



Democracia virtual

Descripción

UN PROYECTO POLÍTICAMENTE ATRACTIVO

E-government es atractivo para los responsables políticos por varias razones. Para empezar, éstos se encuentran sometidos a presiones para aumentar los ingresos y para suministrar mejores servicios a los ciudadanos. Pues bien, mediante la dispensación electrónica de servicios se suministra información y se ejecutan transacciones más eficientes que las hechas tradicionalmente. Además, cualquier acción que sea capaz de mejorar los servicios a un coste menor resulta políticamente muy atractiva.

A los responsables políticos, y en particular en los gobiernos locales, les preocupa la disminución del interés y la participación de los ciudadanos en la política. Muchos ciudadanos no se sienten parte del proceso de toma de decisiones del gobierno local, a pesar de que cubre áreas críticas como el aumento de la calidad de vida de una ciudad, la mejora de las perspectivas de empleo, el apoyo a la educación o el aumento de la seguridad del entorno.

E-government promete hacer que los ciudadanos colaboren de nuevo con sus administradores en la toma de decisiones. En este sentido, ofrece una información mucho más accesible, de manera que tanto los responsables políticos como los procesos administrativos resultan a su vez también mucho más abiertos. Algún día, los ciudadanos podrían incluso influir directamente sobre la forma en que se gasta el dinero, cuando puedan apoyar con sus votos proyectos que compitan por fondos —se lograría así una verdadera «e-democracia»—.

Además, el *e-government* puede hacer mucho más fácil la relación del ciudadano con las administraciones. Desde las oficinas del gobierno local, central o autonómico, un portal web o un número de teléfono ofrecerían un punto único e integrado de comunicación con un ciudadano convertido en cliente. La reducción de costos en términos de tiempo sería evidente.

...PERO CON BARRERAS

Aunque el plan *e-government* resulta políticamente atractivo, los gobiernos están actuando con lentitud en adoptarlo y en desarrollar el concepto en todo su significado. El *e-government* consiste simplemente en que el gobierno oriente al ciudadano por medio de la reingeniería de procesos y de nuevas tecnologías, para mejorar el servicio y optimizar los costes. Los obstáculos más importantes que se oponen al cambio en cualquier organización, sea privada o pública, están relacionados con la cultura. Para hacer posible que la gente cambie su forma de trabajar, se requieren cambios políticos,

de gestión y de liderazgo.

El plan *e-government* requiere con frecuencia que los gobiernos transformen un estilo de suministro de servicios centrado en la burocracia, en otro que pivote sobre la relación con cada ciudadano. Esto requiere reorganizar las responsabilidades y abrir flujos o conductos de información entre diferentes departamentos y administraciones.

Resultan ejemplos visibles la policía, el registro de propiedades, la Agencia Tributaria y los juzgados, pues aunque posiblemente tengan cada uno su propio conjunto de datos, y aunque integrarlos para proporcionar un determinado servicio sea un problema técnico de fácil solución, hay que resolver primero cuestiones importantes de cultura.

Las administraciones han ganado poder gracias al control único que ejercen sobre la información. Esto tiene que ser sustituido por una organización abierta y flexible que promueva transferencias de información muy rápidas desde aquellos que la tienen a aquellos que la necesitan.

Los gobiernos necesitan también abordar la transformación de forma diferente. Tradicionalmente los departamentos de Tecnología de la Información (TI) del sector público han sido centros de costes que proporcionaban servicios a otros departamentos con unos presupuestos limitados. Cualquier petición de un nuevo servicio era denegada por falta de recursos, y la separación ente TI y otros departamentos era insalvable. A su vez las tecnologías de la información eran para todos los departamentos algo lejano y de poco impacto en el negocio. Hoy en día, esto debe ser corregido radicalmente. Por un lado, cada director general o gestor, en tanto que responsable de un determinado departamento, debe ser capaz de utilizar las nuevas tecnologías para mejorar su negocio en términos de eficiencia y mejora de los servicios. Las tecnologías de la información ya no son un coste y sí un instrumento cuyo uso se justifica únicamente si nos ayuda a conseguir nuestros objetivos.

Además, la actividad del gobierno es mucho más compleja de lo que pudiera parecer desde el sector privado. Esto se debe en parte a la amplia diversidad en el tipo de servicios que tienen que ofrecer y en parte a la mezcla compleja de objetivos políticos y sociales que persigue.

