

Trabajo Semestral

Transparencia y el Gobierno Electrónico – dos herramientas del buen gobierno en el proceso de democratización

Andreas F. Werner
Maestría en Estudios Internacionales (MEI)
afw31@cam.ac.uk

Índice

Trabajo Semestral	1
Índice.....	2
Transparencia y el Gobierno Electrónico	3
Transparencia: Contexto, concepto y aplicación	3
Gobierno Electrónico.....	6
Límites, riesgos y problemas del Gobierno Electrónico	8
Perspectiva internacional.....	9
El caso de México	12
Conclusiones.....	14
Bibliografía principal	15

Transparencia y el Gobierno Electrónico – dos herramientas del buen gobierno en el proceso de democratización

Transparencia: Contexto, concepto y aplicación

Antes de explicar el concepto de transparencia y el de gobierno electrónico en más detalle, cabe señalar el contexto actual como producto histórico y el por qué de la necesidad de estas dos herramientas.

La relación entre poder, conocimiento y desconocimiento es un tema central de los gobiernos y líderes. La idea de que el poder, independientemente de quien lo ejerce y a pesar de las buenas intenciones, tiende a ocultar no es nueva¹.

Esto todavía cobra gran mayor dada las dictaduras y regímenes autocráticos y autoritarios que existen actualmente a pesar de todos los procesos de democratización a nivel mundial. No debe sorprender que de vez en cuando haya casos públicos de corrupción en los países democráticos dado que es un fenómeno inherente del poder y en los países bajo gobiernos autoritarios y dictaduras estos actos se practican en lo oscuro y por eso no se ven. Sólo saldrían al público a la luz de una investigación que obviamente está en contra de los intereses de los líderes y por tal razón es inexistente o difícilmente realizable en dichos países.

A diferencia de estas formas de gobierno, la democracia se entiende como el gobierno del pueblo, es decir, el pueblo es el soberano, y se adscribe a otros valores. La democracia directa, como practicado en partes² en la antigua Grecia, ya no es factible dado el tamaño de la población y las cuestiones de organización, y por eso se recurrió a la representativa como forma más practicada de la democracia. En este sistema, los gobernados eligen a sus representantes (en la práctica puede resultar incluso en sólo elegir el partido que determinará al jefe del gobierno, quien después formará su gabinete y delegará todas las tareas *top-down*³) que deberían actuar conforme a los intereses de ellos y si no lo hacen satisfactoriamente pueden ser castigados con el voto en las próximas elecciones, lo cual implica cierto control por parte del

Comentario [OIC1]: regímenes

Comentario [OIC2]: ¿Y los estudios realizados por Transparencia Internacional en materia de corrupción?

Comentario [OIC3]: jefe

¹ Véanse las afirmaciones de J. E. E. Dalberg-Acten (*"Power tends to corrupt, and absolute power corrupts absolutely"* (el poder tiende a corromper y el poder absoluto corrompe absolutamente)) y de Francis Bacon (*"Conocimiento es poder"*).

² Como afirma G. E. Emmerich, no todas las ciudades-Estado griegas eran democráticas y las que sí lo eran, excluían gran partes de la sociedad como las mujeres y los esclavos.

³ A esto el politólogo argentino Guillermo O'Donnell le llama democracia delegativa.

electorado. En la medida en que las poblaciones han crecido, las sociedades se han vuelto más y más complejas y plurales, las cuestiones técnicas de gobernar se han vuelto más difíciles de conducir y aún más de observar y entender desde fuera, por lo que puede constatarse que dicho control ha disminuido asiduamente. De hecho, el pueblo **carece de ser** de modo creciente la base de la democracia y se vuelve pasivo como señaló J. Schumpeter⁴. En América Latina, la democracia delegativa está fortalecida por la tradición del hombre fuerte y la ausencia de una sociedad civil organizada. A las dificultades ya mencionadas, se unen además dos fenómenos de impacto significativo a las **dificultadas** ya mencionadas para las prácticas democráticas: el **patrimonialismo** (manejar el patrimonio público como si fuera patrimonio privado del gobernante) y el clientelismo (intercambio de favores entre amigos, **también** llamado caciquismo).⁵ Éste último no sólo aplica a nivel nacional sino es una característica que se puede encontrar en todos los niveles incluso en los contactos personales, lo cual inhibe significativamente las prácticas democráticas. Otro fenómeno frecuente y vinculado con los mencionados, pero que se encuentra a escala global, aunque en diferentes niveles, es el de la corrupción⁶. Ya no **solamente** se trata de errores gubernamentales u ocultamiento de información sino del mal uso **intencional** de los recursos del estado en favor de unos pocos, para beneficio personal en vez de colectivo o para toda la sociedad.

