

## **GOBERNANZA ELECTRÓNICA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO: PRÁCTICAS HACIA LA CONCRECIÓN DEL GOBIERNO ABIERTO.**

*Laura Nahabetián Brunet<sup>1</sup>*

*Uruguay*

### **RESUMEN**

El paradigma de la información tecnológica y su increíble velocidad en el tiempo y el espacio, se presenta como el gran cambio del mundo; sin embargo, esta transformación sin definir cómo, para quiénes y para qué se consigue, pareciera no tener demasiado sentido. La gobernanza electrónica y el gobierno electrónico se plantean como prácticas de imprescindible análisis y ejecución para la concreción de la necesaria apertura a la información pública de gobierno. La clave del éxito está en obtener un elevado nivel de calidad en las tres relaciones dinámicas críticas, - relación gobierno – ciudadanos, relación gobierno – empresas y relación gobierno – gobierno -, debiendo a su vez incentivarlas a su consolidación y reforzamiento mutuo.

---

<sup>1</sup> Doctora en Derecho y Ciencias Sociales por la Universidad Mayor de la República Oriental del Uruguay. Magíster en Ciencias de la Legislación y Gobernanza Política por la Universidad de Pisa. Magíster © en Derecho con énfasis en Derecho Constitucional y Derechos Humanos por la Universidad Católica del Uruguay. Diplomada en Teoría Política y Gestión, en Relaciones Internacional y Desarrollo Político Latinoamericano y en Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Especialista en Gobierno y Administración Digital y en Derecho Constitucional y Derechos Humanos. Docente Universitaria integrante del Instituto de Derecho Informático de la Universidad Mayor de la República y del Área de Derecho Constitucional y Derechos Humanos de la Universidad Católica del Uruguay. Asesora en el Parlamento Nacional de la República. Profesional de la Dirección de Derechos Ciudadanos de AGESIC. E-mail: lnahabetian@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

La aparición de las tecnologías de la información y la comunicación ha generado una revolución innovadora generadora de modificaciones impensables y de retos, desafíos, expectativas y riesgos inimaginables.

Internet ha venido a constituirse en el sustento material y tecnológico de la sociedad en red, dado su carácter esencial de infraestructura tecnológica, por tanto ha favorecido el desarrollo de toda una serie de cambios de índole histórico, cultural y económico que si bien no tienen su origen propiamente tal en la red, sin ella nunca habrían sucedido. Así es que nuevas formas de interacción social, empresarial, gubernamental, individual y política están conformando la realidad de hoy.

Los desafíos a los que la sociedad se enfrenta están directamente vinculados con la asunción de este nuevo paradigma socio técnico que tiene como sustento la web y que sin lugar a dudas, constituye y cada día más constituirá el elemento clave de las nuevas formas de vinculación, trabajo y comunicación.

La Web entonces se erige como un espacio de redes que habilita nuevos procedimientos para el acceso a la información por los ciudadanos, facilitando su interacción en tiempo real, pudiendo ser decisores, en caso de proponérselo.

De esta forma los ciudadanos esperan acción de parte de los gobiernos; la inactividad e incompreensión por parte de los ejercientes de los poderes políticos determinan riesgos para la institucionalidad y facilitan el descreimiento y la intrascendencia de que cada vez más son objeto.

La participación frente a la apatía generalizada es mucho más que la posibilidad – tantas veces impuesta – del ejercicio del voto cada determinado tiempo.

Cada vez más se verifican movimientos ciudadanos que movilizados por intereses comunes que les son particulares se manifiestan y exigen participación; sólo tres ejemplos: los paradigmáticos estudiantes venezolanos, las revueltas musulmanas en África o los jóvenes en España.

Ahora bien, esta auto convocatoria por métodos y mecanismos tradicionales puede verse potenciada mediante la utilización de tecnologías de la información y la comunicación.

Los ciudadanos empiezan a exigir ser parte de la toma de decisiones y están aburridos de ser consumidores digitales de propaganda electoral, pretenden ser partícipes de acción en la gestión de las agendas y los asuntos públicos.

La era digital tiene el enorme potencial de facilitar una relación directa entre los ciudadanos y los actores políticos. La decisión como nunca antes talvez es de éstos últimos, quienes deberán asumir el desafío de un accionar más efectivo, más transparente y más sincero.

“A diferencia de quienes ven en la sociedad civil el verdugo de los partidos y del Estado, los nuevos protagonistas de la vida en comunidad lo que han hecho es abrirle una oportunidad a los partidos y al Estado para trabajar conjuntamente en la búsqueda del interés público. Una mayor participación implica un mejor diálogo político y debe traducirse en mayor y mejor representación. Es una oportunidad para abrir las vías de acceso de los partidos a la sociedad civil; un acto de audacia pero más de supervivencia para que los partidos puedan imaginarse cómo van a articular la sociedad civil al sistema político.”<sup>2</sup>

Es muy importante tomar cabal conciencia que gobernanza electrónica no es sinónimo de desarrollo de sitios Web o prestación de servicios vía electrónica.

Se trata ciertamente de un compromiso profundo de incentivo del relacionamiento ciudadanos – gobierno.

La gobernanza electrónica implica un proceso a través del cual se pretende guiar a la sociedad para la obtención del mejor logro de sus objetivos, sus metas, sus intereses.

El gobierno electrónico será una de las múltiples formas de colaboración en términos instrumentales para la concreción de la gobernanza, ya no sólo electrónica sino en términos generales.

La pretensión, en definitiva, es la obtención de lo que ha dado en llamarse “buen gobierno”. Es en él y a través de él, donde se asienta la viabilidad de un proyecto país de la envergadura que se considera debe llevarse adelante, en el sentido que no sólo se trata de una “situación” tecnológica, sino de un cambio en las estructuras funcionales ejecutadas desde siempre. No sólo se trata de un análisis y modificaciones desde una perspectiva tecnológica, sino también de ejecutar aquéllas que por imprescindibles repercuten directamente en los planos organizacional y legislativo.

Además este Buen Gobierno deberá constituirse en el corazón de los cambios a desarrollar en el futuro. Ésta es al menos la estrategia seguida por los países que muestran un mayor avance en el tema.

Se trata en definitiva de ejecutar acciones que favorezcan la gestión interna del gobierno, buscando instalar en el aparato público nuevos procesos internos y formas que habiliten la integración de los sistemas de los diferentes servicios, compartiendo recursos y ampliando, mejorando y otorgando calidad real a la gestión interna de los mismos.

---

<sup>2</sup> Carrillo Flórez, Fernando.- “El déficit de democratización en América Latina”, en Democracia en déficit: Gobernabilidad y Desarrollo en América Latina. BID. Washington, 2001.

## CONCEPTUALIZANDO REALIDADES

Existen diversas concepciones respecto de lo que debe entenderse por gobernanza electrónica en función de los diferentes énfasis que se hacen por parte de las diversas organizaciones que tienen interés en el progreso de la misma.

