



E-Gobierno

Gobierno electrónico

Como parte de la Reforma del Estado, la incorporación de tecnología a los procesos de gestión de la administración pública es una decisión ineludible, en pos de mayor participación ciudadana y mejores servicios de gobierno

El mundo contemporáneo se caracteriza por las profundas transformaciones originadas en el desarrollo y difusión de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en la sociedad.

Actualmente, son parte de la información y conocimiento esenciales de la productividad y el desarrollo humano. Los gobiernos no están exentos de esta realidad y la administración pública no puede eludir este camino, si bien debe encararlo como

un proceso complejo, que debe estar bien planificado y que requiere una aproximación gradual pero, sobre todo, que demanda altos niveles de participación.

En este camino, las TIC se incorporan a los procedimientos y al funcionamiento del Estado desde hace varios años como parte de una renovación necesitada y reclamada, pero que no siempre es reconocida como parte de una reforma integral enmarcada en programas de modernización.

/ NOTA DE TAPA

El gobierno electrónico es entonces “parte de” el esfuerzo de los gobiernos por poder entregar servicios más responsivos y volverse más eficientes y abiertos. Edwin Lau, Jefe del Proyecto de Gobierno Electrónico de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) expresó durante el IX Congreso Internacional sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, celebrado en Madrid del 2 al 5 de noviembre de 2004, que los gobiernos al utilizar las TIC pretenden resolver muchos objetivos a la vez: “Disminuyen las distancias geográficas, automatizan muchas acciones de rutina y mejoran la eficacia general de la provisión de servicios”.

Específicamente sobre los sistemas electrónicos de compras gubernamentales, estos “han sido utilizados para disminuir los costos, combinando el poder adquisitivo del gobierno con la reducción del fraude y desperdicios a través de procesos más transparentes”.

A nivel mundial, los gobiernos pioneros en este proceso de reforma son los de Australia y Canadá. En Latinoamérica, México y Chile se han constituido en casos exitosos.

Cada gobierno pone el énfasis de sus planes de gobierno electrónico en aquellos aspectos de mayor importancia para su comunidad.

Buenos Aires, Argentina

En nuestro país, se iniciaron en la década del '90 instancias de reforma administrativa, financiera y de control del Estado. Pero fue recién mediante el Decreto N° 103, de enero de 2001, cuando bajo la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros se aprobó un “Plan Nacional de Modernización de la Administración Pública Nacional” introduciendo, por primera vez de manera formal, el concepto de gobierno electrónico.

El 27 de abril de 2005, a través del Decreto N° 378 se aprobaron los lineamientos estratégicos que han de regir el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y los Planes Sectoriales para el uso intensivo de las TICs en los organismos públicos. La Oficina Nacional de Tecnologías de Información (ONTI) es el órgano rector en materia de empleo de tecnologías informáticas de la Administración Pública. Funciona en el ámbito de la Subsecretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros y

está formada por un grupo multidisciplinario de profesionales y especialistas en la materia. Expresa como objetivo “formular políticas para la implementación de procesos de desarrollo e innovación tecnológica para la transformación y modernización del Estado, así como también propiciar la integración de nuevas tecnologías en el sector público, su compatibilidad, interoperabilidad y la promoción de la estandarización tecnológica”.

Por su parte, la provincia de Buenos Aires se sumó al proceso de modernización para “mejorar la calidad y cantidad de servicios” mediante la Ley de Ministerio N° 12.856. En este marco, define al gobierno electrónico como el “uso de la tecnología en el marco de la modernización del Estado, como medio para facilitar el acceso a los servicios gubernamentales en beneficio de los ciudadanos, las empresas y la productividad de los empleados públicos”.

Antes que en Nación, el gobernador Felipe Solá presentó el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, a través del Decreto N° 1824/02, y creó el Consejo de Gobierno Electrónico en el ámbito de la Gobernación (ver recuadro). Allí queda claramente

Objetivos por ámbito

Porrúa Vigón cita cuatro ámbitos de operación del e-gov en la administración pública. Su nombre deja claro el tipo de relación al que aluden y sus objetivos, que serían:



GOBIERNO <-> CIUDADANOS

Construir puntos únicos de entrada que permitan un acceso fácil y eficiente a cualquier servicio de la administración pública.

GOBIERNO <-> EMPRESARIOS

Construir puntos únicos de entrada, reducir procesos redundantes y facilitar la presentación de información, documentos legales, formularios de impuestos o cualquier otro documento de obligada presentación ante la administración pública.

GOBIERNO <-> OTROS GOBIERNOS

Uso compartido de información, evitar la duplicación de procedimientos y facilitar la gestión de trámites y documentos entre los diferentes niveles de gobierno.

