Introducción

El presente artículo tiene como objetivo central definir el gobierno electrónico, así como explicar el cómo y el para qué de su existencia, dando paso luego a la identificación de sus grandes retos en la época actual.

¿Qué es el Gobierno electrónico?

Un gobierno electrónico se conforma por un conjunto de procesos y estructuras concebidas para ofrecer servicios del gobierno de forma electrónica. Esto es: hacer uso de Internet y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para lograr una mejor administración gubernamental a través de la transparencia y del acceso público a la información, reforzando la relación entre el sector público y los ciudadanos. También conocido como *e-gobierno*, el gobierno electrónico buscará fomentar más la participación ciudadana en el proceso y en la gestión pública.

El gobierno electrónico nace a partir de la necesidad de aplicar la innovación tecnológica a la prestación de los servicios gubernamentales, bajo la premisa de que las relaciones entre instituciones públicas y ciudadanos deben renovarse. Los regímenes contemporáneos identifican cada vez más al gobierno electrónico como un **proceso benéfico**, por lo que se le destina cada vez más capital y recursos humanos a su instrumentación y se ha dado pie a la transformación de las formas tradicionales (ofrecer servicios sustentados en papel y trámites cara a cara) valiéndose del uso de Internet. Además, es una necesidad clara y apremiante que los servicios se enfoquen el usuario además de que tengan un costo efectivo y facilidad de su uso.

Un *e-gobierno* consiste en una herramienta de modernización que ha penetrado en las administraciones públicas como vía para establecer una **comunicación ágil con el ciudadano** (Lara, 2013). En la época actual, constituye un factor crucial que da la oportunidad de seguir las acciones del gobierno mediante información económica y financiera (transparencia y rendición de cuentas), además de que permite la interacción y la implicación de los ciudadanos en los asuntos del ámbito público.

Ciertos organismos internacionales como el Banco Mundial (BM), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización de las Naciones Unidas (ONU) plantean que la ruta para hacer posible que un buen gobierno se sustente, tiene que pasar por la apertura, la

participación, la responsabilidad y la rendición de cuentas, lo cual permite la valoración social de la actividad pública. Tal contexto traerá consigo la generación de nuevos retos y nuevas oportunidades en la dinámica entre ciudadanía y Estado.

¿Cómo y para qué un Gobierno electrónico?

De acuerdo con Villoria y Ramírez (2013) se pueden establecer **cuatro tipos ideales** de innovación relacionada con las TIC:

1. La administración electrónica guiada por valores tales como economía, eficacia y eficiencia;
2. La administración electrónica inclusiva e imparcial;
3. El gobierno abierto que rinde cuentas;
4. Y el gobierno electrónico participativo y colaborativo.

La administración pública alude a la aplicación de la tecnología necesaria para conseguir más **eficiencia** y más **efectividad** en los trámites y servicios que las instituciones gubernamentales ponen a disposición de la ciudadanía. No obstante que este enfoque permite el uso de herramientas tecnológicas y el mejoramiento de la infraestructura digital gubernamental, aún no ha conseguido todavía los resultados óptimos, en proporción a los esfuerzos que se han realizado.

Con respecto al *e-government* como gobierno transparente y que rinde cuentas, sus claves provienen del movimiento intelectual de la Ilustración en el siglo XVIII en Europa y, después, de los debates sustentados por la democracia estadunidense. Se trata de un gobierno que pretende el control de los que gobierna, entre sí y por los gobernados. Un gobierno transparente se adentra en la buena gobernanza como instrumento eficaz para la promoción de la integridad gubernamental y en el uso de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. Utilizando la *web 2.0*[1], los ciudadanos no sólo podrán acceder a la información que el gobierno provee en sus páginas *web*, sino que se convertirán en monitores que den seguimiento e incluso que sancionen al gobierno en caso de que no cumpla su cometido.

[1]El término **web 2.0** fue dado por Dale Doughertye. Se refiere a nuevos sitios web que se diferencian de los sitios web tradicionales enmarcados en la denominación Web 1.0. La diferencia principal entre ambos es la participación colaborativa de los usuarios. Por ejemplo, un sitio *web* 1.0 sería alguna enciclopedia donde los usuarios pueden consultar en línea los contenidos elaborados por expertos. Y como alternativa web 2.0 sería *Wikipedia* en la cual los usuarios pueden participar complementando información.