De esta manera, el Banco Mundial establece un importante subrayado en los aportes que la gobernanza efectúa al desarrollo económico y social a través de la generalización de las libertades de índole institucional y económica. De esta forma, la gobernanza electrónica “implica el uso de los canales de TIC para cambiar la forma en que los ciudadanos y las empresas interactúan con el gobierno para posibilitar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones, un mayor acceso a la información, más transparencia y el fortalecimiento de la sociedad civil.”<sup>3</sup>

Existen vínculos importantes entre desarrollo humano sostenible y gobernanza. En efecto, ésta es la postura asumida por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. La gobernanza electrónica tendrá su sentido de existencia en la medida que sirva para dar amplitud a las administraciones públicas facilitando el incremento de la calidad de vida de los ciudadanos, lo que será obtenible en la medida que se facilite “equipar a las personas para una participación genuina en un proceso político inclusivo que puede producir un consentimiento público bien informado, base cada vez más prevaeciente para la legitimidad de los gobiernos.”<sup>4</sup>

De esta forma consideran que la gobernanza electrónica “es un proceso de creación de valor público con el empleo de las modernas TIC. El valor público está definido como una noción arraigada en las preferencias de las personas.”<sup>5</sup>

Las Naciones Unidas han planteado en relación con los objetivos a ser cumplidos por la gobernanza electrónica cinco principios que han denominado “Cinco Principios Rectores”<sup>6</sup>. Ellos son:

- Crear servicios relacionados con las decisiones de los ciudadanos.
- Hacer que el gobierno y sus servicios sean más accesibles.
- Promover la inclusión social.
- Proporcionar información de manera responsable.
- Emplear las tecnologías de la información y la comunicación y los recursos humanos de manera efectiva y eficiente.

<sup>3</sup> Deane, Arsala.- Increasing Voice and Transparency Using ICT Tools: E-Government, E-Governance. World Bank E-Government Websites, 2003.

<sup>4</sup> Naciones Unidas.- Informe Mundial del Sector Público (WPSR). 2003.

<sup>5</sup> Idem 3.

<sup>6</sup> Naciones Unidas.- A Global Survey of E-government. Online, 2002.

Como pre requisitos de base para el desarrollo de la gobernanza electrónica han establecido:

- un mínimo de infraestructura tecnológica,
- capital humano,
- conectividad para todos.

Por tanto, la afirmación de que “el desafío primario del gobierno electrónico para el desarrollo es cómo lograrlo” habla de la convicción del carácter instrumental del mismo a la hora de la concreción de los mecanismos facilitadores y constructores de la gobernanza electrónica.<sup>7</sup>

Por su parte el Grupo de Administración Pública de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico<sup>8</sup> establece como base y fundamento de la gobernanza electrónica, los siguientes tres elementos:

- información;
- participación activa;
- consulta.

Además, la gobernanza debe contener como calificativos sustanciales las características de en línea y participativa.

SMART<sup>9</sup> ha establecido que la gobernanza electrónica implica la “aplicación de las TIC al proceso de funcionamiento del gobierno para lograr una gobernanza simple, moral, responsable, sensata y transparente”. Esta visión ha sido la seguida por el gobierno de India para delinear las metas y objetivos estratégicos sobre la misma.

En definitiva, la gobernanza electrónica implicará la materialización de procesos a través de los cuales sea posible usufructuar positivamente y aprehender las múltiples potencialidades que proporcionan las tecnologías de la información y la comunicación, sea en los diferentes estadios del gobierno y en su vínculo con la sociedad civil, de forma tal de facilitar los procesos de gobernanza considerada en sentido amplio de forma de contribuir al desarrollo de la buena gobernanza.

Ciertamente y a pesar de la existencia de multiplicidad de definiciones y de connotaciones particulares dependiendo de los énfasis que se otorguen en los diferentes casos, lo importante viene dado por el hecho de que la gobernanza genera la posibilidad de que los ciudadanos transformen su status de ciudadano pasivo, limitado a consumir servicios de diversa índole, para facilitar el desempeño de una

<sup>7</sup> Idem 3.

<sup>8</sup> Riley, Cathia.- The Changing Role of the Citizen in the E-governance and E-democracy Equation. Commonwealth Centre for Electronic Governance. Ottawa, 2003.

<sup>9</sup> The Pacific Institute of Management.

actividad proactiva en la toma de decisiones en relación con las opciones de servicios que necesitan y en la decisión de qué tipo de opciones pueden asumirse para el mejoramiento de los mismos.

De esta forma, la gobernanza electrónica facilitará la creación de ciudadanías activas con mayor compromiso, habilitando a quienes estén dispuestos a ser parte del desafío de construir buen gobierno, una participación de relevancia. Por tanto el desafío es en una doble dirección. Por un lado los ciudadanos son llamados a ser parte, a participar en la construcción de las decisiones importantes de gobierno y por otro, las autoridades de gobierno deberán ser capaces de transformar los tradicionales estilos de liderazgo político para evitar rezagos, inacción y por tanto deslegitimación.

Seguramente éstos deberán asumir liderazgos por demás comprometidos en esa dirección, de forma de facilitar la construcción e implementación de políticas públicas que aborden modificaciones sustanciales en el desenvolvimiento de los procesos y procedimientos de tipo administrativo, las formas de gestión, el otorgamiento de recursos económicos y humanos. La contracara que seguramente también existe será la falta de compromiso político, en el entendido de que la gobernanza no está ya al servicio de intereses particulares de tipo jerárquico sino que colabora con ordenaciones de tipo horizontal.

Ahora bien, es imprescindible sobre todo si hablamos de América Latina y de gobernanza electrónica, en línea y participativa, considerar el enorme problema de la brecha digital que se verifica más que presente.

Ésta no es solamente una cuestión técnica, sino de situación socioeconómica y por qué no, de determinación de políticas públicas en materia económica y social.

“Vencer por sobre la brecha digital requerirá principalmente de dos elementos que se presentan como claves e ineludibles: a) voluntad política y b) mecanismos de control más eficientes y efectivos.

Aún cuando se están desarrollando iniciativas en tal sentido se observa una gran insuficiencia en la capacidad regional de responder a los nuevos requerimientos, así como en la instrumentación y coordinación de nuevos proyectos. Esta situación plantea la necesidad imperiosa de una descentralización no sólo en términos territoriales, sino en aspectos tales como la ejecución y responsabilidad frente a la implementación de las políticas de imprescindible definición para la efectiva reducción de la brecha digital.”<sup>10</sup>

Las típicas formas de cuantificar la brecha digital remiten a criterios que construyen indicadores a partir de condiciones socioeconómicas, conexión, teléfonos fijo y móvil, acceso a banda ancha, cantidad de computadores en el ámbito doméstico.

<sup>10</sup> Nahabetián Brunet, Laura.- “Protagonistas del cambio: Derechos ciudadanos y nuevas tecnologías”, en Libro de Ponencias del XII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática. Santiago de Chile, 2004.

