



GOBIERNO ELECTRONICO: SIN MUROS, SIN RELOJES, SIN PUERTAS

El gobierno "del pueblo, por el pueblo y para el pueblo" es uno de los pilares fundamentales de la democracia estadounidense, que data del siglo XIX. En el siglo XXI, la tecnología de la información ha puesto nuevas y poderosas herramientas en manos del ciudadano para lograr ese objetivo.

El gobierno de Estados Unidos ha puesto al alcance de los ciudadanos un medio novedoso para recorrer sus laberintos burocráticos gracias a un portal en la internet con el nombre de FirstGov (<http://firstgov.gov/>). Al inaugurar este portal el 20 de septiembre de 2000, el Presidente Clinton lo describió como un servicio que le permitiría a los ciudadanos tener acceso a la información y a los servicios gubernamentales 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Una simple conexión con este sitio pone al alcance de los estadounidenses los recursos de una colección de numerosas páginas en la internet (27 millones de páginas) con información de 20.000 páginas del Gobierno de Estados Unidos. El siguiente mensaje del Presidente recibe al usuario que ingresa al portal FirstGov:

"FirstGov hace posible que los usuarios tengan acceso a un gran volumen de información que les permitirá hacer desde una investigación en la Biblioteca del Congreso hasta el seguimiento de una misión de la NASA. Asimismo permite que el usuario adelante trámites importantes en línea, como solicitar un préstamo para estudios, examinar archivos del Seguro Social, comparar las opciones del Medicare, y administrar contratos y donaciones gubernamentales. Este impresionante adelanto, de obtener mediante una sola operación los servicios gubernamentales, contribuirá a que los estadounidenses encuentren fácil y rápidamente la información y los recursos que necesitan con sólo oprimir un botón".

Los estadounidenses quieren acceder a los servicios que se ofrecen en la internet, según lo revela el reciente estudio Hart-Teeter a cargo del Consejo para la Excelencia en el Gobierno, una organización bipartidista y sin ánimo de lucro, dedicada a promover el mejor desempeño del sector público. La inversión gubernamental en el gobierno electrónico es un tema de prioridad para el 68% de los encuestados; cifra que luego asciende al 77% cuando se mencionan algunos de los servicios en línea que ofrece el Gobierno. Siete de cada 10 de los entrevistados que visitaron páginas del Gobierno en la internet elogiaron la calidad de lo que habían visto, y el 60% señaló que le había sido fácil encontrar la información que buscaba.

Reproducido de "Cuestiones mundiales", publicación electrónica del Departamento de Estado, vol.5, No.2, noviembre de 2000.

(Puede reproducirse en Colombia.)

Con 50 estados, 3.100 condados y más de 12.000 ciudades y pueblos en todo Estados Unidos, la decisión de ofrecer los servicios del Gobierno a través de la internet se ha puesto en práctica de muchas formas. Sin embargo, no importa cuál sea la manera, el gobierno electrónico deberá contar con el apoyo de líderes políticos, funcionarios públicos y de los ciudadanos, según dicen los funcionarios que están estableciendo "capitales electrónicas" a nivel estatal y local.

Algunos estados avanzan más lentamente que otros, pero dos jurisdicciones cercanas a la capital de la nación, Washington, D.C., confirman cómo la tecnología de la información puede mejorar la relación entre el Gobierno y sus ciudadanos.

El condado de Fairfax, en el estado de Virginia, estableció su página en la internet (<http://www.co.fairfax.va.us/fairfax.htm>) como un proyecto piloto en 1995. Las tasas de ingreso y de educación de este condado superan el promedio nacional; estadísticas que corresponden a un elevado uso de computadores. Hoy, la página registra en promedio un millón de visitas mensuales. El Director de Información de ese condado, David Molchany, señaló en una entrevista que "no sabíamos quién accedería a la página, cómo la usaría o si tendría algún éxito. Actualmente, su uso por parte de los ciudadanos es simplemente asombroso".

Otro factor que influye para la aceptación por parte del público de la página en la internet es que este condado de un millón de habitantes concentra un alto número de compañías de tecnología de la información. Por ello, cuando los funcionarios del condado de Fairfax comenzaron a promover "un gobierno sin paredes, puertas ni horarios", se dirigían a una población más receptiva a la idea que en otros condados rurales o menos pudientes del país.

Al norte de Fairfax, en el estado de Maryland, más de 5 millones de personas también se ajustan a las características que indican una mayor aceptación de un gobierno electrónico. Los residentes de Maryland tienen un ingreso y un nivel educativo más elevado que el promedio nacional, y la mayor parte de su población vive en áreas urbanizadas cerca de Washington, D.C. y de la ciudad de Baltimore en Maryland. El gobierno estatal, con sede en Annapolis, inició sus operaciones en la internet en 1995.

