

Informe de Conclusiones

Área Temática: **Experiencias iberoamericanas de relaciones electrónicas entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas: trámites y servicios en línea**

Coordinador: **Mercedes Rivolta**

I.- Breve introducción

Este documento intenta presentar en forma sumaria los aportes realizados en el XVI Congreso Internacional del CLAD, realizado en Asunción, Paraguay, en noviembre de 2011, pertenecientes al área temática de gobierno electrónico.

En total, se han presentado 15 paneles, de acuerdo con la siguiente distribución por país:

Esta clasificación es relativa, pues algunos paneles presentaron ponencias integralmente referidas a experiencias de un mismo país (como por ejemplo, el presentado por la Dirección General de Bienes Nacionales de la República Dominicana, el Centro de Atención Ciudadana 311 de Panamá, la Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información AGESIC de Uruguay); mientras que otros paneles, presentaron experiencias de varios países, como el caso de las Agendas Digitales argentina y uruguay, las experiencias de municipios, entre otros.

Las ponencias expuestas en los paneles han abarcado un panorama amplio. Ensayando una clasificación imperfecta, los temas desarrollados en los paneles se han referido a:

1. La presentación de experiencias concretas de aplicación de las tecnologías de la comunicación y la información en un organismo concreto.
2. Las políticas públicas de inclusión digital y de gobierno electrónico.
3. El abordaje académico de la problemática.
4. La descripción y análisis de experiencias de gobiernos subnacionales.
5. La presentación del Marco Iberoamericano de Identificación Electrónica Social, complementario de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.

El desarrollo de los temas desde **perspectivas distintas** y la posibilidad de contar con el **testimonio** de los procesos de implantación de estas tecnologías en experiencias concretas, no solamente brindaron **información actualizada** sobre el potencial del gobierno electrónico, sino que fundamentalmente, abrieron un **espacio compartido** entre los panelistas y los asistentes, que facilitó el intercambio de inquietudes e información.

II.- Elementos comunes

De estos intercambios, hemos seleccionado los siguientes hallazgos, que por supuesto no agotan el tema, sino más bien abren nuevos interrogantes y desafíos.

a.- Situación regional auspiciosa

En primer lugar, numerosas ponencias coincidieron en destacar que la región se encuentra atravesando un período de crecimiento económico, con gobiernos que promueven políticas públicas activas para lograr la plena inclusión social y digital de sus habitantes. En este contexto, nuestros países se encuentran avanzando, con distinto grado, pero en la misma línea todos, en programas de inclusión digital educativa, el mejoramiento de sus infraestructuras de telecomunicaciones para lograr el acceso igualitario a la sociedad de la información, y en procesos de modernización de sus administraciones públicas.

En lo referente a los dos primeros aspectos -las iniciativas de inclusión digital educativa y el mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones-, se señaló en los paneles que ello implica que en dos o tres años, grandes porcentajes de la población estarán conectados. Estas políticas llevan a disminuir la brecha digital tendiendo a cero, objetivo señalado en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, pero al mismo tiempo constituyen un enorme desafío para nuestras administraciones públicas. El desafío de brindar acceso remoto a las prestaciones electrónicas del Estado a la comunidad, que exigirá a sus administraciones más y mejores servicios por Internet y por otros medios digitales como la telefonía móvil, las redes sociales o la televisión digital.

En cuanto a los procesos de modernización de las administraciones, en los distintos paneles se presentaron experiencias y estudios que permiten afirmar que cada vez más se apoyan en las tecnologías de la Información y las comunicaciones. Esta incorporación del uso de las herramientas tecnológicas en la gestión pública, permite por un lado, mejorar la prestación de servicios y la gestión interna de los organismos. Al mismo tiempo, constituye un medio de articulación y contacto con la comunidad, facilitando el acceso a los servicios públicos y aumentando las posibilidades concretas de participación ciudadana.

Uno de los aspectos que se encontró destacado en varios paneles, se refiere a la convergencia tecnológica. Hoy no solamente hablamos de medios electrónicos, Internet, redes sociales. También la telefonía celular cobra una importancia radical, ya que es un medio de gran penetración. En las mediciones de varios países, hay más celulares que gente. Y en breve, con la implantación de la televisión digital terrestre, se podrá acceder a Internet desde el hogar por medio de los televisores.