Sin embargo, existe aunque a veces se pretenda lo contrario, una convicción bastante generalizada que esto responde a la carencia en general de políticas públicas serias en los diferentes países que afronten el tema, generando incluso discriminación entre habitantes de una misma ciudad.

El Banco Mundial habla entonces, de que esto ha generado una identificación entre pobreza y brecha digital y éste indica que “el inaccess a las tecnologías de la información y la comunicación es también apartheid social.”<sup>11</sup>

“Es en este sentido de globalidad que se difundió el concepto de apropiación a semejanza de empoderamiento divulgado por los estudios de género y los movimientos de mujeres, retomando la subjetividad como encuadre de los cambios sociales, principalmente por militantes de organizaciones no gubernamentales, profesionales, técnicos de diversos orígenes comprometidos con los desarrollos de las TIC, como presionadores ante los organismos de decisión mundiales por los cambios de políticas con respecto al apartheid de la sociedad de la información. La apropiación remite a las tecnologías manejadas, analizadas, estudiadas y utilizadas desde una perspectiva social, incorporando las diferentes relaciones que se establecen en los espacios creados por las comunidades virtuales.

Espacios en los que se prepondera la formación y la capacitación de las TIC para generar transformaciones culturales, una nueva subjetividad y cosmovisión del mundo y no meras relaciones económicas. Remite la conceptualización a la concepción de la Internet como red de redes humanas y no conexión por redes exclusivamente telemáticas. La concepción global se exterioriza como derecho en tanto acceso equitativo y los usos con sentido. Acceso equitativo que implica nuevamente la concepción liberal de posibilidad que todos y todas posean beneficios por los accesos a la Internet; acceso que no es mera cuantificación de elementos técnicos sino el desarrollo de las potencialidades y habilidades en las personas y de la posibilidad de saltar las barreras de lenguaje, culturas, costos.”<sup>12</sup>

La brecha digital determina situaciones vinculadas con el acceso, la conectividad, la educación, entre otros aspectos de sustancia para la concreción de la gobernanza electrónica.

Toda otra serie de elementos de importancia hacen a la comprensión de que la gobernanza electrónica y el gobierno electrónico no son fines en sí mismos, sino que se trata de un proceso y una práctica de construcción permanente. Afirmar lo anterior se suma en la línea de determinación de la inexistencia de una definición de aplicabilidad general sino que cada sociedad deberá encontrar la mejor forma de generar los procesos de ajuste que le faciliten participar de los procesos de incorporación de éstos a la cotidianidad.

<sup>11</sup> [www.worldbank.org/poverty/wprpoverty/report/index.html](http://www.worldbank.org/poverty/wprpoverty/report/index.html)

<sup>12</sup> Camacho, Kemly.- Trabajando la Internet con una visión social. Proyecto Olística. Costa Rica, 2002.

Se trata sin dudas de la incorporación a la vida administrativa, social y política de las sociedades de procesos de diálogo, aprehensión de conocimientos y generación de capacidades, actividades proactivas para la construcción de ciudadanía desde un ángulo no utilizado hasta ahora.

“La gobernanza electrónica puede ser poco útil, si sugiere, erróneamente, que la aplicación de las TIC es un fin en sí misma. Puede ser que resulte más apropiado hablar de gobernanza integrada o, quizás, de gobernanza inteligente que prioriza los objetivos de la gobernanza y considera las TIC como una parte de los medios para lograr esos objetivos conjuntamente con las personas, los procesos y la información.”<sup>13</sup>

En definitiva entonces, el objetivo de la gobernanza electrónica implicará determinar acercamientos no generados hasta estas fechas entre las diversas estructuras gubernamentales de distinto orden para con los ciudadanos, generalizando una oferta de servicios eficientes que finalicen en el incentivo y concreción de la participación ciudadana en los diversos ángulos del quehacer gubernamental.

Por tanto, las implicancias de esta afirmación determinan que el gobierno brinde más y mejores servicios a sus ciudadanos sin por ese motivo restar importancia a la forma en que éstos participan y efectivizan sus decisiones en el marco del funcionamiento del sistema democrático.

La gobernanza electrónica implicará mayor interacción bidireccional pero las preguntas vienen relacionadas con la instrumentación de los mecanismos que la faciliten.

Esta gobernanza tiene además connotaciones de diversa índole tanto en términos sociales, cuanto económicos, políticos y fundamentalmente económico - políticos.

En este sentido, organismos como el Banco Mundial han impulsado a los distintos gobiernos a formalizar “un marco legal e institucional para la transparencia, la previsibilidad y la competencia, así como la gestión del desarrollo económico.”<sup>14</sup> Esto sucede en la medida que son los gobiernos los que tienen en sus manos la posibilidad de la generación de las condiciones básicas de facilitación de acceso igualitario a los mercados. Éstos pueden liberalizar o no los marcos económicos e institucionales. A través de la incorporación de las políticas públicas adecuadas podrán generar no sólo crecimiento sino distribución equitativa de posibilidades de acceso a la educación, a los sistemas sanitarios, entre otros aspectos.

<sup>13</sup> Heeks, Richard.- Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action. E-Government Working Paper Series. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester. Inglaterra, 2001.

<sup>14</sup> Banco Mundial.- Managing Development. The Governance Dimension. Washington, 2004.

Finalmente, en este sentido es dable establecer, que la tendencia debe ser a la concreción de desarrollo humano sostenible y éste no debe ser de manera alguna una cuestión anexa a los logros económicos o un derivado de éstos, sino que es de esencia de la gobernanza electrónica en tanto tributaria de la gobernanza en su consideración más amplia.

Compartido es el criterio de que “la governance incluye al Estado, pero lo trasciende al incorporar al sector privado y la sociedad civil. El Estado crea un ambiente político y legal favorable. El sector privado genera trabajo e ingresos. La sociedad civil facilita la interacción política y social, movilizandolos grupos para que participen en las actividades económicas, sociales y políticas.”<sup>15</sup>

La finalidad de tipo estratégico que cumple la gobernanza electrónica considerada desde una óptica de tipo político es servir de apoyo y facilitar simplificando la buena gobernanza entre todos los actores estratégicos involucrados, entre los que son de sustancia el Estado y la sociedad civil siendo el elemento diferenciador del proceso la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Según Richard Heeks<sup>16</sup> se verificarán tres modificaciones básicas a partir de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en la teoría y práctica de la gobernanza, a saber:

- La automatización, lo que reemplazará los circuitos de ejecución que hoy día son cumplimentados por ciudadanos en sus diferentes facetas.
- La informatización, lo que colaborará desde el punto de vista de la información con los procesos ejecutados por ciudadanos en los diferentes ámbitos.
- La transformación, lo que implicará la creación de nuevos circuitos de acceso y generación de información a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación.

