

Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto

La Agenda de Modernización del Estado de Chile no termina con los avances logrados hasta ahora y tampoco terminará el día que se logre la meta de ser un país desarrollado. Esta agenda es permanente; requiere de un seguimiento detallado de los resultados que se obtienen y de las mejoras que se deben realizar de los procesos anteriores. A su vez, es la principal herramienta con la que puede contar el Estado para adaptarse a los cambios del mundo.

La esencia de lo moderno está en la capacidad de adaptarse a los cambios que la humanidad desarrolla e incluso en adelantarse a lo que vendrá. Por lo tanto, una Agenda de Modernización del Estado debe centrarse en adecuar la estructura del mismo a los nuevos medios tecnológicos para ofrecer sus servicios de gobierno, recibir la participación de los ciudadanos y abrirse a la transparencia.

Hoy, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han evolucionado hasta convertirse en el medio principal de comunicación entre los ciudadanos y el Estado en muchos países. Ello ha contribuido a una mayor participación de las personas en la toma de decisiones del Gobierno, en el control ciudadano y en la expresión de sus quejas y necesidades. La Agenda de Modernización del Estado chilena se enfoca en cómo prestar un mejor servicio a las personas y, al mismo tiempo, en cómo los ciudadanos participan en las decisiones en un proceso multidireccional de intercambio de información, que sólo es posible hoy con la ayuda de las redes sociales, internet y, en general, las TIC.

Gobierno electrónico

La capacidad y voluntad del Gobierno para hacer uso de internet y las tecnologías de información en la ejecución de sus funciones, con el fin de satisfacer de la mejor manera las necesidades de los ciudadanos, se conoce con el nombre de “*e-Government*” o gobierno electrónico¹.

Adecuadas políticas en el desarrollo del gobierno electrónico se han convertido en una excelente herramienta para incrementar en forma considerable los niveles de desarrollo humano, aportando en gran medida

a los “Objetivos de Desarrollo del Milenio” de la ONU. Es así como países han experimentado transformaciones positivas e importantes en poco tiempo, gracias a la renovación de los procesos de la administración pública, transparencia, rendición de cuentas y comunicación con los ciudadanos. Ejemplos exitosos son los de Singapur, Estados Unidos y Colombia, que han avanzado mucho en e-gobierno gracias a portales de gobierno en línea que ofrecen múltiples transacciones con el Estado.

Naciones Unidas realiza bianualmente un estudio en el que se determina el Índice de Desarrollo de E-Government (IDEG). En él se relacionan 3 sub índices: calidad del servicio on-line, infraestructura y capital humano. En este estudio, en 2008, Chile ocupaba el lugar 40 a nivel global en el IDEG general. En el 2010, Chile se ubicaba en el lugar 34 del ranking mundial y segundo en la región.

Entre las iniciativas llevadas a cabo por Chile encontramos el Plan de Acción Digital del Gobierno de Chile, 2010-2014 y la Estrategia E-Gob.

El Gobierno está en la obligación de prestar servicios a los ciudadanos y asegurar que estos servicios estén interconectados entre sí para facilitar su uso. En la actualidad, muchos de éstos se pueden ofrecer a través de estas tecnologías de información. Es lo que en el IDEG se conoce como *e-service* o e-servicios.

La investigación cuantifica una relación directa de causa y efecto entre los ciudadanos muy satisfechos en los servicios en línea y el ahorro de costos para el Gobierno. Mientras mayor sea la cantidad de usuarios satisfechos con los servicios web, mayor es el ahorro porque reemplaza otros canales más caros como centros de llamadas, correo tradicional y centros de servicios al cliente².

En el IDEG, Chile tiene buena posición en lo que respecta a e-servicios, ubicándose en el puesto número 18 a nivel mundial y 2 a nivel regional. Su posición medianamente privilegiada se debe en parte a la implementación de políticas públicas enfocadas en el desarrollo de las TIC como el “Plan de Estrategia Digital 2007-2012” y la página web Chileclíc.cl, donde se ofrece información y trámites en una guía de Servicios del Estado.

Gobierno abierto

Un gobierno abierto es aquel que entabla una constante conversación con los ciudadanos con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma abierta y transparente³.

