

## **Informe de Conclusiones**

Área temática: **El desarrollo del gobierno electrónico**

Coordinadora: **María Alejandra Sepúlveda**

### **INTRODUCCIÓN:**

El gobierno electrónico entendido como el uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones que realizan los órganos de la administración para mejorar los servicios y la información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana fue tratado en los distintos paneles como un componente fundamental de la modernización de una gestión pública centrada en los ciudadanos para lo cual es esencial la manifestación clara de la voluntad política, contar con una estructura flexible, formular políticas claras y visionarias, diseñar estrategias y modelos de gestión, formar equipos competentes, creativos y que se atrevan a innovar, tener una infraestructura de redes adecuada, sistematizar las buenas prácticas y los aprendizajes como, asimismo, compartir los errores y fracasos y con todo ello generar una real inclusión y participación de la sociedad civil.

El gobierno electrónico favorece la innovación en las relaciones del Estado con la ciudadanía la que hoy puede tener “el ojo en la obra” como se demostró en uno de los paneles y con ello fortalecer la transparencia y el control ciudadano. Todo ello impacta en los índices de competitividad de los países en los cuales el gobierno electrónico constituye uno de los elementos que se consideran a nivel mundial.

Ahora bien, existe consenso en cuanto a la necesidad de los países de avanzar decididamente en el desarrollo del gobierno electrónico y fortalecer la coordinación y la colaboración entre las distintas instituciones para potenciar los esfuerzos, los proyectos de las distintas agendas y optimizar el uso de los recursos y de los productos.

Se presentaron 13 paneles. Todos ellos contaron con destacados expositores y expositoras y gran asistencia y activa participación.

En primer término frente a la pregunta: ¿Es el Gobierno Electrónico un camino posible? se responde que sí lo es cuando existe: visión estratégica, infraestructura tecnológica, automatización de procesos, uso de redes y de Internet, capacitación permanente e inteligencia para la gestión.

Los obstáculos aparecen cuando está presente el mito que la modernización se alcanza sólo por la vía la informatización; cuando falta liderazgo de la autoridad superior; cuando el foco es principalmente tecnológico ignorando la importancia de las personas y de los procesos; cuando existen debilidades en la gestión de los proyectos y desconocimiento del cambio organizacional que involucran; cuando se carece de enfoque hacia el usuario y falta la presencia de la sociedad civil.

### **RECURSOS HUMANOS, PERSONAS: La clave del éxito**

Se planteó la necesidad de establecer procedimientos y mecanismos que permitan conocer la real demanda de capacitación específica en tecnologías de la información y las comunicaciones que existe en las instituciones públicas y de contar con perfiles y modelos formativos para directivos y funcionarios públicos. Entendiéndose, en todo caso, que se necesitan personas que sean capaces de

desarrollar autonomía dentro de los marcos normativos y que tengan capacidad para: gestionar el entorno, trabajar en equipo, dar respuestas innovadoras, actuar en redes interactivas internas y externas y presenten una actitud favorable para el control y la evaluación.

Además, deben generarse las competencias y mecanismos necesarios para un mayor y mejor uso del e-learning a través de comunidades de prácticas, redes y foros para su desarrollo.

### **INTEROPERABILIDAD: Acercádonos al futuro**

Se abordó esta materia desde tres puntos de vista relevantes: semántico, operativo, y de procesos. Se revisaron los principios básicos y niveles de interoperabilidad y su relación con las cuatro fases del desarrollo del gobierno electrónico y sus ámbitos de acción, planteándose, además, la necesidad tener presentes los aspectos jurídicos, tecnológicos y de generación de competencias.

A partir de las experiencias analizadas se desprenden los siguientes aprendizajes a tener en cuenta:

- 1.- La necesidad de implementar adecuados planes de capacitación, de difusión y apoyo a la operación.
- 2.- Homologar procedimientos de los servicios públicos involucrados.
- 3.- Transparentar la información a los ciudadanos y mostrar con claridad las ventajas de la solución.
- 4.- Promover la descentralización de la gestión y crear una red público - privada para generar una cobertura masiva y ofrecer múltiples vías de accesibilidad a través de ventanillas únicas del sector público y de la Internet.

También, se presentó el estándar tecnológico XBRL para el intercambio y comparación de estados financieros el que puede ser usado por las instituciones financieras y por el sector público.

Estos proyectos deben estar estrechamente conectados con su propósito de fortalecer la transparencia, la eficiencia y la simplicidad de los actos y procedimientos administrativos.