### ¿GOBERNANZA EN RED O GOBERNANZA ELECTRÓNICA?

La gobernanza en red y la gobernanza electrónica aparecen en este marco, como una idea emergente con un fuerte componente de rechazo a la gobernanza burocrática de que hablaba Weber.<sup>17</sup>

Su modelo está determinado por dos facetas:

<sup>15</sup> Naciones Unidas. Interfase Pública - Privada en la Gestión Ambiental Urbana. Foro online. PNUD, 2002.

<sup>16</sup> Idem 12.

<sup>17</sup> Weber, Max.- Economía y sociedad. 1921.

- Faceta estructural relacionada con todo lo que hace al ordenamiento de tipo jerárquico de las diversas situaciones, vinculadas a la base legal racional de la autoridad y a los sistemas de compensación.
- Faceta conductual relacionada a la posición meritocrática de los funcionarios poniendo un acento en las enseñanzas aprehendidas.

Ahora bien, los tradicionales principios weberianos de la gobernanza de tipo burocrático pretenden ser reemplazados y de hecho lo están siendo por las actuales opciones de gobernanza horizontal que implican mayor sencillez y dinamismo, a lo que se adiciona su componente electrónico a través de la posibilidad de hacerlo en red.

Las reformas de tipo administrativo que se sucedieron en América Latina desde los años noventa, incentivadas por el Consenso de Washington derivaron – en muchos casos – en reingenierías de procesos y en definitiva en la reinención del gobierno.

La gobernanza se dirige a tratar de generar los mecanismos de ajuste entre la administración y el flujo cada vez más importante de la información de manera tal de acelerar los procesos decisorios optimizando los recursos a través de su autorregulación.

De esta manera entonces, sería importante incentivar la gobernanza en red en la medida que ésta implica un funcionamiento que determina el carácter instrumental de la red para con la política, facilitando la ejecución de consultas, la interacción entre las diferentes organizaciones que son activas en la toma e implementación de decisiones y los ciudadanos.

La gobernanza en red aparece como un instrumento más amplio que la gobernanza electrónica pero ambas se determinan y alimentan permanentemente.

En efecto, la gobernanza en red pone su énfasis en “la soberanía de las unidades (el Estado) cuyas interacciones facilitan o inhiben el funcionamiento de todo el sistema.”<sup>18</sup>

La gobernanza electrónica, sin desconocer esa soberanía pone su énfasis en la “creación de valor público por medio de las tecnologías de la información y la comunicación.”<sup>19</sup>

“La tecnología de la información por su propia dinámica genera una nueva institucionalidad. Las organizaciones públicas tanto como las privadas pueden asumir nuevas expresiones organizacionales, más desconcentradas, más descentralizadas,

<sup>18</sup> Sarker, Partha.- “Gobierno en red y Governance electrónica”, en Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información. París, 2005.

<sup>19</sup> Idem 3.

más participativas, más horizontales y con esquemas institucionales más flexibles que antes. Se abren nuevos espacios de interacción entre gobernantes y ciudadanos que dan paso al gobierno virtual, con expresiones que implican una relación distinta de las autoridades públicas con la ciudadanía en campos como la presentación de los servicios públicos domiciliarios por la vía electrónica.”<sup>20</sup>

La gobernanza en red pretenderá poner en contacto pero fundamentalmente en interacción a los ciudadanos de forma tal de que asuman el compromiso del aprendizaje, el debate y el riesgo positivo de la participación en lo que implica la elaboración de políticas públicas.

Su finalidad será encontrar en la diversidad los puntos de consenso.

“El intento de desarrollar el “conocimiento consensuado” puede favorecer al mínimo denominador común, como resultado eventual de la política. Además las redes no sólo adicionan recursos, sino también están estructuradas para beneficiarse del hecho de que cada sector participante aporte diferentes recursos al debate. Sin embargo, también es cierto que lograr el consenso puede ser un proceso lento y costoso, particularmente en un entorno conflictivo.”<sup>21</sup>

Por su parte, la gobernanza electrónica facilita que las instituciones sean las que se ocupan de la constitución de los consensos, sin embargo, se verifica también importante el objetivo de ésta en la construcción de ciudadanías activas y más comprometidas e interactivas.

“El objetivo concreto de la gobernanza electrónica es apoyar y simplificar la gobernanza para todas las partes – gobierno, ciudadanos y empresas –. En otras palabras, la gobernanza electrónica emplea los medios electrónicos para apoyar y estimular la buena gobernanza.”<sup>22</sup>

Ahora bien, no se puede desconocer que para que esto funcione se necesita también una actitud proactiva y positiva de parte de las propias instituciones y los actores políticos, los que generalmente son reacios al cambio.

Otro elemento importante viene dado por el hecho de que el Estado no es más que una organización más - tal vez en América Latina la más importante - de las existentes en la sociedad y en general las diferentes organizaciones son perfectamente hábiles para manejarse en forma independiente.

De esta manera, el Estado encontrará su tradicional papel paternalista, absolutamente disminuido, debiendo limitarse al ejercicio de la facilitación de la interacción.

---

<sup>20</sup> Idem 1.

<sup>21</sup> Idem 17.

<sup>22</sup> Backus, Michael.- E-Governance and Developing Countries: Introduction and Examples. Research Report. IICD, 2001.

“La gobernanza electrónica es ante todo algo que afecta a la gente, es un elemento que potencia el cambio y un fin en sí mismo. Por lo que se refiere a la gobernanza electrónica se suele comprobar que no es el gobierno el que establece los planes sino la ciudadanía ilustrada, y las organizaciones solventes tienen un papel importante que desempeñar.”<sup>23</sup>

## CIUDADANOS VS CLIENTES. IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL

“En la década del 80 se verifican las primeras manifestaciones de utilización de las redes, antes del boom de Internet, para vincular activistas de derechos humanos, medio ambiente y paz usando los medios electrónicos. Algunos ejemplos son:

- Peacenet.
- Econet.
- Institute for Global Communications.
- Greennet.
- Association for Progressive Communication.”<sup>24</sup>

“Durante la década de los 90, primero lentamente y luego con un crecimiento exponencial un “tercer sector” comienza a cobrar forma haciéndose cargo de los temas sociales abandonados por el Estado y nunca contemplados por el mercado. La urgencia que impone el tipo de problemas que quedan desatendidos, además de la magnitud que alcanzan, empuja a la sociedad a actuar. La distancia que separa a los dirigentes de las necesidades de la gente y el descreimiento y la desconfianza de la sociedad respecto a sus representantes, instan a buscar nuevas formas de incidencia.

La escena pública se puebla así de nuevos actores, expresión de la diversidad y complejidad de problemáticas que enfrentan hombres y mujeres en los albores del nuevo milenio. Durante los segundos 90, las TIC, la Internet y una lógica de organización en red facilitan el tejido de lazos sociales que van enredando individuos y organizaciones. Los nuevos movimientos sociales aunque limitados por sus recursos y posibilidades de acceso, comienzan a apropiarse de la potencialidad de las TIC y de la Internet como medio de comunicación interactivo y democratizador tanto del acceso como de la producción de información.”<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Sharma, Ashutosh.- Desafíos que se plantean al auditar el gobierno electrónico.- El acceso a la información y su circulación determinan las estructuras de poder en organizaciones de todo el mundo. [http://members.magnet.at/intosai/Level6/6\\_18\\_VN\\_INT\\_Seminar/India\\_S.pdf](http://members.magnet.at/intosai/Level6/6_18_VN_INT_Seminar/India_S.pdf) (verificación 30/08/2008).