- **Transparencia**

La idea de transparencia en el sector público está totalmente relacionada con el concepto de *Open-Data* y se refiere a la forma en que el Gobierno utiliza su misma plataforma de Internet para proveer información, datos y servicios para las personas a fin de que puedan usarlos como mejor lo convengan. Para que esta información pueda ser realmente útil es importante que los datos estén en un formato abierto, es decir, que se puedan ver, copiar, usar, modificar, analizar en programas y abrir desde cualquier ordenador y, si es posible, desde dispositivos móviles.

Entre los casos internacionales más importantes destaca Estados Unidos con el portal “data.gov”, ejemplo mundial de una plataforma de datos interconectados de fácil acceso y manejo. También encontramos a España con el “desafío AbreDatos”, concurso para el desarrollo *express* de servicios tecnológicos al ciudadano basados en el uso de datos públicos.

En Chile existe la iniciativa “Gobierno Transparente Chile”, que busca fortalecer el cumplimiento de la Ley Nº 20.285 de acceso a información a través de un directorio de instituciones y un buscador de información. Además se acaba de estrenar “datos.gob.cl” un catálogo centralizado con una oferta relevante de datos (provenientes de operaciones, encuestas, evaluación y registros, entre otros).

- **Participación**

La interacción efectiva de los ciudadanos con el Gobierno, donde los primeros son capaces de influir en la toma de decisiones a través de la participación en las consultas que el Gobierno realiza vía web. Además se ha visto que cuando aumentan los índices de transparencia aumenta también la participación, “esto se debe en parte a que cuando somos conscientes de lo bien o mal que se están haciendo las cosas podemos reaccionar expresando nuestra opinión, y más si vemos que nuestra opinión ha sido tomada en cuenta, tendremos incentivos para volver a participar”⁴.

En el ranking del índice de e-participación Chile se encuentra en el puesto 34, es decir, 16 lugares más abajo que en el índice de *e-servicio*. Por ello el Gobierno no sólo se debe enfocar en dar un buen servicio, sino que debe considerar la cantidad de personas que realmente tienen la posibilidad de acceder a estos medios y debe informar mediante campañas a los ciudadanos acerca de los trámites y plataformas de participación que se ofrecen por vía electrónica.

Para aumentar los índices de participación de los ciudadanos, el Gobierno chileno ha creado la página www.modernización.cl, donde, entre otras cosas, se invita a los usuarios a expresar y proponer ideas que ayuden a la modernización del Estado de Chile.

Aspectos transversales

Hay aspectos que influyen en la Agenda de Modernización y que tienen relación tanto con los conceptos de gobierno electrónico como de gobierno. Estos temas son transversalmente importantes y requieren de una atención especial. No es posible lograr los objetivos de la agenda sin políticas dirigidas a: primero, interconectar los organismos del Estado; segundo, crear una infraestructura tecnológica acorde con los avances que se están planteando y, por último, capacitar a los funcionarios públicos y a las personas, tanto en el manejo de las tecnologías como en la utilidad que éstas pueden tener en su vida diaria y en su contribución con el Estado a través de la participación.

Uno de los desafíos más críticos que enfrentan los gobiernos hoy día en materia de gobierno electrónico es cómo reducir la brecha digital. Para que el gobierno electrónico y el gobierno abierto sean incluyentes y todos los ciudadanos puedan ejercer su derecho de participar e informarse, es necesario llegar a todos los segmentos de la población.

En la mayoría de los países del mundo se está discutiendo la importancia del despliegue de la fibra óptica y la banda ancha. En estas discusiones se incluyen al menos los siguientes tres factores económicos: inversión, calidad a bajos precios y acceso.

Las principales metas de Gobierno al 2014 son las de pasar del 40% a más de 70% de entrada en hogares; abarcar un 100% de los colegios y las empresas conectados a alta velocidad y pasar del 13% actual a un 33% en la penetración de internet en las personas.

Se requiere considerar que sólo los ciudadanos con acceso a internet y con conocimientos digitales mínimos son los que pueden participar directamente de todos los servicios descritos que engloban el gobierno electrónico y el gobierno abierto. Por lo tanto, los países tienen que enfocarse en la educación y específicamente en la alfabetización digital desde los niños más pequeños hasta los ancianos que jamás han usado un computador.