Esta convergencia tecnológica ya ha sido aprobada por la sociedad. El uso de la telefonía móvil, tanto para llamadas telefónicas como para el envío de mensajes de texto, se ha extendido a toda la comunidad. De hecho, permanentemente influye en la vida cotidiana, reconfigurando las relaciones sociales. El extraordinario crecimiento de usuarios de las redes sociales, es otro fenómeno que impacta necesariamente en las administraciones. Así como ha influido en la vida familiar, escolar, en los medios, en los cuales, por ejemplo, las personas que antes eran consumidores, se han transformado en productores de noticias. Estos avances indudablemente en breve impactarán en las administraciones, sobre todo en las expectativas que los pueblos tengan respecto de sus administraciones.

En varios paneles se ha señalado que hay una correlación entre crecimiento económico, reducción de la brecha digital y modernización de la Administración. Debemos estar preparados.

b.- Políticas públicas de inclusión digital

En los paneles se han presentado distintos proyectos que responden a políticas públicas de inclusión digital: las infoplazas, los programas de laptops para funcionarios y estudiantes, el acceso de pymes y productores rurales a la conectividad, en fin, nos habla de la necesidad de abordar en forma integral la problemática.

Una segunda conclusión, entonces, sería que las políticas de gobierno electrónico no deben ser consideradas en forma independiente, sino por el contrario, las políticas públicas de inclusión social implican como un factor relevante, la inclusión digital. Una persona que en la segunda década del siglo XXI no tiene acceso a la sociedad de la información, probablemente no pueda insertarse exitosamente en el mercado laboral. Un país que no despliegue su potencial en la sociedad del conocimiento, pierde oportunidades.

En varias de las presentaciones realizadas, es coincidente la impresión de que es necesario comprender que las políticas de gobierno electrónico son parte de las políticas de inclusión digital: infraestructura de comunicaciones, acceso igualitario al equipamiento, acceso universal a las telecomunicaciones, educación, entrenamiento de los funcionarios públicos, desarrollo de las economías regionales y potenciación de las pequeñas y medianas empresas. Porque el gobierno electrónico sólo es posible si la gente tiene acceso a las tecnologías, de otra manera, es un elemento que introduce nuevas asimetrías.

Otro de los aspectos que han surgido en varios paneles, es la mirada puesta en la persona. Superando el enfoque legalista tradicional, y aún el enfoque del mercado propio de la nueva gerencia pública, la segunda década del siglo XXI nos encuentra enfocados en la gente.

Tal como lo marca la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, nuestras administraciones han centrado sus políticas en la persona. Algunos países, como Uruguay, están avanzando en modificaciones normativas que establezcan el derecho al relacionamiento electrónico con la administración, impulsado en la Carta de Pucón. Otros, como Argentina, están construyendo la infraestructura tecnológica que permita el acceso igualitario para poder así establecer en el futuro este derecho. Desde distintas historias, con diferentes trayectorias, los paneles nos han mostrado que todos nuestros países están avanzando en proyectos de inclusión digital.

En este sentido, hay coincidencia en promover la ventanilla única, los centros de acceso a la información unificados, en el convencimiento de que el ciudadano no debe ser el mensajero del Estado, sino que es la administración la responsable de obtener la información y documentación que ella misma posee.

c.- Tensiones entre el dinamismo tecnológico y la administración tradicional

En las presentaciones también han surgido cuestiones que, siendo más específicas, son comunes a todas nuestras administraciones. Estas cuestiones se derivan de las características del desarrollo tecnológico, en cuanto a los recursos humanos y en lo relativo a la celeridad del cambio en relación con los plazos y procedimientos de adquisiciones, incluyendo en este último aspecto, la cuestión de la propiedad de los programas de computación.

En casi todos los paneles surgió la problemática de la formación de recursos humanos tecnológicos en las administraciones públicas, y el permanente recambio derivado de las condiciones de mercado.

En varios paneles ha sido mencionada la tensión entre el dinamismo tecnológico y los procedimientos tradicionales de compras, que se aplican a todos los bienes y servicios. Pareciera necesario repensar la aplicabilidad de los procedimientos tradicionales de compras a los procesos de adquisición de tecnología. Aún sin una respuesta única, la cuestión se vincula con la producción/adquisición de software, el intercambio de información la posibilidad de compartir software, los procesos de adquisición que siempre son más lentos que el avance tecnológico, la necesidad de contar con órganos rectores que establezcan estándares, el aprovechamiento del poder de compra del Estado para lograr mejores condiciones en las compras tecnológicas, entre otros aspectos problemáticos.