Todo lo anterior contribuyó a un desencanto creciente con los políticos, los gobiernos (incluso con el sistema democrático en su conjunto), y al reclamo de una democracia (más) participativa, en la que haya más transparencia en función de poder controlar mejor a los gobernantes y donde los ciudadanos y la sociedad civil jueguen un papel más importante e integrado en el manejo de la democracia. No obstante, no se trata de abolición de la democracia representativa sino de un proceso de complementación de ella y de

⁴ Schumpeter, J.A. 1971. "Capitalismo, socialismo y democracia". Madrid: Aguilar. p.343

⁵ Mayer-Serra, C.E. et al. "Democracia y transparencia". 2005. México: Instituto Electoral del Distrito Federal. p.16

⁶ De hecho, la organización no gubernamental *Transparency International* se especializa en este aspecto y produce anualmente sus reportes e investigaciones sobre la corrupción política y privada.

Comentario [OIC4]: ????

Comentario [OIC5]: dificultades

Comentario [OIC6]: patrimonialismo

Comentario [OIC7]: también

Comentario [OIC8]: solamente

Comentario [OIC9]: intencionado

democratización de sus prácticas. Aparte del proceso de fortalecimiento de la sociedad civil y de las instituciones públicas en general, la transparencia⁷ tiene un papel fundamental en dicha democratización porque al estar a la luz pública la información sobre los actos del gobierno y de los gobernantes, los ciudadanos pueden opinar sobre la validez de estas acciones y castigar a los representantes según consideren **adecuado** (no sólo a través de los votos sino también legalmente ante las cortes, lo cual es imposible sin dicha información). Al mismo tiempo, el hecho de saber que el pueblo tendrá conocimiento de sus actos, el temor al castigo y a la pérdida de reputación, funcionarían como un **inhibidor** para que los gobernantes dejen el clientelismo y la corrupción, y por lo tanto cambien su comportamiento y den significado real a los valores de la democracia. Así, la transparencia puede utilizarse como un motor en el desarrollo de un país lo que, junto con otros mecanismos, finalmente llevará a la práctica del buen gobierno (*good governance*).

Comentario [OIC10]: adecuado

Comentario [OIC11]: inhibidores
(plural)

No obstante, cabe resaltar que esto no es un proceso fácil y rápido. Ni siquiera en la mejor democracia la transparencia se implementa por sí misma, se necesita que la ciudadanía la requiera en forma de mejor rendición de cuentas por parte de los representantes. Según A. Schedler, dicha medida debe incluir tres niveles: provisión de la información que debe de tener el público sobre los actos del gobierno y sobre los partidos políticos en general (por ejemplo sobre su financiamiento), justificación de las decisiones tomadas de ellos y de los servidores públicos (por ejemplo sobre gestión en las distintas áreas); y finalmente sanciones a los funcionarios en caso de mala conducta⁸. Sobre todo el último punto es importante dado que reglas y normas sin castigo normalmente no son suficientes para garantizar su implementación y uso. Sólo si existe la suficiente presión por parte del pueblo, estos cambios se podrán realizar. No obstante, incluso en caso de que sí exista presión, los gobernantes tratarán de adaptar nuevos mecanismos para preservar su poder. A mediano y

⁷ El concepto de transparencia cobró importancia en el "gobierno responsable", idea nacida en Inglaterra en período de transición de la monarquía absoluta a la monarquía constitucional, y después fue perfeccionada en los Estados Unidos de América con la división real de los poderes; véase Mayer-Serra, C.E. et al. "Democracia y transparencia". 2005. México: Instituto Electoral del Distrito Federal. p.22

⁸ Schedler, A. "¿Qué es la rendición de cuentas?". 2004. México: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. p.20

largo plazo esta presión debe institucionalizarse también en forma de redes de agencias o instituciones autónomas que promuevan la transparencia tales como las auditorías superiores, los institutos de transparencia, los *ombudsman* administrativos y de derechos humanos, las comisiones reguladoras de servicios públicos y las agencias anticorrupción, como elabora G.E. Emmerich⁹. Esa forma de “educar” a los gobernantes de cómo comportarse resultaría en un fortalecimiento de la democracia en su conjunto y por lo tanto vale todo el esfuerzo necesario.