Figura 1. gobierno electrónico transparente.

Por otro lado, la administración electrónica inclusiva e imparcial se concentra en la necesidad de superar los problemas de desigualdad en el acceso, así como los efectos de la discriminación y la exclusión social por lo que es posible decir que sus valores básicos son la equidad y la imparcialidad. Además, incluye la búsqueda del bienestar ciudadano a través de políticas sociales inclusivas y transparentes prestadas a través de las TIC.

En cuanto al gobierno electrónico participativo y colaborativo, se da cabida a la abierta disponibilidad de información y con ello se facilita la identificación de lo verdadero y lo falso, contribuyendo a generar mejor y mayor conocimiento. Mediante *apps*, este proceso crea la posibilidad de integrar en sistemas de regulación plataformas de colaboración, lo que brinda la oportunidad de confrontar problemas informativos relevantes en la gestión de riesgos. Bajo esta modalidad de interacción gobierno-sociedad, el servidor público ya no será el que tiene el monopolio del conocimiento, sino que debe recrear su relación con el ciudadano, en su papel de un ciudadano digitalmente conectado.

Dicha gobernanza participativa y colaborativa contempla la implicación de la ciudadanía, así como de las agencias estatales, regionales y locales, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG), las empresas y otros *stakeholders* no gubernamentales expertos en el proceso de elaboración, instrumentación, evaluación y gestión de políticas públicas. En definitiva, resulta prioritario que la gobernanza, en un contexto como el actual, le apueste con mayor fundamento al enfoque del *open goverment* (gobierno abierto).[2]

Grandes retos del gobierno electrónico

Sin lugar a dudas, hoy los gobiernos tienen una gran responsabilidad con la sociedad, ya que esta se halla más cercana a su autoridad y demanda la atención y la solución de sus problemas, con la

[2]Un gobierno abierto es visto como una característica clave de la práctica democrática contemporánea. Enfocada en crear una nueva cultura de apertura y ajustar la mentalidad que hacían de los asuntos públicos algo ajeno al ciudadano, permitiendo nuevos y generosos espacios para la rendición de cuentas, la transparencia y el control de corrupción (...) Fluye desde la convicción de repensar la administración pública, de pasar de las jerarquías a las redes, de asumir compromisos transversales y generar, en conjunto con otros actores sociales y económicos, valores públicos.

intervención de una administración pública eficiente y eficaz. Entonces, es necesario crear herramientas efectivas para que el ciudadano se informe y utilice otras alternativas para beneficiarse, pero también para hacer trámites tales como pagos de derechos e impuestos, sin tener que desplazarse a las oficinas gubernamentales a efectuar la gestión.

Es crucial señalar que todavía falta hacer realidad que los gobiernos avancen en el fortalecimiento para disponer de una adecuada herramienta en la toma de decisiones.

Para ello, será indispensable conseguir, **en primer lugar,** que todos los sectores y las instituciones que conforman un gobierno puedan contar con una política pública que impulse la innovación y la modernización, consolidando la creación de bases de conocimiento que permitan compartir de manera ágil y oportuna las experiencias, bajo una perspectiva local, regional y global.

En **segundo**, impulsar proyectos de vinculación donde se potencien esfuerzos y recursos de los participantes hacia una solución compartida. En este sentido, es muy importante la promoción y la creación de grupos de trabajo multidisciplinarios en áreas de interés común, a fin de proporcionarles un marco de trabajo que dé mejores resultados en corto plazo y en consideración de sus escasos recursos; así como continuar la vinculación con los actores públicos, privados y otras organizaciones para generar sinergias que coadyuven en avanzar con más armonía.

Por otra parte, es preciso hacer un diagnóstico acertado sobre las condiciones técnicas de infraestructura en el contexto de cada país, así como de cada municipio, a fin de poder diseñar estrategias y programas que permitan transformar la administración pública en este ámbito. Es recomendable que, de manera paralela, se incorpore conexiones internas –el caso de la fibra óptica– para el funcionamiento de redes y de Internet, además de incluir otras tecnologías más desarrolladas.