El sector privado puede aumentar al máximo el valor para los accionistas manteniendo su actividad con los clientes más rentables. En el gobierno, por el contrario, los ciudadanos son vulnerables y necesitan en gran medida ciertos servicios. Y con frecuencia tienen necesidades complejas, hablan diferentes idiomas y no están conectados a Internet.

SERVICIO PERSONAL

La mayor parte del esfuerzo necesario para implementar el *e-government* pasa por transformar la organización y determinar los problemas y cuestiones relacionadas con la cultura y los flujos de información. Tras conseguirlo, pueden suministrarse los mismos servicios de formas diferentes —personalmente, por teléfono, a través de Internet o por correo—.

Los responsables políticos suelen cuestionar el beneficio del suministro de servicios electrónicos, pues consideran que los ciudadanos más vulnerables rara vez tienen acceso a Internet. Pero, en realidad, el *e-government* libera a los empleados de la carga de tratar con muchos usuarios comerciales y ciudadanos privados que sí acceden a Internet, y permite de ese modo una mayor disposición de recursos para tratar con quienes están más necesitados de sus servicios y no tienen acceso a la red,

extendiendo también el concepto de «administración única».

Estos empleados tienen una necesidad crítica de acceder a servicios electrónicos para poder ofrecer un servicio cara a cara totalmente integrado, como por ejemplo en un centro de atención al cliente. Esto les permite resolver inmediatamente los problemas del ciudadano, en lugar de hacerle volver una semana después mientras consultan sus ficheros de varios departamentos o lo envían al otro lado de la ciudad para hablar con otra persona.

E-LEARNING

Uno de los aspectos fundamentales para el éxito del *e-government* es que la educación y el desarrollo de conocimientos y capacidades jueguen un papel fundamental para aumentar la competitividad del país, pues al final atraerá mayores inversiones. El primer paso es ofrecer a los ciudadanos acceso online a información completa sobre lo que está disponible para ellos a través de instituciones de formación. También puede ofrecérseles, la opción de inscribirse a esa información electrónicamente. Finalmente, cabe destacar que la formación ocupacional online ya es una realidad en algunas regiones españolas.

Muchos responsables de gobiernos locales consideran también el *e-learning* como una forma de impartir nuevos conocimientos y capacidades a sus propios funcionarios, de forma más rápida y económica. Un portal web dedicado a empleados les ofrece acceso a todas las herramientas, información y aprendizaje que necesitan para realizar su trabajo con mayor efectividad.

ELEMENTOS MODULARES

Para poder impulsar de manera adecuada el *e-government*, es preciso, en primer lugar, que las personas que comprendan la tecnología de la información y las implicaciones de las redes estén cerca de los niveles superiores de dirección. A su vez, los responsables de la toma de decisiones deben considerar que la implementación del *e-government* representa al menos la mitad de sus responsabilidades. Integrando personas técnicas en el proceso de toma de decisiones, pueden explicar a los responsables de las decisiones políticas qué es lo que la tecnología hace posible, cómo puede utilizarse y cuáles son sus consecuencias en la asignación de recursos.

El segundo requerimiento es una capacidad alta y estable, así como una infraestructura de alta calidad. La herencia técnica tradicional que han ido acumulando los gobiernos mediante «prueba y error» en los últimos cuarenta años no es un entorno adecuado en el que probar, aprender y reproducir situaciones de éxito. El gobierno necesita crear una infraestructura de base estable para el intercambio de información tanto dentro del propio gobierno como con las empresas y los ciudadanos. Esto deberá estar basado en estándares técnicos y de seguridad apropiados.

E-CITIES

En España tenemos varios ejemplos brillantes de *ciudades electrónicas*, que apuestan con gran éxito por el uso de las tecnologías de la información, gracias, entre otras cosas, a que han sabido crear el tipo adecuado de fuerza laboral que ha permitido un desarrollo importante de las regiones.

En el Reino Unido, el ayuntamiento de Sunderland está desarrollando su estrategia *e-government* como una parte integral de sus normas y políticas de renovación urbana, regeneración económica y

participación social. Dubai Internet City es similar, pero tiene la ventaja de ser un sitio *web*. La Haya ofrece un potente ejemplo de las formas de utilizar comunidades virtuales, servicios urbanos integrados y una aplicación creciente del *e-learning* tanto para las escuelas como para la comunidad en general.

Los gobiernos han actuado con lentitud a la hora de implementar el suministro de servicio electrónico, y será necesario superar muchas barreras, especialmente de tipo cultural.

Fecha de creación

29/07/2002

Autor

Jesús Galindo

Nuevarevista.net