

Tecnologías de la información y la comunicación

Por: Claudia Sánchez y Sánchez S.
Directora Comercial ADSIB

Bolivia da un salto mayor: sobrepasar el concepto de ventanilla única por un sistema de puertas eficientes o de múltiples entradas a la información y servicios que otorga el portal gubernamental, como si se tratase de un estadio donde existen diferentes puertas para dirigir a la gente a sus lugares de destino, de una manera más eficiente, rápida y confiable



El concepto de gobiernos en línea no es nuevo: se ha hablado de él desde los primeros tiempos de la Red. Desde la mitad de los 1980s el desarrollo de redes informáticas ha alterado considerablemente los términos del debate sobre los usos de las nuevas tecnologías en los procesos democráticos. Se sostenía que las TIC tenían la capacidad de desafiar a los monopolios de las jerarquías políticas existentes sobre los medios de comunicación, y de revitalizar la democracia basada en los ciudadanos. Más aún, podían amplificar el poder de los grupos de base para recabar información, organizar acciones ciudadanas, cambiar la opinión pública y guiar las políticas nacionales y locales.

Lo que sí es nuevo, es la evolución de la tecnología de Internet, que hace que la gobernabilidad electrónica se haga posible, al menos en sus aspectos digitales. En Bolivia la mayor parte del software necesario está ya listo para usar. Lo que le sigue es un proceso de profunda reflexión y debate sobre cómo queremos gobernarlos tecnológicamente.

Existen algunas cuestiones clave en la emergencia de los gobiernos electrónicos. Algunas de éstas son:

- Acceso de los ciudadanos a las herramientas digitales, tanto a nivel físico (por ejemplo, mediante redes de telecentros), como mediante campañas educativas en el uso de estos instrumentos tecnológicos.
 - Participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones. Es necesario comprender cómo la participación directa de los ciudadanos afecta estos procesos, así como el grado y los mecanismos en los cuales la intervención ciudadana puede tener impactos en las políticas, legislaciones y acciones de los gobiernos locales.
 - Modelos de servicios públicos electrónicos, referidos a la provisión en línea de servicios municipales y otros. Implican la implementación de métodos de seguridad, encriptación, acceso, archivos y otros.
 - Modelos de comunicación entre los Ciudadanos y los servidores públicos. Es necesario identificar cuáles son los más convenientes para cada situación y cultura local: foros electrónicos, chats, combinación con reuniones presenciales, otros.
 - Contenidos de los sitios y portales públicos. Debe decidirse qué tipo de información local, regional y nacional deberían incorporar, cómo se administrarían los foros, chats, etc., para asegurar el diálogo entre ciudadanos y funcionarios, y qué grado de detalle deben de tener los proyectos expuestos en estos sitios.
- Sistemas interactivos confiables y seguros. Los ciudadanos deben poder tener acceso a los servicios electrónicos gubernamentales desde cualquier computadora que usen, privada o institucional, en un cibercafé o en un telecentro.

La mayoría de las soluciones tecnológicas a estos problemas están listas o en camino de ser concluidas. Mucho más importante es el lado humano y social de esta cuestión: ¿Qué pasará cuando las prácticas más usuales de la democracia –referendums, consultas, voto electrónico, etc.– se muden a Internet? ¿Se logrará incrementar el compromiso y la participación de la sociedad civil en las decisiones que afectan a su calidad de vida y sus derechos ciudadanos? ¿Se logrará mayor transparencia y eficiencia en la gestión pública? Para ello, este espacio interactivo debería volverse un recurso comunitario compartido, administrado y accesible en forma pública, para facilitar la mejora de las políticas públicas y la participación ciudadana.

Actualmente, cientos de ciudades a lo largo del mundo, poseen home pages en la WWW; cientos de ciudades también, tanto en el mundo más desarrollado como en un número creciente de países periféricos, han invertido en proyectos de gobernabilidad electrónica, usando redes informáticas para proporcionar a los ciudadanos la posibilidad de acceder a las estructuras de gestión de la ciudad, realizar trámites en línea, acceder a las informaciones políticas locales, regionales y nacionales y participar en ciertas decisiones que conciernen el hábitat urbano y rural.

Sin embargo, no se trata sólo de abrir portales o sitios web con los datos del Estado y con información organizacional de la institución. El gobierno



electrónico significa poner el Estado, nacional, regional o local, en Internet, para contribuir a producir una transformación en la cultura política e institucional, y para que el ciudadano pueda acceder a la información que le interesa y facilitarle los trámites administrativos. Pero para que estos portales u otras herramientas similares sean completamente viables, hay que asegurar que todos los ciudadanos posean una formación que les permita navegar por Internet, que tengan acceso a las herramientas informáticas, ya sea en sus hogares o por medio de telecentros u otros equipamientos de uso público, y por último, proveer la seguridad de que los datos ingresados no corran riesgos en sus viajes por el ciberespacio. También es necesario asegurar una interlocución adecuada con los actores sociales que en este momento están cobrando una gran importancia: las redes municipales.