Gobierno Electrónico

Dentro de las medidas mencionadas para fortalecer la transparencia y al mismo tiempo la integración de la ciudadanía a los procesos políticos, se encuentra el Gobierno Electrónico (*e-government*)¹⁰. Este término parece referirse a primera vista solamente al uso de las tecnologías de información por parte del gobierno en analogía a, por ejemplo, la guitarra electrónica y la guitarra análoga. Sin embargo, en realidad es un concepto mucho más complejo que por supuesto implica el uso de las nuevas tecnologías pero no está limitado a ello en sentido estricto.

Paradójicamente, el concepto de un gobierno electrónico no tanto fue resultado de la demanda de la ciudadanía, como se podría pensar al leer estas primeras líneas, sino fue implementado de arriba para abajo y surgió en la aplicación de un modelo de negocios del sector privado al gobierno y al sector público. Una de las ideas principales detrás del gobierno, era disminuir los gastos gubernamentales a través de menores costos de transacción en los nuevos procesos que incluyen las tecnologías de información. Como referencia, se usó el caso de la implementación del pago bancario en línea (*online banking*) que logró cortar los costos de transacción en un 90%¹¹. Así, el *e-government* consta de una reorganización del gobierno que lo hace más similar a una empresa situada en un mercado, es decir, el uso de las nuevas tecnologías para hacer

Comentario [OIC12]: líneas

Comentario [OIC13]: destacar la relevante contribución de Al Gore en el desarrollo de programas de gobierno electrónico.

⁹ Mayer-Serra, C.E. et al. “Democracia y transparencia”. 2005. México: Instituto Electoral del Distrito Federal. pp.32

¹⁰ En inglés se usa el término “e-government” como sinónimo de “digital government”, “online government” pero también recientemente para “e-governance” como se explica en los siguientes párrafos. En español suele usarse “gobierno electrónico”, “e-gobierno” o “gobierno digital”.

¹¹ Garson, G.D. y Pavlichev, A. “Digital Government: Principles and Best Practices”. 2004. Hershey: Idea Group Publishing. p.3

los procesos gubernamentales más eficientes, la reducción de gastos y del tamaño general del gobierno.

Es importante mencionar que la perspectiva ciudadana del Gobierno Electrónico obviamente difiere y tiene más dimensiones además del aspecto monetario y la eficiencia que indudablemente son importantes. Para la sociedad civil el *e-government* conlleva también esperanzas tanto en términos de transparencia como en términos de mayor beneficio de los ciudadanos y requiere la inclusión de estos factores en el concepto original del gobierno. En relación a la transparencia, cabe señalar acceso interactivo de los miembros de la sociedad a todas las agencias del gobierno y a toda la información que les interesa acerca de las acciones gubernamentales. Lo anterior, les permite mayores posibilidades de enterarse del manejo gubernamental y de controlarlo en cierta medida. Se espera sobre todo una transparencia activa¹², que no únicamente se limita a conceder por parte del gobierno acceso a la información explícitamente pedida por la población (transparencia pasiva), sino consiste en la difusión periódica y sistemática de información sobre las acciones del gobierno, sobre todo con relación a la gestión pública pero no limitado a ella. Una vez que la presión ciudadana sea tal que los principios de transparencia y los otros valores de la democracia tengan un significado real, se espera que esto se instale de una forma permanente y forme una base fuerte de la democracia.