INTRAGOBIERNO

Eliminación de la corrupción, reducción de costos, mejora de los procedimientos internos de operación y prestación de un óptimo servicio a los ciudadanos



Buenos Aires

Por Virginia I. Mayer *

Algunos ven al gobierno electrónico como una innovadora y, convalidamos, poderosa herramienta de gestión. Pero se trata de mucho más que eso. El gobierno electrónico implica una nueva forma de relacionarse con el Estado, un paradigma diferente aplicable al vínculo entre las personas y las administraciones y sus expresiones o maneras de manifestarse. Las legislaciones modernas han comenzado a introducir estos conceptos y a los fines de esclarecer la perspectiva enunciada, basta citar la Ley española sobre gobierno electrónico N° 11/2007, una norma que establece el derecho de todos los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, así como la obligación de éstas a garantizarlo, convirtiéndose en un punto de partida de una nueva generación de derechos de los ciudadanos -los derechos digitales-, al tiempo que responde a las necesidades de los habitantes del siglo XXI y a la necesaria modernización de los servicios públicos.

¿Cuál es la situación de la administración pública de la provincia de Buenos Aires en lo que a gobierno electrónico refiere? En principio digamos que aún se está lejos de actuar conforme la visión de esa nueva generación de derechos digitales a la que aludimos. La mayoría de los sitios de gobierno electrónico (las páginas www) son por el momento vidrieras estáticas: ofrecen información de la administración, de sus propósitos, cometidos, estructuras, funcionarios, guías de trámites, horarios de atención y poco más. En general, no es posible accionar, interactuar, operar, atenderse, ser servido o simplemente "peticionar" a través de la dimensión web de las administraciones provinciales. Ello con algunas escasas excepciones por parte de las instituciones que acusan mayor bagaje tecnológico de por sí o por su conexión con sectores altamente tecnificados (tal como el bancario): La Dirección Provincial de Rentas del Ministerio de Economía está mucho más avanzada en la instancia "transaccional" que otros organismos al igual que su par en el ámbito nacional, la AFIP.

Podríamos citar otros casos de avance en el campo del gobierno electrónico intragobierno o de tipo G2E ("government to employee"), tal como el proyecto del Sistema Único Provincial de Administración de Personal (SiAPe) provincial, pero es aún mucho lo que resta hasta llegar a esa etapa idílica de atención a la gente durante las 24 horas de cada día de los siete de la semana durante todo el año, sin exigencia de traslados o de esperas innecesarias, ni mucho menos de la acreditación ante una oficina de requisitos o documentos que el mismo Estado se encarga de proveer por otras.

Para avanzar en esa dirección es necesaria la instrumentación de la firma digital, cuyo plexo normativo está perfeccionado al pasado mes de febrero (Decisión Administrativa N° 6/2007), de la actuación administrativa en igual plano (expediente electrónico y trámite online), la complementación y articulación de las competencias estatales en pos de la integración de la virtual "ventanilla única" y, finalmente, la manifestación de todo este andamiaje en servicios públicos de calidad para las personas y las empresas: desde la emisión de una copia de la partida de nacimiento, matricularse en una escuela pública u obtener o acreditar documentos digitales, haciendo una corta enumeración de los beneficios que podría tener el ciudadano, hasta un portal con ventanilla única de comercio exterior o un sistema de compras electrónicas federal, ahora pensando en las empresas y la dimensión G2B ("government to business") del gobierno electrónico.

Para concluir, es importante señalar el papel activo que le cabe a la sociedad en el gobierno electrónico. Los actores de la comunidad, los administrados en general (las personas, las empresas, las academias, las ONG) tenemos el derecho de peticionar, de reclamar, de expresar nuestras demandas y con ello imprimir el rumbo de la política a seguir. También en lo que refiere a gobierno electrónico.

plasmada la idea de desarrollo de e-gov como un "proceso indispensable, evolutivo, modular e incremental". Este aspecto explícito significa que la incorporación de las TIC es altamente transformadora, en cuanto al trabajo y la organización administrativa, en primera instancia para los propios organismos de la Administración, que deben capacitarse, trabajar por resultados y evaluar su desempeño.

Iberoamérica: el ciudadano y sus derechos

Del 31 de mayo al 1° de junio de 2007 tuvo lugar en Pucón, Chile, la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.

Allí se redactó la "Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico", por la cual se renueva el compromiso de los países firmantes (entre los que se encuentra la Argentina) con la Reforma del Estado, el fortalecimiento de sus instituciones públicas y la modernización de sus mecanismos de gestión. Todo ello teniendo en cuenta que "la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social".