<sup>24</sup> Idem 9.

<sup>25</sup> Goldstein, Roxana.- Sociedad de la Información, Democracia y Desarrollo: Las TIC como herramientas para los procesos participativos en la gestión local. Buenos Aires, 2004.

De esta forma, las diferentes organizaciones que iniciaron su accionar en forma solitaria van sumando cada vez más valor y reconocimiento, muchas de ellas ampliando su núcleo de accionamiento a diversas temáticas asociadas a la original, lo que permitió generar canales de interacción entre éstas y dar mayor visibilidad e impacto en las políticas públicas.

Así “estas instancias de participación democrática donde confluyen actores heterogéneos se constituyen en espacios sociales y políticos donde se democratiza información y se genera conocimiento social al pensar soluciones concretas a los problemas reales que enfrenta la sociedad.”<sup>26</sup>

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación – base de la gobernanza electrónica – implicará la utilización de redes electrónicas debiendo entenderse por tales: “sistemas informáticos que aumentan el alcance y la potencialidad de las organizaciones comunitarias existentes y colaboran en la creación de nuevas organizaciones. Se trata pues, de aquellas prácticas de individuos o grupos comunitarios que se desarrollan mediante la instrumentación de las tecnologías de la información y la comunicación, dirigidas hacia acciones cuyo fin es la intervención y/o influencia en la política local y la gestión de gobierno, en una o varias áreas en las que existe afectación posible.

Las redes electrónicas se caracterizan por la ausencia de una pertenencia a límites o fronteras de tipo geográficos, y por tanto pueden ser consideradas como un “lugar” de privilegio en lo que implica búsqueda de cooperación, interrelacionamiento y de regulación de la globalización. La utilización y apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los diversos actores sociales en este contexto se transforma en algo absolutamente trascendental.

Las redes electrónicas son un tipo de experiencia cada vez más utilizado por las Organizaciones de la Sociedad Civil. Se trata en definitiva de un bien con valor estratégico, un nuevo actor político por su carácter movilizador. Constituyen un punto innovador y de importante difusión tecnológica, política, cultural y fundamentalmente de participación de la sociedad civil.”<sup>27</sup>

Estas redes coadyuvan con esa “necesidad de fortalecer la gobernanza y gobernabilidad democráticas habilitadoras de desarrollo humano, como requisito para revertir el subdesarrollo social, político, económico y humano de la región, imponen subordinar las políticas de e-gobierno y e-democracia a las necesidades impuestas por el gobierno y la democracia reales, integrando las decisiones de políticas TIC para un

<sup>26</sup> Goldstein, Roxana.- “Democracia electrónica. Participación ciudadana y desarrollo. El rol de las tic en la construcción de capital social a través del fortalecimiento democrático”, en Revista de Derecho Informático N° 29. Perú, 2000.

<sup>27</sup> Idem 9.

uso estratégico enrolado en el logro de los objetivos de un fortalecimiento democrático que habilite el desarrollo humano.

Una e-democracia al servicio del desarrollo humano debe favorecer la ampliación de actores autónomos informados y preparados para la participación en la elaboración de propuestas y en la toma de decisiones de políticas públicas que afectan en forma directa su vida.<sup>28</sup>

“El desarrollo depende del empoderamiento de las personas y comunidades para tomar el control de sus vidas; el acceso a la información se convierte en un componente esencial para el progreso.”<sup>29</sup>

Así es que los ciudadanos digitales – quienes conocen las tecnologías de la información y la comunicación e interactúan con éstas – se dividen en dos grupos prácticamente opuestos: los apáticos y desinteresados y los exigentes y cada vez más comprometidos con los problemas de la vida pública cotidiana.

Éstos forman parte de la generación internet que entiende y aprehendió a las tecnologías de la información y la comunicación como un elemento cotidiano.

La apuesta desde la gobernanza electrónica es doble, por un lado el rescate de los apáticos y por otro la ampliación y crecimiento de la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación.

Aparecen cada vez más, nuevas expectativas de participación en la medida que los consumidores digitales verifican las enormes potencialidades y logros obtenibles a través de internet. Esto obedece también al hecho que las tecnologías de la información y la comunicación tienen por fundamento de base la cooperación, la participación y la accesibilidad, todo lo cual no siempre y necesariamente está presente en la elaboración y aplicación de las políticas de gestión pública.

De esta forma en el marco de la consideración de ciudadanos y clientes digitales, en América Latina, donde los índices de conectividad están lejos de ser los deseables a pesar de los aumentos importantes experimentados, es que los diferentes países han elaborado políticas públicas de facilitación y extensión de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación a través fundamentalmente, de la instrumentación de los denominados telecentros.

Estos telecentros se comenzaron a instalar en los años noventa sobre todo en zonas marginales, áreas rurales, comunidades pobres, de forma tal de paliar al menos un poco, las denominadas falsas promesas de las tecnologías de la información y la comunicación ya que se habló de éstas, desde los primeros tiempos de su aparición,

<sup>28</sup> Idem 1.

<sup>29</sup> Vizcarra, Mayte.- “La nueva crónica y el buen gobierno en la economía digital”, en Revista Electrónica de Derecho Informático N° 29. Perú, 2000.

como las nuevas fórmulas para dar estímulo y revalorización a la democracia, lo que desgraciadamente no siempre fue así, dadas las dificultades de implantación.

Bajo el criterio de que no todos los ciudadanos tienen acceso a la telefonía, ni a un computador, y menos a conexión a internet, los telecentros son instrumentos que sirven para generar proporcionalidad entre acceso a elementos de infraestructura de TIC y conectividad real.

Éstos se plantean como una forma interesante en funcionamiento y en muchos casos efectiva para superar problemas de tipo estructural, procedimental, educativo y cultural que van directamente asociados a la aprehensión de las TIC. El problema está planteado con las dificultades económicas para adquirirlas y ponerlas en funcionamiento.

Sin dudas, las TIC ofrecen la oportunidad de dar nueva vitalidad a los gobiernos, empoderando a los ciudadanos, transformándolos no sólo en clientes digitales, sino en ciudadanos política, económica y socialmente digitales, con la vida facilitada por su intermedio y con ahorros en los gastos públicos y aumento de eficiencia y transparencia. Sin dudas, la asunción por los gobiernos de la necesidad de una redefinición de su funcionamiento, modernizándose, poniendo los énfasis correctos y facilitando la interacción de y entre los actores privados, la sociedad civil y éstos con el Estado, redundará en la obtención de un mejor gobierno.

## DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO AL GOBIERNO ABIERTO

El gobierno electrónico es lo que facilita la redefinición del concepto de ciudadano facilitando su participación directa en el accionar público, otorgando posibilidades de denuncia, queja, contratación de éstos con el gobierno, entre otra multiplicidad de interacciones posibles.

Ahora bien, esta compenetración entre gobierno y ciudadanos parte de la necesidad de la existencia de los siguientes requisitos:

- Sociológicos: “Pensar en grande, partir pequeño y escalar rápido” dice el refrán de la industria. Esto tiene mucha validez para el mundo del e-gov. Se requiere un plan con una visión ambiciosa y soñadora de manera que capture la imaginación de la gente. Sin embargo, si dicha visión y plan no van acompañados de metas de corto plazo y alto impacto, no se podrá construir una coalición pro cambio y las posibilidades de éxito del mismo caerán.”<sup>30</sup> Asimismo, la educación de los usuarios y los recursos humanos debe ser realizada por la administración en con-

<sup>30</sup> Orrego Larraín, Claudio.- “Los Caminos hacia el E-Government”, en América Latina Puntogob: Casos y tendencias en Gobierno Electrónico. FLACSO – AICD/OEA, 2004.

junto con el sector privado como forma de optimizar tiempos y recursos siempre escasos.

- Tecnológicos: el gobierno electrónico implica la existencia no sólo de las tecnologías de la información y la comunicación sino que éstas estén disponibles para los usuarios ya que si bien las infraestructuras son cada vez más importantes su incorporación social es muy lenta.
- Jurídicos: será imprescindible comenzar por determinaciones normativas que faciliten y agilicen su incorporación a la vida cotidiana de los ciudadanos. Para esto se deben incluir textos normativos que habiliten la protección de los datos personales, el acceso a la información pública, la interoperabilidad entre las diferentes entidades del Estado, la protección de la seguridad de los ciudadanos.

Los diferentes proyectos de gobierno electrónico deben analizarse y ejecutarse partiendo de la consideración del contexto social, económico, político y educativo de donde se pretenden aplicar.

No es posible no tener en cuenta la enormidad de situaciones problemáticas y la interrelación existente entre éstas y las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas.

Por esto, los diferentes actores estratégicos no pueden basar su actuación y la decisión de las políticas a aplicar en relaciones de tipo jerárquico y de autoridad/sanción sino que se torna imprescindible generar consensos y cooperación. De este presupuesto es que parte la gobernanza electrónica para la consideración del gobierno electrónico.

“Con la incorporación del enfoque de la Gobernanza Pública, se enriquece el paradigma de la nueva gestión pública gracias a la incorporación de lógicas para la acción destinadas a desarrollar la capacidad de cooperación e interacción de los actores públicos con otros agentes público-privados. Al gestor público se le atribuyen responsabilidades relevantes al menos en tres niveles: a) el normativo, en el que es necesario abrir un amplio debate sobre los valores de la intervención pública, funciones del gobierno y configuración del proceso decisorio para la colectividad, en las que se entrecruzan el gobierno mismo y los diversos agentes sociales; b) el de formulación de las políticas públicas, donde el gestor deberá preocuparse de tener presentes los diferentes intereses implicados, incluidos aquéllos con una débil representación social; y c) en la ejecución de las políticas públicas, donde son competencias del gestor la innovación y experimentación mediante la introducción de instrumentos cooperativos y formas de asociación público-privadas.”<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Meneguzzo, Marco.- De la New Public Management a la Public Governance: el péndulo de la investigación acerca de la Administración Pública. Gestión y Análisis de Políticas Públicas (GAPP) N° 10. Madrid, 1997.

De esta forma la gobernanza se independiza del hecho del gobierno y se vincula más directamente con la coordinación con los gobernados.

Por tanto el gobierno electrónico desde la gobernanza electrónica implicará apoyo, simplificación y garantías para todos los actores estratégicos vinculados, esto es, Estado, ciudadanos y empresas.

“Las TIC son herramientas que permiten, técnicamente, ampliar las posibilidades de un modelo relacional e interactivo de gobernación, que siempre que exista voluntad política, permitirá obtener mejores resultados para el conjunto de la sociedad que los obtenidos por políticas sectoriales y territorializadas.

En esta línea, las iniciativas de e-Gobernanza se plantean como oportunidad para el desarrollo de nuevas dinámicas de relación con los distintos agentes sociales, favoreciendo un diálogo más fluido y una implicación más efectiva. De forma que en la medida en que se incorpore a los ciudadanos a la gobernanza de sus propias comunidades habrá una enorme posibilidad de ganar capital social y contar con mayores posibilidades para resolver de manera efectiva los problemas sociales cada vez más complejos y multidimensionales.

La capacidad del sector privado de incidir en la agenda pública, en materia de incorporación de Internet a las políticas públicas, resulta decisiva. Los actores privados disponen de las tecnologías, el conocimiento y la información necesaria para desarrollar proyectos e iniciativas innovadoras que garanticen la conectividad de los ciudadanos.”<sup>32</sup>

Es importante que se consideren también la unicidad y coincidencia en muchos aspectos de los diferentes objetivos de la gobernanza electrónica y el gobierno electrónico. En efecto, éstos son:

- Mayor eficiencia: se trata de un asunto trascendente y de base del gobierno electrónico, de hecho lograrla está en su esencia. La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, reduce las distancias, generando ahorros, disminuyendo costos gubernamentales, incrementando la transparencia, generando mayor accesibilidad a los servicios públicos sustituyendo y complementando los canales tradicionales de comunicación.

De la misma forma y visto este elemento desde la óptica de la gobernanza electrónica sin dudas que éste debe ser un logro de ésta.

En efecto los ciudadanos, en general, desconocedores de las dificultades que implica la articulación para el desarrollo de las políticas públicas, pueden tener a través de las tecnologías de la información y la comunicación un canal impensado

<sup>32</sup> Criado Grande, Ignacio y Ramilo Araujo, Carmen.- “Hacia una visión integrada del gobierno electrónico”, en Revista Vasca de Economía, Ekonomiaz N° 54, 3er. Cuatrimestre. Vitoria-Gasteiz, 2003.

hasta hace escasos años, en los que la cooperación transversal para la construcción de éstas sea cotidiano.

Cada vez más es real el hecho de que las políticas públicas necesariamente implican un apoyo activo de la sociedad civil y el sector empresarial.

El liderazgo corresponderá al gobierno. El compromiso sin dudas es compartido.

Mayor responsabilidad: las implicancias que para el gobierno electrónico y la gobernanza electrónica tiene este aspecto está en la base de la construcción de ambas.

Como nunca tal vez, los ciudadanos pretenden estar involucrados y ser parte de la resolución de las cuestiones públicas que les atañen y les determinan sus vidas. Quieren y necesitan involucrarse en los procesos políticos, quizás no en los partidarios y eso explica la apatía partidista frente a la participación puntual en causas comprometidas o en la búsqueda y exigencia de soluciones a conflictos, situaciones o expectativas de acción determinadas.