En cuanto a los beneficios de los ciudadanos, hay que mencionar, entre otros, mayor influencia en los procesos políticos y por ende, mayor enfoque del gobierno en resolver los problemas sociales que les interesan, lo cual se puede traducir en reducción del desencanto de la población con el sistema, más comodidad a través de posibles transacciones con las autoridades desde la propia casa de la persona afectada, respuestas a **peticiones** por ejemplo de estudiantes acerca de temas políticos o de ciudadanos comunes acerca de información turística y posible reducción de **impuestos** dada la reducción de gastos gubernamentales como fue mencionada arriba.

Comentario [OIC14]: Coma,

Comentario [OIC15]: coma,

¹² Concepto utilizado por A. F. Yazigi en la ponencia "Dinero, política y transparencia: el imperativo democrático de combatir la corrupción" en 1999 presentada en la Novena Conferencia Anti-Corrupción en Durban, Sudáfrica.

Ergo, el Gobierno Electrónico se concibe como un cambio radical en la forma de gobernar, que está mucho más vinculado directamente con el pueblo que influye en la decisiones, lo cual resulta en el uso del término *e-governance*, que ya no sólo se refiere al uso de las nuevas tecnologías en general por parte de los gobernantes sino se enfoca mucho más en la forma de gobernar como parte de la Democracia Electrónica (*e-democracy*).

Límites, riesgos y problemas del Gobierno Electrónico

Claro que dichas ventajas y esperanzas acerca del *e-government* producen una reacción entusiasta por parte de muchas partes de la sociedad civil e incluso del gobierno, pero en toda la euforia cabe recordar y destacar también los límites, riesgos y problemas que trae su implementación y uso.

Dado que la idea inicial se basa en la transferencia de un modelo de negocios al nivel del gobierno, cabe mencionar las dificultades en general de aplicación de un modelo del sector privado al sector público. Así, puede constatarse que el argumento principal interno del gobierno acerca de ahorrar recursos no siempre aplica puesto que la reducción de costos de transferencia no se da de la misma forma a nivel estatal como muestran los siguientes ejemplos. Mientras que una empresa en un mercado sí puede eliminar los intermediarios en las cadenas de provisión de productos, en muchas áreas como en la educación, la defensa nacional y el bienestar social no hay intermediarios. Además, el manejo de sitios web complejos que ofrezcan todos los servicios que se puedan transferir a la vía electrónica, implica un costo alto, costo que el gobierno no puede refinanciar con anuncios publicitarios y tarifas al consumidor como lo hacen las empresas privadas. Quedan los beneficios de la digitalización de archivos y de la estandarización de sistemas cuyas reformas han mostrado efectos positivos, pero también en esta área hay un costo inicial muy alto que se tiene que tener en mente.¹³

En la perspectiva ciudadana tampoco está tan claro el asunto como muchos lo desearían. La promesa idealista de una verdadera democracia electrónica lleva consigo problemas de privacidad individual a pesar de todos los buenos

Comentario [OIC16]: coma,

¹³ Garson, G.D. y Pavlichev, A. "Digital Government: Principles and Best Practices". 2004. Hershey: Idea Group Publishing. pp.6-13

intentos, normas y regulaciones para evitar el mal uso de las bases de datos acumulados. Además, existe el problema de obstáculos en la provisión de acceso a servicios dado que parte de la sociedad no tiene acceso a computadores y/o no está capacitada suficientemente para usarlos y sus herramientas para llegar a la información y al involucramiento que desea (*digital divide*). En la práctica concreta surgen dificultades tanto de representatividad en la influencia de procesos políticos (por ejemplo no es factible implementar un sistema de votación debido a las múltiples oportunidades de manipular en forma de repetición de voto y imposibilidad de controlar **quien** está participando y a fin de cuentas no se puede constatar si una opinión expresada en foros realmente refleja lo que piensa la mayoría) como de posibilidades reales de participar, debido al hecho de que todavía la mayoría de los sitios web gubernamentales sólo ofrecen información pero excluyen la interacción con el ciudadano.