Distintas políticas encaradas por el Estado boliviano y los gobiernos municipales en relación al uso de TIC tienen como intención manifiesta o latente ayudar a responder de modo directo o indirecto a problemas de gobernabilidad. Las TIC's están presentes como eje fundamental en las políticas del gobierno. Se asume que el empleo de TIC conllevará a un aumento de la eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión de gobierno, y en la comunicación con los ciudadanos, llevando a la práctica las ideas de "rendición de cuentas", *transparencia*, honestidad, etc..

En consecuencia, en la acción política, la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia tiene una fuerte necesidad de buscar caminos alternativos a los modelos tradicionales de gestión pública. Esta búsqueda involucra varios problemas, entre ellos la gobernabilidad asociada a la apertura y/o mejoramiento de los canales de participación y consenso y la modernización de la tecnología de gestión.

Portales gubernamentales

Los portales gubernamentales constituyen la piedra de base de las estrategias de gobierno electrónico de todos los países. Como su nombre lo indica, representan el principal acceso virtual a la información y servicios gubernamentales, con el beneficio adicional de que contribuyen a una mejor entrega de estos últimos, incrementan la eficiencia del gobierno en sus negocios con el sector privado, acercan las instancias gubernamentales a los ciudadanos, transparentan las acciones públicas y facilitan el desarrollo de redes de colaboración entre los funcionarios públicos.

¿Qué es un portal? Algunos lo describen como un sitio Web. Otros, lo distinguen señalando que además de las características elementales de una página electrónica debe ofrecer interactividad, un motor de búsqueda, bases de datos y la opción de realizar transacciones en línea.

Sin embargo, lo que realmente hace la diferencia es la estrategia que hay detrás. Podemos encontrar portales institucionales cuyo fin es dar a conocer una organización; otros que se dedican al desarrollo de un solo tema o área (también conocidos como verticales); los que sostienen una Intranet o una Extranet; y, finalmente, aquellos que combinan varios de estos objetivos.

La definición de portal que hasta el momento goza de mayor aceptación es la que lo relaciona con una ventanilla única de información. Bajo esta perspectiva, los portales gubernamentales podrían considerarse como una herramienta que coordina y presenta información y servicios de varios oferentes a través de una sola interfase.

Además de ofrecer la posibilidad de realizar trámites, servicios e información, un portal gubernamental debe servir como:

- Canal electrónico para la participación ciudadana y la denuncia de casos de anticorrupción <http://www.slcc.adsib.gov.bo/>
- Sitio que permita dirigir y controlar sistemas de declaración de bienes, rentas y la rendición de cuentas <http://www.cgr-djbr.gov.bo/>
- Espacio que genere información, pago de impuestos, registro de gravámenes, hipotecas y otros: www.rua.gov.bo, www.impuestos.gov.bo
- Canal que permita las compras electrónicas del estado: www.sigma.gov.bo
- Sistema que permita acceder a informes

estadísticos, bancos de datos, información geográfica: www.ine.gov.bo

- Sitio de información sobre organizaciones prefecturales, provincias, municipios, trámites y turismo por regiones: www.prefectura Cochabamba.gov.bo, www.prefectura Beni.gov.bo, www.prefectura Oruro.gov.bo, etc.
- Espacio de información legislativa, histórica, partidos políticos, participación ciudadana y otros relacionados con el congreso y sus cámaras: www.congreso.gov.bo
- Un espacio para los funcionarios públicos y las instituciones en general (personalizado). Escritorio Virtual www.e-gov.bo

A diferencia de los portales privados, los gubernamentales deben satisfacer las necesidades de todos sus usuarios y no sólo de aquellos que les aporten mayor ganancia. Dado el criterio de igualdad ante la ley que guardan todos los ciudadanos, aspectos como la accesibilidad y la inclusión adquieren especial importancia. La personalización de la información y los servicios entre los usuarios es uno de los más grandes retos para los portales del gobierno.

Otro reto, es la coordinación que se requiere para agrupar en un mismo sitio la información y los servicios de varias dependencias, con un valor agregado de información proveniente de varias fuentes que pueda ser presentada en un solo lugar de forma sistemática, uniforme y fácil de seguir.

Los contenidos y funcionalidades van y vienen, ya que cambian de acuerdo a las necesidades y objetivos del momento; lo que permanece es la necesidad de coordinar ese cúmulo informativo. De ahí la importancia de una estrategia visionaria que logre establecer políticas sostenibles de interoperabilidad en el largo plazo.

Tendencias, estrategias y políticas de los portales gubernamentales.