El Director de Información Alisoun Moores destaca que las más avanzadas tecnologías de la información ofrecen a los ciudadanos una mayor oportunidad de participar en el Gobierno. "En Maryland se transmiten todas las sesiones legislativas a través de la internet. Es posible comunicarse con cada uno de nuestros legisladores y funcionarios, de modo que todo ciudadano tiene acceso".

Para Molchany el acceso del ciudadano representa un componente muy importante en la participación de su jurisdicción en la internet, que ya lleva cinco años. El correo electrónico permite un acceso sin precedentes a la Junta de Supervisores, el principal organismo gobernante del condado y encargado de adoptar decisiones sobre la recolección de basura, el aprovechamiento de terrenos y los servicios de policía, bomberos y de emergencia.

Molchany agrega que el condado ha establecido un sistema de seguimiento de la información que se recibe por correo electrónico. "Cuando los supervisores reciben cartas o un correo electrónico, pueden hacer seguimiento del tema para ver si realmente se le está respondiendo a los ciudadanos".

La necesidad de acceso del ciudadano y la eliminación de la brecha digital entre quienes tienen computadores y quienes no los tienen son consideraciones que se aplican también al tipo de tecnología que usan estos gobiernos. Al reconocer que no todo hogar tiene un computador, el condado de Fairfax y el estado de Maryland han incluido la tecnología de respuesta de voz integrada para establecer una mejor comunicación con los ciudadanos. La respuesta de voz integrada permite el acceso de los ciudadanos a una amplia variedad de servicios así como a información pregrabada sobre programas gubernamentales, sólo con una llamada por medio de un teléfono de tonos.

Moore dijo que el intento por cerrar la brecha digital es otro objetivo de los servicios en línea del gobierno de Maryland. "Es más importante errar por el lado de la apertura en lugar de hacerlo por cerrado y restrictivo".

La página del condado de Fairfax ofrece para el ciudadano un catálogo de servicios en línea que incluyen la recreación, los servicios sociales, la seguridad, el gobierno y los tribunales. Al consultar la página de recreación, por ejemplo, el visitante puede ubicar todos los parques e instalaciones recreativas del condado, revisar las actividades de recreación y hasta hacer una reserva para utilizar el campo de golf.

Si bien la mayor parte del contenido de la página es puramente informativo, Molchany dice que pronto se agregarán servicios interactivos para hacer posible que los usuarios paguen sus impuestos o se inscriban en un curso interactivo para seguir un plan de ejercicios.

La página de Maryland en la internet (<http://www.mec.state.md.us/>) ofrece información y vínculos hacia todos los servicios estatales, además de consejos útiles para el consumidor en "Cómo se hacen las cosas en Maryland". El usuario puede encontrar información sobre un lugar para tomar vacaciones en el estado, ofertas laborales en el gobierno estatal, o el estado de un proyecto de ley en la legislatura estatal. Esta página también permite la navegación a otras fuera de la burocracia estatal como instituciones de educación superior, universidades, empresas y los gobiernos locales.

Aparte de la comunicación de servicios y actividades, Moore considera que la página en la internet del estado de Maryland es parte del compromiso del Gobierno de mejorar las comunidades, la calidad y el nivel de vida de los ciudadanos. "Lo incluye todo, desde la libertad política hasta el entorno físico, escuelas, parques y todo lo demás. El Gobierno debe utilizar la tecnología para apoyar y promover el desarrollo y la utilización de este tipo de recursos".

Gracias a su trabajo en la creación del portal la página del gobierno electrónico, Molchany y Moore se han convertido ahora en discípulos que buscan hacer que los líderes políticos conozcan el potencial de la internet y las oportunidades que puede ofrecerle a los ciudadanos. Molchany es miembro de un Grupo de Trabajo sobre Oportunidades Digitales del estado de Virginia dedicado a ayudar a las comunidades de áreas menos desarrolladas a establecer "comunidades electrónicas". Según él, "intentaremos elaborar diferentes páginas plantillas que podamos entregar a una variedad de comunidades de diferentes tamaños con computadores y decirles lo que pueden hacer para que sus ciudadanos participen accediendo a la internet".

Moore plantea una cuestión de interés mundial sobre el potencial de la internet de frenar a los dictadores y los autócratas al hacer posible un mayor flujo de información hacia las sociedades más aisladas. La internet, dice Moore "es como una red eléctrica, una red de información, una autopista de información, a través de la cual se puede llegar a cualquier parte del mundo y conseguir información. La internet le permite a la gente adquirir conocimientos y usarlos. Y, básicamente, no es posible mantener a la gente en la ignorancia".

* * * * *