Comentario [OIC17]: quién

Perspectiva internacional

En cuanto a la aplicación del Gobierno Electrónico a nivel mundial, es natural que haya diferencias en los enfoques, necesidades, etapas y logros de la implementación de acuerdo con la situación concreta en cada país. Dada la necesidad de reforma del sector público y la presión doméstica e internacional a favor de mayor transparencia, defensa de los derechos humanos y eficiencia en las acciones del gobierno, se ha mostrado un gran interés en beneficiar al Gobierno Digital tanto en el mundo desarrollado como en los países en vías de desarrollo pero obviamente los últimos se encuentran ante retos mayores.¹⁴

En el 2002, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) estableció un estándar para la evaluación de la implementación del Gobierno Electrónico en un estudio bajo el título "*Benchmarking E-government – A global perspective*"¹⁵ (Clasificando el Gobierno Electrónico - una perspectiva global), en donde se ofrece una clasificación muy útil para comparar las distintas etapas del Gobierno Electrónico en los diferentes países. Según este estudio, la implementación tiene 5 etapas:

¹⁴ Garson, G.D. y Pavlichev, A. "Digital Government: Principles and Best Practices". 2004. Hershey: Idea Group Publishing. p. 35

¹⁵ Documento publicado en 2001 por la ONU; acceso en <http://www.unpan.org/egovernment.asp>

- **la presencia emergente** o establecimiento de una presencia en Internet por parte del gobierno y difusión de información estática del mismo (por ejemplo Siria, Etiopía y Madagascar);
- **la presencia más desarrollada**, es decir, si existe un mayor número de sitios web oficiales del gobierno con información actualizada regularmente, publicaciones, legislación etc. (ejemplos incluyen a Irán, Ecuador y Vietnam entre otros);
- **la presencia interactiva**, es decir, si se cuenta con servicio de cierta interacción con un gran número de agencias del gobierno tales como descarga y entrega de documentos (por ejemplo China, la India y Malaysia);
- **la presencia transaccional**, en otras palabras, un número mayor de transacciones posibles incluyendo solicitud de visas, pago de impuestos y licencias acompañado de servicios sofisticados como encriptación, firmas digitales y contraseñas (ejemplos Brasil, México, el Reino Unido y los Estados Unidos de América); y finalmente
- **la presencia de integración completa**, es decir, que todos los servicios están accesible instantáneamente desde un mismo portal sin diferenciación entre agencias del gobierno; hasta la fecha del reporte no había ningún país con **estas** características)¹⁶.

Comentario [OIC18]: Siria

Comentario [OIC19]: estas, sin acento

Aparte de la clasificación en etapas, la investigación de la ONU estableció un índice del Gobierno Electrónico (*E-government Index*) que consiste en las áreas principales para medir la presencia del gobierno en Internet, para medir la infraestructura de telecomunicaciones del país y finalmente para medir el capital humano nacional a través de una combinación del *Human Development Index*, *Information Access Index* del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, y de la relación población urbana/rural. Sin entrar en más detalles técnicos, vale la pena resumir que los Estados Unidos tienen el índice más alto (3.11), Uganda el más bajo (0,46), mientras que el promedio total es de 1.62 y 61 países están por arriba de este promedio. Regionalmente,

¹⁶ Documento "Benchmarking E-government: A global perspective" de la ONU de 2002; pp.13-14; recuperado en <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>

cabe destacar que algunas regiones como América del Norte, Europa y Asia mostraron tener una implementación más avanzada del Gobierno Electrónico, otras como África y América del Sur tienen sitios web gubernamentales mucho menos desarrollados¹⁷.

Otros resultados encontrados fueron una fuerte correlación entre la situación social, política y económica con las capacidades de avanzar de un país en dicha materia; que las estrategias nacionales todavía no están coordinadas entre las distintas agencias gubernamentales y que los ciudadanos no están muy conscientes en muchos casos de los servicios existentes.

En cuanto a los obstáculos mayores, el **informa habla acerca de las** disparidades en ingresos, la falta de infraestructura tecnológica y resistencia cultural a las nuevas tecnologías.

Comentario [OIC20]: informe refiere

Comentario [OIC21]: omitir

En los años 2003¹⁸ y 2004¹⁹ la ONU publicó otros estudios bajo el título “*Benchmarking E-government: UN Global E-government survey*”, en los cuales estableció otros dos índices relacionados con el Gobierno Electrónico: el *E-government readiness Index* (Índice de la disposición para el Gobierno Electrónico; basado en el *E-government Index*) y el *E-participation Index* (Índice para la participación electrónica). Es interesante que ya no sólo se trata de medir la implementación del Gobierno Electrónico como tal, sino también a las herramientas que éste le ofrece a la población para una mayor participación. Este paso **pareció** ser necesario dado que la retórica de los gobernantes es una cosa, pero una verdadera mejora en la integración de la opinión pública es otra.

