

México y Brasil: Hacia el gobierno electrónico

El futuro de internet no puede concebirse sin el gobierno electrónico. El gobierno que utilice internet y las nuevas tecnologías de la información ayudará a llevar de la mano a la sociedad que gobierna a una nueva era.

Para América Latina el e-gobierno será fundamental para ayudar a que los países de la región no se queden rezagados respecto a sus contrapartes del primer mundo. Habrá gobiernos que entiendan que internet es clave para el desarrollo comercial y social de sus países y habrá, por desgracia, quienes sigan creyendo que internet debe ser sólo un folleto electrónico.

México y Brasil son dos buenos ejemplos al respecto. El estilo mexicano (con la excepción del Distrito Federal) es el utilizar internet como una herramienta de comunicación del gobierno hacia los ciudadanos, con poca interacción y servicios electrónicos con la excepción de las licitaciones públicas. Este estilo se basa en la idea de que es baja la proporción de usuarios con respecto a la población y que no valdrá la pena invertir tiempo y dinero en internet hasta que crezca la masa de usuarios.

Por su parte, Brasil utiliza internet como una herramienta de integración de distintos servicios gubernamentales, haciendo énfasis en la proliferación de servicios electrónicos que le permitan a los ciudadanos llevar a cabo trámites a través de internet, aunque dejando de lado la participación ciudadana. La base que sustenta el estilo brasileño es la creencia de que si bien es cierto que la proporción de usuarios de internet respecto a la población es aún baja, el ofrecer nuevos y mejores servicios gubernamentales electrónicos ayudará a generar más usuarios.

Para completar esta fase los gobiernos están tomando en cuenta cuatro elementos fundamentales: participación ciudadana, acceso a información, servicios electrónicos y G2B (Government to Business) o relaciones comerciales entre gobierno y empresas privadas.

- 1) La participación ciudadana a través de internet debe ser entendida como interacción y no sólo como un espacio donde la gente pueda opinar sin recibir respuesta del gobierno. Esto implica que las autoridades abran espacios en donde los ciudadanos puedan dialogar de manera directa con cualquier autoridad y exponer así de forma rápida y sencilla planteamientos cuya resolución podría llevar horas en una ventanilla.
- 2) El acceso a la información tiene que ver con que el visitante al sitio gubernamental en internet pueda localizar información pública sobre el

México y Brasil: Hacia el gobierno electrónico

quehacer de sus autoridades. Esta característica, junto con la participación ciudadana, es también un indicador de la vocación democrática de las propias autoridades, al abrir, aprovechando las bondades del medio, un espacio antes impensable.

- 3) Los servicios electrónicos. Existen en todos los países trámites y servicios a través de los que el ciudadano tiene contacto con su gobierno y que en muchos casos se convierten en horas y horas de espera en una fila e inacabables procesos de papeleo. La gran posibilidad que otorga internet consiste, justamente, en eliminar todos esos trámites físicos y tiempos de espera por los que la gente no tendría que pasar si todo se hiciera por internet. Los servicios electrónicos no sólo beneficiarían al ciudadano, sino también al propio gobierno, quien por esta vía ahorraría muchísimo dinero.
- 4) Finalmente el G2B es la posibilidad de que todas las licitaciones del gobierno y las transacciones que éste efectúe con la iniciativa privada se realicen íntegramente a través de internet. De este modo el proceso no sólo sería transparente (en términos de combate a la corrupción) sino que además eficientaría el proceso enormemente y generaría ahorros y ganancias más rápidas para ambas partes.

No existe la menor duda de que el gobierno debe tomar la estafeta de internet y las nuevas tecnologías, no sólo para evitar la "división digital", sino también para que el ciudadano sepa que pese a que el gobierno sea grande puede contactarlo todo el tiempo a través de la red.

Esa es la apuesta al futuro.

La práctica

En este extracto de nuestro estudio sobre sitios gubernamentales en internet, tomamos como muestra básica los de la presidencia de la República y de tres gobiernos locales (Distrito Federal, Nuevo León y Jalisco). Utilizamos cuatro indicadores que buscan representar de forma general el contenido, los servicios, las posibilidades de comercio gobierno-negocio y espacios de participación ciudadana.

Con base en estos indicadores analizamos también sitios gubernamentales en internet de Brasil (el del gobierno federal y los de gobiernos locales en Minas Gerais, Sao Paulo y Río de Janeiro), y calificamos cada rubro, para ambos países, con una escala de 0 (pésimo) a 5 (excelente).

México y Brasil: Hacia el gobierno electrónico

México

El rubro más olvidado es el de la participación ciudadana, al no existir alternativas de interactividad (a excepción del GDF) en México. Esto sólo muestra la falta de capacidad para entender al ciudadano como un actor interactivo dentro de internet. A pesar de la modernización, los gobiernos demuestran que no necesariamente están modificando sus preconcepciones sobre el papel que juega la participación ciudadana en un buen gobierno.

En lo que se refiere a servicios hay sin duda una mejoría, pero es importante notar que aún queda mucho camino por recorrer. En este momento un ciudadano común sólo puede iniciar un trámite de servicio por internet, pero no concluirlo.



En cuanto a transacciones comerciales entre empresas y gobierno (G2B), México está sin duda a la vanguardia. Compranet es el sitio mexicano en internet que aglutina las licitaciones de los 32 gobiernos locales del país más el gobierno federal, permitiendo una consulta ágil y transparente de todas las licitaciones públicas nacionales.

La tendencia de los gobiernos en México es a usar la red como un medio de información y comunicación de una sola vía, pero dejando de lado todos los aspectos de comunicación de ida y vuelta y de interacción, lo que limita la participación ciudadana a la simple emisión de correos electrónicos con comentarios y, en el mejor de los casos, a firmar un "libro de visitantes" que no siempre se publica en línea.


México y Brasil: Hacia el gobierno electrónico

Brasil

Brasil es sin duda un caso interesante en lo que a gobierno electrónico se refiere. Las autoridades brasileñas encabezan la región en cuanto a servicios electrónicos. Los ciudadanos cariocas tienen la opción de tramitar una enorme gama de servicios a través de internet, como el pago de impuestos, la posibilidad de consultar las multas e historial de un vehículo antes de adquirirlo, etc.



En términos de información, Brasil comparte con México la característica de brindarla con amplitud. Sin embargo, ningún sitio brasileño tiene elementos o espacios de interactividad que permitan a sus ciudadanos comunicarse con las autoridades. Es claro que para Brasil el gobierno en internet es sinónimo de servicios e información electrónica.

En términos de G2B, Brasil y México se encuentran al mismo nivel. En ambos países es posible consultar en internet las licitaciones públicas y sus ganadores. En ambos casos el único eslabón faltante consiste en que que las empresas puedan adquirir las bases de la licitación mediante una transacción electrónica. 

MUND, S.A. de C.V.
Amsterdam 212-PH, Col. Condesa
Tel. 55 84 30 20, 55 84 24 70
Fax 52 64 31 11
e-mail: info@lamund.com
www.lamund.com

Daniel M. Lund
Presidente y CEO
Participaron en este número:
David Cuen; Luciano Pascoe, Codirectores IT
Carlos Maza, Coordinador de Análisis y Contenido.