Anteriormente, cuando los portales gubernamentales eran una iniciativa aislada, se utilizaban como medio de información para divulgar el quehacer y objetivos de las dependencias. Actualmente la mayoría de los portales en Bolivia son parte de una estrategia integral de gobierno electrónico que busca transformar la forma de gobierno a través del uso de las tecnologías de información. La prioridad es el ciudadano, no necesariamente las necesidades de difusión de la organización.

La información de los portales puede estar organizada de diversas formas: por temas, nivel de gobierno, trámites, unidad geográfica, por servicios o por usuarios, entre otros.

En Bolivia los portales se están orientando a las necesidades y participación del ciudadano. La ADSIB tiene una estrategia para llevar adelante la

uniformización de los portales gubernamentales a través de estudios de opinión, encuestas, grupos de enfoque, comunidades de trabajo y foros en línea para averiguar las expectativas de los ciudadanos respecto a las posibilidades de los portales.

Conocidas las experiencias en nuestro país podríamos pensar que aunque se cuente con modelos y conceptos armoniosos –o aparentemente intuitivos– para organizar el portal, las preferencias y costumbres de los usuarios no siempre coinciden con un orden esperado. Así que una exploración constante sobre las expectativas y opiniones de los ciudadanos será siempre recomendable.

ONE STOP SHOP o Portal central de ventanilla única

La mayoría de los gobiernos de los países ha optado por crear un portal que concentre todos los servicios e información gubernamental, Bolivia no se queda al margen de estos procesos y está llevando adelante el rediseño y la administración del www.bolivia.gov.bo de tal suerte que el ciudadano que quiera realizar cualquier trámite o buscar información gubernamental pueda hacerlo consultando una sola página. A este concepto también se le conoce como one stop shop o de ventanilla única.

La decisión de construir portales de ventanilla única y con enfoque al ciudadano no es fortuita, sino

consecuencia de una política pública o plan de Gobierno electrónico. Después de una primera generación de portales meramente institucionales, el gobierno boliviano vio la necesidad de elaborar una estrategia completa para enfrentar de manera inteligente los cambios que la aplicación de las tecnologías de la información traerían a la administración pública.

Estos cambios se ven ahora como la gran oportunidad para mejorar las relaciones entre el ciudadano y el Gobierno. A partir de una comunicación más dinámica entre ambos, se han podido incorporar a las políticas y planes gubernamentales las iniciativas y opiniones de muchos sectores sociales.

Coordinación de los portales

La construcción de un portal de ventanilla única requiere de un formidable trabajo de coordinación entre dependencias, tanto para uniformar los estándares, como para ajustar los reglamentos y procesos de las distintas instituciones que participan en el portal. Del grado de centralismo del Gobierno dependerá la adopción de los estándares por parte de las instituciones públicas. Sabemos muy bien que el gobierno central no puede intervenir en las decisiones de los Gobiernos locales, de ello se deriva que para la construcción de portales de una u otra manera se tienen que optar por distintas alternativas

para lograr el establecimiento de estándares comunes. Una de ellas es la construcción de un portal central que sirva de ejemplo a los demás en cuanto al tipo de contenidos y los métodos de clasificación e intercambio de información. Otras alternativas son los concursos y la certificación de calidad basados en los lineamientos que se quieren establecer. De ahí la importancia de una estrategia nacional de Gobierno electrónico.

Retos para el Futuro

Uno de los principales retos es el mantenimiento financiero y operativo de los portales. Dado que ha sido difícil medir en el corto plazo los beneficios por el uso de estas herramientas tecnológicas, el gobierno se ha enfrentado a restricciones presupuestarias dictadas por los órganos legislativos.

Otro reto tiene que ver con la accesibilidad. No sólo de los que no tienen forma de ingresar a la Red, sino también de aquellos que padecen alguna discapacidad o de los grupos multilingüe.

La ADSIB tiene un salto mayor, sobrepasar el concepto de ventanilla única por un sistema de puertas eficientes o de múltiples entradas a la información y servicios que otorga el portal gubernamental, como si se tratase de un estadio donde existen diferentes puertas para dirigir a la gente a sus lugares de destino, de una manera más eficiente, rápida y confiable ■

Más que una revista, una forma de pensar.



ABC

ECONOMÍA Y FINANZAS

Desde el próximo número, reciba la revista allí donde usted quiera...
Sólo llene con sus datos esta boleta, póngase en contacto y nosotros haremos el resto.

Nombre _____

C.I. _____ Ciudad y país _____ E-Mail _____

Telf. Dom. _____ Telf. Of. _____

Deseo que me hagan llegar la revista a la siguiente dirección: oficina ☐ domicilio ☐



La Paz, Av. Villazón 1958, Edif. Villazón Piso 10, Of. 10A, Telf. 231-3781, Casilla 383, E-Mails: abonadona@caoba.entelnet.bo / abc@abc.cnb.net