Esto sin duda genera un doble núcleo de responsabilidades. Por un lado, los ciudadanos que han optado por el compromiso, lo ejercen exigentemente. Por otro lado, se ha vuelto imprescindible el desarrollo de mecanismos de coordinación interinstitucionales, lo que viene determinando una nueva forma de ejercer la política. Quienes lo entiendan, seguirán teniendo la chance de la continuidad política, quienes no lo hagan, serán tal vez una anécdota a contarse dentro de la historia de los países.

Gobierno responsable parece ser el centro de la dialéctica política como forma de generar nuevamente confianza de los ciudadanos en sus gobiernos.

Algunos adelantados, han tratado de proveer de mejores servicios y a la medida de los ciudadanos; sin embargo, un gobierno responsable no se desarrolla en forma cabal desde la visión de los políticos, sino a partir de conocer qué es lo que los ciudadanos y las empresas entienden y requieren.

Los ciudadanos están reclamando cada vez más dejar de ser consumidores de políticas públicas para ser creadores de tales.

“Ciudadanía activa es una relación basada en la asociación con el gobierno, en la que los ciudadanos activamente se involucran en definir los procesos y el contenido de la política.”<sup>33</sup>

De esta forma la realidad indica la existencia de una necesidad de dar respuesta hacia y desde el sistema político y la sociedad civil, de forma de actuar transversal e integradamente como forma de sustentar la coexistencia, la estructura, los componentes y fundamentalmente la gobernabilidad del sistema.

<sup>33</sup> Government Online International Network.- Online Consultation in GOL Countries. OCDE, 2001.

Transformación y modernización reales: se verifica aquí la imprescindible acción gubernativa y de las administraciones públicas para construir y luego ejecutar activa y firmemente visiones estratégicas, las que ejercitando un accionar proactivo y dinamizante, actúe y lidere la temática económica y social que afecta a la totalidad de la sociedad.

“Sin duda, el esfuerzo realizado de diseminación de la información a través de Internet incrementa la presión sobre el gobierno para ser más transparente. Sin embargo, es responsabilidad de los gobiernos, decidir, en diálogo con los ciudadanos, empresas y sociedad civil, cómo cuidar el interés público de la mejor manera, conciliando la búsqueda por mejorar la administración del conocimiento con la demanda por la privacidad de la información, y respondiendo a presiones de mayor transparencia y acceso a un costo razonable.

La condición de inmaterial de las agencias virtuales en línea dificulta al ciudadano saber qué agencia gubernamental está realmente proveyendo el servicio o manejando las solicitudes, lo cual erosiona el proceso de rendición de cuentas. Adicionalmente, existe el peligro de que sean los mismos ciudadanos los que se vuelvan más transparentes mientras que las agencias intercambian sus registros personales detallados.

El e-gobierno tiene el potencial de permitir la adopción de prácticas de buen gobierno. Esto significa ser consciente del poder de creación de redes y de la construcción de capacidades de las TIC entre la constelación de los entes interesados, como las administraciones públicas, los ciudadanos, las empresas, las organizaciones de la sociedad civil, los parlamentos y las organizaciones observadoras. También significa tomar decisiones cuidadosas sobre el acceso, la seguridad y la protección de la privacidad de sus relaciones con estos grupos.”<sup>34</sup>

De esta forma es posible proponer una visión integradora que abarque a la administración electrónica, en tanto prestación de servicios, a la democracia electrónica, en tanto participación en procesos democráticos, a la gobernanza electrónica en tanto participación horizontal en la elaboración de políticas públicas.

“La gobernanza electrónica es ante todo algo que afecta a la gente, es un elemento que potencia el cambio. Por lo que se refiere a la gobernanza electrónica se suele comprobar que no es el gobierno el que establece los planes sino la ciudadanía ilustrada, y las organizaciones solventes tienen un papel importante que desempeñar.”<sup>35</sup>

Finalmente conviene no olvidarse que “la e-governance es considerada una herramienta con un doble efecto sobre las libertades políticas. Si bien convierte a los

<sup>34</sup> Lau, Edwin.- “Construyendo una nueva gobernanza a través del e-Gobierno: una visión de la OCDE”, en Revista del CLAD Reforma y Democracia N° 31. Caracas, 2005.

<sup>35</sup> Idem 22.

gobiernos en más transparentes, más eficientes, menos corruptos, impulsa la participación ciudadana y la rendición de cuentas hay que tener en cuenta que también crea mayores oportunidades para la expresión de diferencias políticas en regímenes cerrados que, desde otro lado, se ven contrarrestadas con un mayor control integrado de las actividades de los ciudadanos.<sup>36</sup>

## COLOFÓN

Es posible afirmar que en nuestras sociedades muchas actividades se estancan en el mero pedido de ayuda sin explorar verdaderamente las capacidades humanas que se poseen a los efectos de concretizar efectivas propuestas de cambio, para lo cual es absolutamente trascendente la gobernanza.

El paradigma de la información tecnológica y su increíble velocidad en el tiempo y el espacio, se presenta como el gran cambio del mundo; sin embargo, esta transformación sin definir cómo, para quiénes y para qué se consigue, pareciera no tener demasiado sentido.

Por ello es tan importante plantear sus dificultades frente a temas tan trascendentes como la democracia, la ética mundial, los derechos ciudadanos en tanto sustento y contenido de ambos, asumiendo liderazgos críticos que pongan la fuerza y el empuje en el cambio social, haciendo ver que una propuesta únicamente tecnicista podrá ahondar los problemas ocultándolos en lugar de resolverlos. Sin embargo, una propuesta correctamente orientada puede ser la llave que definitivamente transforme nuestras sociedades en lo que siempre han debido ser.

La sociedad no puede definirse en términos informáticos sino en términos de justicia, dinamismo, igualdad de oportunidades y ésta puede indudablemente tener un sustento trascendente en las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Un proyecto social no sustentado sobre criterios de paz, armonía, justicia mundiales, puede ser peligroso. Por lo tanto, el proyecto de sociedad que pretenda estructurarse es la base indudable del desarrollo futuro, y éste será aquél que permitirá conocer y dominar la complejidad creciente del presente, sólo si es estructurado en función de criterios de estricto análisis, debate y amplios consensos.

El poder casi oculto es prácticamente tecnológico y geopolítico, pues no es factible olvidarse que una vez más la construcción de la llamada sociedad de la información se inscribe en un campo de fuerzas políticas de las cuales es difícil abstenerse.

<sup>36</sup> Rose, Richard.- Global Diffusion Model of e-Governance”, en Journal of Public Policy. Cambridge University Press Vol. 25. Cambridge, 2005.