En la página www.comunidadtecnologica.gob.cl se encuentran una serie de iniciativas y proyectos enfocados en la capacitación en TIC para los funcionarios públicos. Y para capacitar a la comunidad se encuentra el Programa BiblioRedes, que ha ofrecido desde el año 2010 la posibilidad de capacitarse gratuitamente de forma presencial, a través de una red de 412 bibliotecas y 18 laboratorios regionales y, en línea, bajo la modalidad *e-learning* a través del aula virtual.

Propuestas

E-Servicios:

- Impulso al Registro Civil: una campaña temporal gratuita de todos los servicios que servirá como incentivo para promocionar el uso de las herramientas que ofrece el e-gobierno a los ciudadanos.
- Redes existentes: potenciar la capacidad de los servicios existentes vía internet, es mucho más económico y efectivo que continuar utilizando esos canales más tradicionales que requieren de personal y horarios determinados, lo que restringe las posibilidades.
- Mayor arquitectura de la información y facilidad de acceso: tener directrices de diseño que incentiven el buen uso, claridad y simplicidad.

Transparencia:

- Publicar la información en formatos en que los ciudadanos puedan acceder, reutilizar, combinar, visualizar, realizar mapas y compartir. Crear en una sola versión la consolidación de los datos de todas las fuentes pertinentes.
- Mejorar retroalimentación: proveer plataformas de participación ciudadana en las que el Gobierno pueda recibir ideas de los ciudadanos al mismo tiempo que proporcione información valiosa a las partes interesadas y los responsables políticos sobre el gasto y la eficacia de los programas.

Interoperabilidad:

- Difundir y promover los casos de éxito con soluciones de interoperabilidad como una forma de inducir y estimular a los responsables de otros organismos para realizar acciones alineadas.
- Elaborar un marco doctrinario como soporte legal que asegure el intercambio de datos dentro del Estado, respetando las normativas de protección.
- Implementar la identidad digital única para todos los servicios, de manera que con un RUT y una clave se tenga acceso a todos los servicios que requieren autenticación.
- Agilizar la firma digital avanzada: permitiría realizar variados trámites sin la necesidad de mayor burocracia.
- Incentivar la interoperabilidad con gobiernos locales y regionales.

Brecha digital:

- Generar incentivos fiscales para que las empresas de telecomunicaciones inviertan en las regiones más alejadas del país.
- Realizar inversión pública en aquellas zonas donde no existe demanda suficiente para que la empresa privada invierta.

Capital humano:

- Incentivar un programa de capacitación y alfabetización digital para PYMES
- Consensuar con las diferentes municipalidades el potenciamiento de los programas de capacitación digital.
- Implementar análisis y estudios del SIMCE en TIC de manera de tener retroalimentación de las necesidades y falencias de los chilenos en temas relacionados con brechas de conocimiento.
- Formación de funcionarios en TIC.

Conclusiones

En Chile, el gobierno electrónico está en pleno desarrollo. Si bien somos líderes en el acceso de internet en la región latinoamericana, si nos comparamos con otros países desarrollados aún nos falta infraestructura e implementar políticas al respecto.

La Agenda de Modernización del Estado de Chile no termina con los avances logrados hasta ahora y tampoco terminará el día que se logre la meta de ser un país desarrollado. Esta agenda es permanente; requiere de un seguimiento detallado de los resultados que se obtienen y de las mejoras que se deben realizar de los procesos anteriores. La Agenda de Modernización es la principal herramienta con la que puede contar el Estado para adaptarse a los cambios del mundo.

Es por ello que en este análisis concluimos que, respecto a gobierno electrónico y gobierno abierto, los avances logrados representan solo el primer paso para lograr un Estado más moderno, integrado, descentralizado y digitalizado que realmente esté al servicio de los ciudadanos y termine con la burocracia.

Chile es pionero en Latinoamérica, pero al compararnos con los países de la OCDE, aún queda camino por recorrer para llegar a ser un país realmente desarrollado en TIC.

¹ Department of Economic and Social Affairs. United Nations (2010).

² ACSI E-Government Report Links Good Federal Websites with Cost Savings and Better Democracy. (Abril 2011).

³ Linares, Open-Government-La Idea.(2007).

⁴ Calderón y Lorenzo (2010) p. 79.