Este documento entiende que de la definición de gobierno electrónico como el uso de las TICs en los órganos de la administración pública subyacen los objetivos de mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

En la Carta se reconocen las serias disparidades existentes en América Latina y la ineludible tarea de "evitar la profundización de las desigualdades, facilitar la inclusión y fortalecer la cohesión social. Por eso los países firmantes subrayan la necesidad de abordar el empleo de las TICs en la gestión pública desde la perspectiva del ciudadano y sus derechos. Y justamente un derecho primario es la posibilidad de conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo las administraciones. El gobierno electrónico debe hacerlas "más transparentes y, por ello mismo, más

* Virginia Isabel Mayer es Lic. en Administración (UBA), coordinadora latinoamericana de la Red de Expertos Iberoamericanos en Gestión Pública (Fundación CEDDET - INAP España), consultora especializada en Gobierno Electrónico y miembro de la Red SEDI - OEA.

/ NOTA DE TAPA

controlables contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos". Pero además es esencial promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos puedan acceder "cualquiera sea su situación territorial o social a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento".

Transformación con todos

Miguel Ángel Porrúa Vigón, en el VII Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) celebrado en la ciudad de Panamá del 28 al 31 de octubre de 2003, expresaba que "la experiencia aconseja que los responsables de los proyectos de transformación de la administración pública no sitúen la tecnología en el centro del proyecto sino como herramienta de apoyo fundamental". Advertía además que, en el diseño de estos proyectos, resulta crítico evitar ciertos errores que se han dado con relativa frecuencia: "Automatizar la ineficiencia; informatizar la corrupción y; rediseñar la administración pública para que funcione de acuerdo con un programa de software".

La participación en estas transformaciones radica en la necesidad indispensable de contar con los aportes de todos los que se verán afectados por el cambio: funcionarios de gobierno, empresarios, ciudadanos, sociedad civil y colectividad académica. Esta es la forma de anticiparse a los problemas y hacer las cosas bien desde su inicio. La Organización de los Estados Americanos, a través de la Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo (AICD), cuenta con un programa de apoyo a los gobiernos de América Latina y el Caribe en la implementación de planes de gobierno electrónico basados en el uso de mejores prácticas tanto de la región como de otros lugares del mundo.

Tal como firmaron los ministros de Iberoamérica en Chile, a través del gobierno electrónico, los gobiernos deben ir tras el compromiso con un objetivo estratégico e indirecto: promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo.

Ejemplos reconocidos en el mundo:

- México / <http://www.e-mexico.gob.mx/>
- Chilecompra / <http://www.chilecompra.cl>
- Barcelona negocios (España) / <http://www.bcn.es/barcelonanegocios>
- Business Entry Point (Australia) / <http://www.business.gov.au>
- San Pablo, Brasil / <http://www.capital.sp.gov.br/portalmmsp/homec.jsp>



Ministerio de la
Producción

EL GOBIERNO DE LA PROVINCIA PREMIA EL ESFUERZO DE LAS PYMES QUE SON EL MOTOR DE LAS EXPORTACIONES

SAUVE Y DELSAT SON LAS PRIMERAS PYMES EN GANAR EL PREMIO BAEXPORTA

En su primera edición dos empresas recibieron 30 mil pesos para continuar desarrollando proyectos de exportación.

El premio BAExporta es una iniciativa del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y Prensa Económica que distingue a las PyMEs, motor del récord de sus exportaciones durante 2006, aportando un nuevo incentivo para optimizar su inserción en los mercados externos.

Premios BAExporta 2007: empresas ganadoras por categoría

- Alimentos: Industrias Alimenticias Argentinas
- Autopartes: IAR Metal
- Cosmética, perfumería y limpieza: Algabo SA
- Electricidad y electrónica: Establecimientos Metalúrgicos Cavanna
- Equipamiento médico y odontológico: Adox
- Manufacturas de cuero y calzados: Grabados SRL
- Manufacturas de plástico y productos químicos: Artes Gráficas Modernas y Vilmax
- Maquinaria agrícola e implementos: Industrias Metalúrgicas Cestari
- Maquinaria y equipamiento industrial: Sauve
- Materiales para la construcción: Indelval
- Medicamentos: Desynth
- Metalmecánica y metalúrgica: Automación Micromecánica
- Muebles: Dyprom
- Servicios: Foster Casinos Suplier
- Software e informática: DelSat Group
- Textil e indumentaria: Eneve
- Innovación: DelSat Group
- Mercados no tradicionales: Distribuidora Shopping
- Producto no tradicional: Lago Electromecánica
- Nueva PyME: Angras
- Trayectoria en la exportación: Telmec
- Impacto en la comunidad local: Ingeniería Gastronómica
- Consorcio grupo exportador: Medylab
- Institución: Cámara del Calzado y UIA Tigre
- Municipio: Lomas de Zamora y Morón.

 BA Exporta

 Gobierno de la
Provincia
de Buenos Aires

TRABAJAMOS POR UNA PROVINCIA
GRANDE COMO UN PAÍS
Gobernador Felipe Solá