Comentario [OIC22]: pareció

En cuanto al *E-government readiness Index*, los Estados Unidos de América mantuvieron su **estatu** como líder mundial con valores de 0.927 (2003) y de 0.9132 (2004) mientras que en los demás lugares hubo bastante cambio en el *top 10* (algunos países como Suiza y Alemania salieron de él y otros como Corea del Sur y Singapur entraron), lo cual muestra las actividades crecientes en todo el mundo. Los estudios mencionan mucho progreso en general, pero

Comentario [OIC23]: estatus

¹⁷ Garson, G.D. y Pavlichev, A. “Digital Government: Principles and Best Practices”. 2004. Hershey: Idea Group Publishing. p. 36

¹⁸ <http://www.unpan.org/egovernment3.asp>

¹⁹ <http://www.unpan.org/egovernment4.asp>

también disparidades **continuas** entre regiones y países. **Desafortunadamente**, los últimos 40 países no mostraron **casí** ningún progreso.

Con relación al *E-participation Index*, el Reino Unido estuvo en primer lugar con un valor de 1.000 en ambos años seguido por los Estados Unidos (0.966; 0.9344) y Canadá (0.828; 0.9016). En el resto del *top 10* hubo bastante cambio con cuatro países que salieron o entraron del 2003 al 2004 (Chile, Estonia, las Filipinas y Francia quedaron fuera mientras que Singapur, México, Corea del Sur y Dinamarca lograron subirse).

Cabe mencionar que en el 2003 sólo el 9% de los países tuvo mecanismos de retroalimentación (*feedback*). En el 2004, subió al 11% pero en total queda muy limitada la oferta de tales funciones.

El caso de México

Según el estudio de la ONU de 2002, México se encuentra en la cuarta etapa, la presencia transaccional, y tiene un índice de 2.16 con lo cual se encuentra en el lugar 22 a nivel mundial. En comparación con otros países, México es el segundo detrás de Brasil (2.24) en la región de Latinoamérica, mientras que sorprendentemente supera a algunos países de Europa como Portugal (2.15) y Austria (2.14) y de Asia como Japón (2.12)²⁰.

El sitio web del gobierno de México²¹ al tiempo de la publicación era un mismo portal para todas las agencias, lo cual fue celebrado como muy buen ejemplo a nivel mundial en dicho reporte. Una característica importante, y un ejemplo muy citado en cuanto al Gobierno Electrónico en general, es la posibilidad de pagar ciertos impuestos *online*, sin embargo con sólo **3.7 de 91 millones de habitantes con acceso a Internet** este servicio y cierta falta de aceptación del sistema por parte de la población, esto no puede considerarse un éxito significativo a gran escala²². Una de las tareas principales en dicha materia es entonces disminuir las disparidades a nivel tecnológico (***digital divide***) en forma de modernizar la infraestructura digital del país para que las comunidades pequeñas se puedan integrar *on-line* e incrementar la participación de los

Comentario [OIC24]: continuas

Comentario [OIC25]: Desafortunadamente

Comentario [OIC26]: casi

Comentario [OIC27]: cifras muy antiguas. Hoy somos más de 103 millones de habitantes y el número de usuarios de Internet se estima en 20 millones

Comentario [OIC28]: brecha digital

²⁰ Documento "Benchmarking E-government: A global perspective" de la ONU de 2002; p.24; recuperado en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>

²¹ <http://www.precisa.gob.mx/>; hoy en día el usuario está redirigido a <http://www.directorio.gob.mx/>

²² Documento "Benchmarking E-government: A global perspective" de la ONU de 2002; p.18; recuperado en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>

ciudadanos. El alto índice de México es resultado de que se veía un fuerte compromiso por parte del gobierno de superar las dificultades persistentes de falta de infraestructura tecnológica y de capital humano²³.