Por lo dicho es sumamente importante tener presente que la implementación del gobierno electrónico no depende únicamente del gobierno. Con una visión y definición estratégicas claramente especificadas, así como las áreas prioritarias de implementación determinadas, es fundamental analizar qué tan dispuesta y comprometida está la sociedad en su conjunto para adoptar este nuevo paradigma de gobierno.

La voluntad política existe cuando los tomadores de decisiones están dispuestos a asumir la resolución y el liderazgo frente a las oposiciones y los rezagos, y no sólo cuando todo está a favor del proyecto. La autoridad del líder será crucial y tiene que estar dispuesto a correr el riesgo, asegurando los fondos públicos necesarios, defendiendo el proyecto de los detractores y promovándolo públicamente. Esto significa que los líderes deberán defender “la causa del gobierno electrónico” y esforzarse fuertemente para obtener apoyos dentro del gobierno en su conjunto. Esto último implica además, resguardar el proyecto y no tenerlo en consideración para recompensas que paguen favores de tipo político.

Fundamental es tener conciencia de que el gobierno electrónico no es sinónimo de automatización sino muy por el contrario, es sinónimo de participación.

La ciudadanía podrá participar del gobierno electrónico de diversas formas, esto es, buscando información en los sitios gubernamentales, participando de debates públicos y sociales convocados o no por el gobierno, a través de grupos de interés, correos electrónicos, discutiendo las propuestas de gobierno electrónico que plantee el gobierno.

Por tanto es muy importante que no se pierda de vista que en el horizonte están los expertos y en el caso del gobierno electrónico, los expertos son los ciudadanos, ya que su finalidad última es servirles y que éstos puedan servirse.

La gobernanza por su parte, en tanto forma de guiar a la sociedad para la mejor consecución de sus metas e intereses necesita de la fortaleza de un buen gobierno. Éste en tanto institución, es su principal instrumento. La optimización de los mecanismos de toma de decisiones, la reordenación de los recursos humanos y financieros, facilitando la autorregulación en la toma de decisiones habilita que la gobernanza pueda definirse en forma independiente de la acción de gobernar y por tanto obtener el consentimiento de los gobernados.

La propagación de los programas de desarrollo de gobierno electrónico ha venido asociada a campañas de lucha contra la corrupción, así como a la promoción del mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación. Sin embargo, hay que tener presente que la mera existencia de portales Web de los organismos públicos y privados, no determina la existencia o no de corrupción, sino que simplemente permite la difusión de información.

Hoy día el espacio electrónico es un espacio muy importante de acumulación de capital y por tanto y en función de las relaciones que se efectivizan por su intermedio es un espacio de mucho poder. “La globalización de los sectores económicos corporativos están en la red y son propietarios de ella y así como hay concentración de la economía global lo hay en las ciudades globalizadas. Esta hiperconcentración del espacio electrónico ha llevado a la segmentación entre espacio electrónico público y el privado. El espacio público no está en condiciones de enfrentar al espacio privado y es por ello que resulta cooptado. Con las desregulaciones y la industrialización del sector electrónico, los sistemas de comunicaciones nacionales están integrados a redes globales y los gobiernos nacionales pierden control.”<sup>37</sup>

El gobierno electrónico puede ser una herramienta muy fuerte para mejorar la calidad de vida de un país y su gente, porque modifica al gobierno en su conjunto, transformándolo en una entidad receptiva a sus ciudadanos. La idea es desarrollar buen gobierno y para esto, el centro debe ser servir a los ciudadanos que acceden y reciben servicios gubernamentales de todo tipo.

Finalmente entonces, es imprescindible que se consideren cuáles son los diferentes elementos que hacen al gobierno electrónico una opción viable para la concreción de los mecanismos de gobernanza en su sentido más amplio.

De esta forma es fundamental partir de la creación - como un elemento inescindible del éxito de un proyecto de estas características - de las capacidades necesarias para su pleno desarrollo, esto es: infraestructuras y capital humano.

La infraestructura es fundamental porque los servicios electrónicos sólo son útiles si es posible el acceso a los mismos y una penetración suficiente tanto entre el gobierno cuanto entre la sociedad civil, es el punto de partida.

Pero con ésta no alcanza, es imprescindible el conocimiento para su cabal aprovechamiento.

La clave del éxito está en obtener un elevado nivel de calidad en las tres relaciones dinámicas críticas, debiendo a su vez incentivarlas a su consolidación y reforzamiento mutuo. Éstas son: relación gobierno – ciudadanos, relación gobierno – empresas y relación gobierno – gobierno.

En definitiva entonces, la apuesta debe ser por un desarrollo basado en las tecnologías de la información y la comunicación y ésta debe estar en el centro del desarrollo de cualquier plan de crecimiento económico. Sin lugar a dudas uno de sus puntos fuerte deberá centrarse en los planes de gobernanza; ésta deberá estar basada en la consigna: crecimiento con equidad.

<sup>37</sup> De Saskia, Sassen.- Los espectros de la globalización. Buenos Aires, 2003.

“Al presente la noción de gobernanza se asocia a las de buen gobierno y buena administración, aspirando a colocar en el centro del sistema a la persona y sus derechos fundamentales.

En la medida que el centro de la acción pública es la persona, el individuo humano no puede ser entendido como un sujeto pasivo, mero receptor o destinatario de las decisiones políticas. Como bien se ha destacado, “Definir a la persona como centro de la acción pública significa no sólo, ni principalmente, calificarla como centro de atención sino, sobre todo considerarla el protagonista por excelencia de la vida política. Aquí se encuentra una de las expresiones más acabadas de lo que entiendo por buen gobierno, por buena administración en el marco democrático... Afirmar que la libertad de los ciudadanos es el objetivo primero de la acción política significa, en primer lugar, perfeccionar, mejorar los mecanismos constitucionales, políticos y jurídicos que definen el Estado de Derecho como marco de libertades. Pero en segundo lugar, y de modo más importante aún, significa crear las condiciones para que cada hombre y cada mujer encuentre a su alrededor el campo efectivo, la cancha, en la que jugar libremente su papel activo, en el que desarrollar su opción personal, en la que realizar creativamente su aportación al desarrollo de la sociedad en la que está integrado. Creadas esas condiciones, el ejercicio real de la libertad depende inmediata y únicamente de los propios ciudadanos, de cada ciudadano. El buen gobierno, la buena administración ha de mirar precisamente la generación de ese ambiente en el que cada ciudadano pueda ejercer su libertad en forma solidaria.”<sup>38</sup>

Es una verdad inequívoca que como pocas cosas en el mundo, el gobierno electrónico está al alcance de todos tanto en el mundo en desarrollo cuanto en el desarrollado. La tarea de los líderes de gobierno es comprometerse y hacer real la frase de Carlos Reyles: “la vida nueva no saldrá de moldes viejos, sino que la vida nueva ha menester una nueva concepción de la vida”.

---

<sup>38</sup> Delpiazzo, Carlos.- “Marco conceptual de la gobernanza con especial referencia a Internet”. Ponencia preparada para el XII Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática. Zaragoza, 2008.