

Gobierno Electrónico: Balance entre Tecnología e Información

Maritza Torres Samuel¹, Carmen Luisa Vásquez²

¹Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, Barquisimeto, Venezuela, mtorres@ucla.edu.ve

²Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, Barquisimeto, Venezuela, cvasquez@bqto.unexpo.edu.ve

The Electronic Government, as a mode of governance supported by the intensive use of information through the Information and Communications Technology, have allow of citizens greater access to the state. However, concerns about the implement of technological platforms has overshadowed to the information, resulting in deficiencies in the interaction with citizens and in its information services. There is little literature on how to improve the quality and information management in public services. In this paper we present a review of Latin American experiences in Electronic Government, Finally, some guidelines are expressed aimed at improving management and quality of information provided to their users..

INTRODUCCIÓN

El acceso a la información contribuye de manera significativa al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural de los países, facilitando el logro de metas y objetivos de desarrollo, según lo expresado en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003), donde se establece como propósito promover esfuerzos para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades informativas en la promoción de su desarrollo sustentable y en la mejora de su calidad de vida. En este sentido, de acuerdo al Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2009), el Gobierno Electrónico como modalidad de gestión pública apoyada en el uso intensivo de la información a través de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), especialmente de la Internet, ha facilitado el acercamiento de la ciudadanía al Estado.

En este trabajo se revisa la conceptualización y cuestionamientos a la implementación de Gobierno Electrónico para discernir sobre el rol de las TIC y de la Información. Finalmente se proponen estrategias informativas para dichas implementaciones.

GOBIERNO ELECTRÓNICO, ALCANCE Y CUESTIONAMIENTOS

De acuerdo a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico publicado por el CLAD (2007), define Gobierno Electrónico como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para 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 de los ciudadanos. En este sentido, se aprecian

fundamentalmente los componentes representados en la Figura 1.



Figura 1: Componentes del Gobierno Electrónico

Si bien el Gobierno Electrónico promueve el uso intensivo de información, se observa que su abordaje se enfoca centrado en las TIC (Torres, Vásquez y Viloría, 2010), lo cual ha sido motivo de cuestionamientos y por lo cual algunos autores se han pronunciado al respecto. Entre estas opiniones se encuentran:

- “La transparencia informativa efectiva representa cada vez más un compromiso de calidad de la gestión. La información con calidad permite ganar participación y más proximidad entre la administración y los ciudadanos y a su vez más confianza en las instituciones. El valor de la participación depende de la calidad de la información y no hay duda que es un reto importante para los gestores públicos. La confianza con las instituciones se gana asegurando que los ciudadanos estén informados” (Jordana, 2009).
- Destaca el rol importante papel de la información territorial en la gestión pública, por lo cual existe una creciente demanda a estos sistemas que deben contar con información de buena calidad,

oportuna y confiable, para evitar problemas relacionados con la dispersión de la información y la competencia de distintas entidades públicas en la materia, lo cual genera duplicidades y descoordinaciones, Sepúlveda (2005).

- El desarrollo de una sociedad de la información depende de la capacidad de sus agentes para disparar procesos e implementaciones eficientes de la información. Las investigaciones sobre Gobierno Electrónico se concentran en el desarrollo del *Front Office* y su relación con el uso de servicios electrónicos, (Kaufman, 2005).

Por otra parte, en la revisión de proyectos y planes de e-government para Latinoamérica destacan aspectos como Telecomunicaciones, infraestructura tecnológica, estándares y personal para TIC, quedando casi totalmente ausente la información.

Como resultado de la revisión anterior se plantea la necesidad de orientar esfuerzos más allá de la preocupación por la implementación y consolidación de la plataforma tecnológica. Es vital establecer una eficiente gestión de la información, mejorar la calidad de la misma, asegurar un ciudadano informado, así mismo asegurar la transparencia de los procesos informativos.

REFLEXIONES FINALES

La revisión de literatura destaca un importante énfasis de las TIC en la prestación de servicios del Gobierno Electrónico, sin embargo, poco se dice acerca de cómo mejorar la calidad y la gestión de la información en los servicios públicos. Una adecuada Gestión de la Información comprende mejorar los procesos y flujos de información y promover una cultura informacional de la organización con políticas que estimulen su uso transparente y compartido, considerando que el logro de los objetivos del Gobierno Electrónico está sujeto a retos asociados básicamente a la gestión de la información y su calidad.

Se aprecia además que las teorías sobre Gobierno Electrónico generan expectativas sobre sus beneficios informativos, sin embargo muchos de los esfuerzos actuales se orientan especialmente a fortalecer la plataforma tecnológica y la cultura informática, desestimando el valor y el apoyo que amerita la Gestión de la Información y su calidad, así como la promoción de una cultura informacional en conjunción con el aspecto tecnológico.

Si bien existen importantes esfuerzos internacionales y nacionales en establecer proyectos orientados a

educar al ciudadano y fortalecer las redes tecnológicas para ofrecer el acceso a dichas tecnologías, también es importante promover cambios hacia una cultura informacional, más allá de sólo la cultura informática.

REFERENCES

- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2009). "Innovaciones y tendencias en la gestión pública". Disponible: <http://www.clad.org.ve/siare/innotend/gobelec/gobelec.html>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2007). "Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico". Pucón, Chile, 2007, 25 pp, 30/03/09. Disponible: <http://www.clad.org.ve/documentos/declaracione/s/cartagobelec.pdf/view>
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información. (2003). Declaración de Principios. Disponible: <http://www.itu.int/wsis/docs/geneva/official/dopes.html>
- Jordana, J. (2009). "Gobierno y sociedad de la información: viejos problemas, nuevas dificultades". Ponencia. Universidad Pompeu Fabra. Barcelona España. Disponible: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043802.pdf>
- Kaufman, E. (2005). "Comunidades de practica y back office incremental". *El Gobierno Electrónico hacia la sociedad de la información: la experiencia del foro informático argentino*. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Chile, 18-21 Oct. 2005. Disponible: <http://www.esterkaufman.com.ar/sitios/kaufman/publicaciones/kaufmanCLAD.pdf>
- Sepúlveda, M. (2005). "Informe de conclusiones. Área temática: El desarrollo del Gobierno Electrónico". X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Chile, 18-21 Oct. 2005. Disponible en <http://www.clad.org.ve/fulltext/0052105-5.pdf>
- Torres, M., Vásquez, C. y Vilorio, A. (2010). "Gestión y calidad de la información en el Gobierno Electrónico". Artículo aceptado para su publicación en Revista Universidad, Ciencia y Tecnología, N° 54 Marzo 2010.