En 2003 y 2004 cabe resaltar que México logró subir desde la posición 11 a la posición 6 en cuanto al *E-participation Index* de la ONU, lo que es muy importante para los ciudadanos dado que significa un mayor nivel de posible participación.

Actualmente, el país cuenta con un ambicioso proyecto llamado “Sistema Nacional E-México”²⁴, que ya no se entiende como política pública del gobierno sino del Estado. El objetivo es reducir la brecha digital por promover la cultura para el aprovechamiento de Internet por parte de todos los mexicanos.

Entre las características más interesantes e importantes del sistema se destacan los e-Servicios y el Portal Ciudadano.

Los primeros son proporcionados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF) a través de los siguientes esquemas: portales de Internet, centros de atención telefónica, kioscos y ventanillas de atención al ciudadano. En todo el país se encuentran operando hoy en día 7,500 centros comunitarios digitales, ubicados en centros educativos, bibliotecas, centros de salud, plazas comunitarias, centros de desarrollo social y dependencias municipales. Así, se buscó ampliar el acceso a Internet a las comunidades apartadas y incrementar el número de usuarios a los que llega la información del “Sistema Nacional E-México”.

El Portal Ciudadano²⁵ consiste en un solo sitio virtual que cuenta con los servicios y recursos informativos más relevantes del Gobierno Federal. En él, los miembros de la sociedad pueden acceder a los recursos informativos, servicios y trámites gubernamentales de más alto impacto.

²³ Documento “Benchmarking E-government: A global perspective” de la ONU de 2002; p.27; recuperado en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>

²⁴ Documentación en mayor detalle tanto sobre el sistema mexicano en todas sus dimensiones como sobre el resto de Latinoamérica y el Caribe puede encontrarse en el sitio web del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) en <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>

²⁵ Portal Ciudadano <http://www.gob.mx>

Conclusiones

Se ha mostrado que la transparencia en sus diferentes formas cobra cada vez más importancia para fortalecer la democracia y para ofrecerle a la ciudadanía más posibilidades de control y de participación. Así, puede convertirse en una fuente importante de **progreso** para países en procesos de democratización tal como México.

Comentario [OIC29]: progreso

Otra herramienta vinculada con la transparencia es el Gobierno Electrónico, que trae consigo las promesas, por un lado, de hacer más eficiente al gobierno y de ahorrar recursos significativamente y, por otro, de proveerle a la población con la información que necesita para poder evaluar las acciones del gobierno y para participar más en los procesos políticos. No obstante, este concepto tiene sus límites y problemas dados los problemas técnicos, las disparidades a nivel tecnológico (*digital divide*), asuntos de privacidad.

A nivel internacional se ha dado un gran interés y se ha progresado notablemente en dicha materia, pero con resultados diferentes en las regiones de América del Norte, Europa y Asia que superan a los de África y América Latina. Sin embargo, el uso del Gobierno Electrónico puede verse como un paso importante en el desarrollo de todos los países.

Finalmente, el caso de México puede verse como un éxito dado que se encuentra en un alto nivel a escala mundial a pesar de que la región no haya avanzado de igual manera en comparación a otras. Sobre todo el nuevo proyecto “Sistema Nacional E-México” con sus amplios servicios y un portal dedicado específicamente a las necesidades de los ciudadanos son muy **prometedores** para un progreso significativo y una mejora real para la sociedad mexicana.

Comentario [OIC30]: prometedores

No obstante, en todos los países hay posibilidades de mejorar los sistemas existentes y de llegar a todavía más altos niveles de transparencia e implementación del Gobierno Electrónico con el fin de mejorar las posibilidades de la ciudadanía en términos de control y participación.

Bibliografía principal

- ❖ Garson, G.D. y Pavlichev, A. “Digital Government: Principles and Best Practices”. 2004. Hershey: Idea Group Publishing.
- ❖ Mayer-Serra, C.E. et al. “Democracia y transparencia”. 2005. México: Instituto Electoral del Distrito Federal.
- ❖ Santillán, José Fernández. “El despertar de la sociedad civil – una perspectiva histórica”. 2003. México: Océano.

Comentario [OIC31]: Incorporar todas las fuentes de información empleadas.