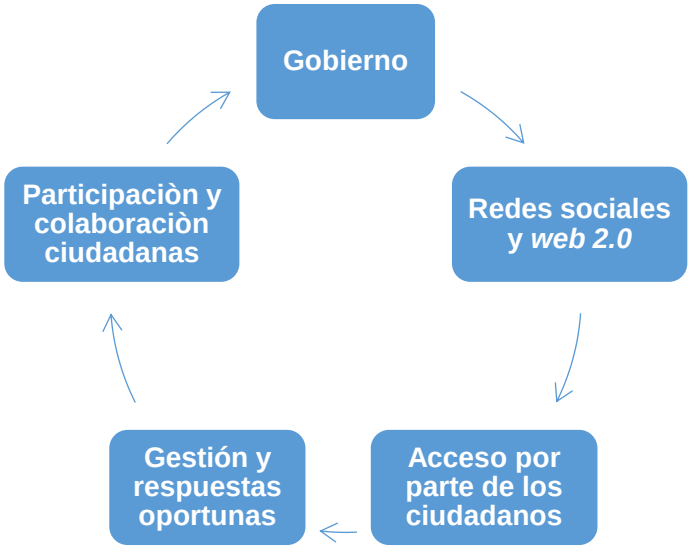

Figura 2. Sistemas de intercomunicación social.

Con relación a los sistemas de intercomunicación social que han generado las redes sociales, los gobiernos darán no sólo acceso a la información por parte de los ciudadanos, sino que buscarán obtener las respuestas oportunas para ellos, encaminando que los gobiernos pasen de la mera información a la gestión y a la respuesta y claro está, a la interacción con la ciudadanía para abrir espacios de participación y de colaboración.

Consideraciones finales

Queda claro que el éxito de un gobierno electrónico está asociado a países con un alto índice de desarrollo en el factor educación y, en menor grado, a las infraestructuras en telecomunicaciones.

En el caso del gobierno mexicano, la prospectiva es que la política pública de gobierno electrónico sea un ejemplo claro de instrumentación de estrategias a corto, a mediano y a largo plazo, para lograr cambiar la gestión pública. Cabe indicar que el gobierno electrónico ha sido reconocido ya dentro del ámbito normativo: ahora viene el reto para hacerlo operativo y exitoso.

El reto es que los sitios de la administración pública cuenten con aplicaciones de *web 2.0* y así no parezca, como señala Karkin (2013), que "los sitios están diseñados por proveedores de contenido oficiales, pero los usuarios no tienen autorización de añadir o dejar ningún contenido en ningún formato" (p. 324). Esto deja de manifiesto que la actitud general de los servidores públicos hacia la funcionalidad de los sitios de red no deja de estar sometida al diseño Web 1.0, con una forma de comunicación clásica, en un solo sentido hacia los ciudadanos, en lugar de una interacción multidireccional en línea con los usuarios.

De esta manera será posible reconocer áreas de oportunidad y amenazas que sean tomadas en cuenta para un sentido efectivo de las TIC en la gestión pública. Hasta ahora se ha llevado a cabo un esfuerzo notable para promover el acceso por parte de los ciudadanos a las Tecnologías de la Información y la Comunicación; además de tener que transformar a las instituciones públicas, capacitar tanto a servidores públicos como a ciudadanos, entre otros.

Referencias

- Castells, M. (2008): *La Era de la Información. Economía, sociedad y cultura. V. I. La sociedad red* [Traducción: Carmen Martínez Gimeno]. México: Siglo XXI.
- Karkin, N. (2013): Web 2.0 Tools for Public Participation through Government Websites. In *Special Issue 2013 Electronic Government*, pp. 309-332.
- Lara, M., Pina, V. y Torres, L. (2013): Electronic Government and Accountability in Regional and State Administration. In *Special Issue 2013 Electronic Government*, pp. 105-135.
- Rivera, E. (2006): Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura. En *Gestión y Política Pública, 2(15),* pp. 259-305.
- Villoria, M. y Ramírez, A. (2013): Development Stages of Electronic Government Models an Analysis from Political Theory. In *Special Issue 2013 Electronic Government*, pp. 69-103.

Sobre el autor

Israel Aarón Molina Vázquez
ismolina@uveg.edu.mx

Es maestro en Dirección de Centros Educativos por la Universidad Anáhuac y docente con experiencia de quince años en los niveles educativos medio superior y superior; plenamente comprometido con la labor académica de los estudiantes en pro del desarrollo de competencias básicas y disciplinares que coadyuven al logro de procesos continuos de aprendizaje.