En ese sentido, se mencionó como positivo los avances logrados a partir de la iniciativa del CLAD sobre software público. La posibilidad de analizar la alternativa del software público como superadora de la dicotomía software privativo – software libre, aparece atractiva para resolver los problemas de sustentabilidad de aplicaciones de gobierno electrónico.

Otra cuestión puntual que deriva en consideraciones generales tiene que ver con la implantación de sistemas de atención ciudadana que, por un lado, facilitan el acceso del ciudadano a la administración, y al mismo tiempo, la supervisión de los funcionarios políticos sobre la atención que las organizaciones brinda, a las demandas concretas de los particulares.

Un aspecto que surgió fue la incipiente comprensión de que la problemática del gobierno electrónico no atañe exclusivamente a las áreas informáticas, sino que es un campo que necesariamente requiere un abordaje multidisciplinario. Las iniciativas de modernización de la administración que llevan adelante nuestros países presentan un fuerte componente de TIC, sin embargo, esto no ha despertado la atención de las ciencias políticas.

En ese sentido, pareciera que las ciencias políticas y de la administración tradicionales no han advertido que el desarrollo de políticas institucionales, sociales y económicas, siempre tienen, y cada vez más, componentes vinculados al acceso a la sociedad de la información y al uso de las tecnologías de la comunicación y la información. Y al mismo tiempo, cómo dentro de nuestras organizaciones públicas, la implantación de sistemas de gestión que se apoyan en TIC impactan en la dinámica de poder intraorganizacional, en los liderazgos, en el diseño organizacional.

De la dinámica expuesta en los paneles entre los expositores y los asistentes, se planteó la pregunta acerca de que quizá haya llegado el momento de repensar los esquemas organizacionales: estructuras más horizontales y flexibles, sistemas de carrera y profesionalización que permita contar con recursos humanos tecnológicos que no opten por el mercado privado, la necesidad de contar con herramientas que faciliten la gestión del cambio y la transición de la cultura del papel que lleva 4.000 años a la cultura digital, que ya es una realidad para las prácticas sociales.

III.- Conclusiones

En un escenario regional donde los gobiernos se encuentran desplegando políticas públicas de inclusión digital, con inversiones públicas en aquellos sectores donde al sector privado no le resulta rentable invertir, por ejemplo, para dar conectividad a regiones alejadas de los centros urbanos, los avances en materia de superación de la brecha digital son notables.

En todos los paneles fue unánime la mención de la complejidad y el impacto político que el extraordinario desarrollo de las TIC y las redes sociales, sumado a la apropiación de la ciudadanía, han generado en el escenario político. En consecuencia, los participantes señalaron la necesidad de preparar a nuestras administraciones para afrontar las demandas sociales que en breve se producirán para recibir más y mejores servicios electrónicos. En tal sentido, se ha planteado la cuestión acerca de cuál es la mejor forma de institucionalizar los avances, para evitar retrocesos que, en esta materia, son más acelerados.

En las distintas presentaciones se destacaron las iniciativas de inclusión digital educativa, las inversiones públicas en infraestructura de telecomunicaciones, las experiencias de gobierno electrónico que se están desarrollando, la potencialidad de los puntos comunitarios de acceso a Internet como las infoplazas, la ventanilla única para trámites, etc.

Las experiencias exitosas que se abordaron en el Congreso, destacaron como factores clave:

- la participación de los más altos niveles de decisión política,
- la visión centrada en la persona,
- la preparación de la organización con base en un plan estratégico tecnológico que incluya la formación de sus recursos humanos, y
- la participación de las nuevas comunidades digitales que, a través del uso de las redes sociales, conformadas por jóvenes, se han constituido como un actor muy importante en la difusión y uso de las tecnologías.

Una mención especial merece la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, inspiradora de las políticas públicas en la región. Sus principios se encuentran presentes en las distintas iniciativas desarrolladas en los paneles. Considerando que las políticas de inclusión digital y de gobierno electrónico van de la mano, la posibilidad de contar con un Marco de referencia sobre identificación electrónica social, como adenda de la Carta de Pucón, constituye un paso en el camino de consolidar avances comunes en la región.

Finalmente, es relevante destacar la importancia de contar con este espacio de intercambio de experiencias y conocimiento, que permite actualizarnos, pensar juntos, no reinventar la rueda, lograr sinergias y comprobar, una vez más, que somos parte de una patria común.