Esta materia constituye en la actualidad uno de los grandes desafíos del gobierno electrónico.

### **GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN EL TERRITORIO: Pensamiento global, solución local**

Se destaca el importante papel que juega la información territorial en la gestión pública, principalmente en la toma de decisiones debido a lo cual existe una creciente demanda a estos sistemas que deben contar con información de buena calidad, oportuna y confiable. Los problemas se relacionan con la dispersidad de la información y la competencia de distintas entidades públicas en la materia lo que genera duplicidades y descoordinaciones. Por ello los desafíos se refieren a: la necesidad de formular e implementar una política pública, definir la institucionalidad necesaria, nivelar los desarrollos, corregir prácticas y darle sustentabilidad a los sistemas.

### **CIUDADES DEL CONOCIMIENTO: Un nuevo paradigma**

Los proyectos de ciudad digital están emergiendo crecientemente en la Región. Tienen como objetivo lograr localidades más competitivas sobre la base de la existencia de instancias que permitan la innovación y el uso de tecnología por parte de grandes empresas.

Los principales desafíos que estos proyectos recaen sobre la necesidad de re-educar a los distintos actores en esta nueva forma de comprender la sociedad.

Se debe contar, además, con: capacidad institucional, de gestión, incentivos, producción de contenidos, desarrollo tecnológico y marco legal.

Como tema nuevo existen varias interrogantes que se dejaron planteadas: ¿Cómo se involucra a los distintos actores en este proceso?, ¿Cómo se garantiza la continuidad?, ¿Cómo participan las universidades?, ¿Cómo se incentiva la llegada de investigadores?, y ¿Cómo se articula el plan de gobierno electrónico con el proyecto de ciudad del conocimiento?

## **VOTO ELECTRÓNICO Y PARLAMENTO MODERNO EN LATINOAMERICA**

### **Fortaleciendo la democracia electrónica**

Los principales sistemas de participación electrónica son: el de lectura automática del papel, urnas electrónicas y votación electrónica en red.

Se planteó que no hay dudas respecto de las necesidades de automatizar los procesos previos a la votación, pero se discute respecto del proceso de votar propiamente tal. De este modo las interrogantes a resolver son, entre otras: ¿Ayuda a generar confianza?, ¿Es un mecanismo de mayor participación?, ¿Es una necesidad real?, ¿Es rentable y en qué plazo?, ¿Cuál es la responsabilidad de los proveedores ante fallas?

Se sostiene que la votación electrónica está más extendida en América Latina que en otros lugares del mundo y que los aspectos favorables del voto electrónico son los siguientes: es más económico en el largo plazo, es más rápido en la obtención de resultados, el proceso sería más confiable para el sistema electoral, se elimina la apertura de urnas y el recuento de los votos. Los aspectos desfavorables que se señalan son: por parte del electorado se percibe menos confiable, porque no tiene un rastro físico, el temor del ciudadano de enfrentarse con una máquina puede generar mayor abstención, requiere garantizar la invulnerabilidad y la ausencia de fallas de los sistemas. También se agrega que se produciría la deshumanización del voto y que la actualización de los marcos normativos es difícil y compleja.

Esta es una materia que genera polémica, que requiere mayor reflexión y necesita de registros civiles y electorales automatizados.

Por otra parte, se analizó la importancia de la incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones en el Parlamento para dar soporte a la democracia participativa, impulsando con ello el proceso de reforma y modernización del Estado. El desafío consiste en incorporar a más ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil que estén motivados en mejorar su futuro y el de las generaciones venideras.

Finalmente, y como podemos apreciar tenemos múltiples desafíos desde los temas de acceso, la brecha, la infoexclusión y la resistencia al cambio hasta la necesidad de avanzar en materias de interoperabilidad y servicios en red.

Especial mención merece la necesidad de contar con estrategias y recursos para la difusión de los estos proyectos y sus productos a la ciudadanía.

Sin duda hay mucho más que hacer y en ello está comprometida la comunidad Iberoamericana encargada de estas materias, ya que tenemos claro que un buen desarrollo del gobierno electrónico

incrementa la competitividad, la igualdad de oportunidades, la calidad de vida de la gente y la eficiencia y transparencia del sector público, es por ello que estamos decididos a avanzar pensando en las actuales y futuras generaciones, especialmente en quienes están rezagados y marginados del progreso.

Mis felicitaciones a todos los participantes en estos paneles y mis agradecimientos a Patricio Gutiérrez por su colaboración en esta tarea y a todos ustedes por su atención.

Muchas gracias.