

# Vivir conectados

Sociedad, política y comunicación en la era digital

Daniel Ivoskus



Grupo Editorial Norma

Buenos Aires

1ª edición 2008

Coordinación periodística:  
Ángeles López

ISBN: 978-987-545-500-9

Este material se utiliza con fines  
exclusivamente didácticos

---

# ÍNDICE

## CAPÍTULO 1

Los dispositivos que cambian la vida y la rutina del hombre. El celular, el Blackberry y el iPhone. El móvil como emblema de la multifuncionalidad. El reinado del pulgar. Los males de la tecnología. La aparición del ciberciudadano con la red de redes. Las “gafas mágicas” o cómo ver el mundo a través de adminículos tecnológicos

1. El neo hombre .....	15
2. El reino del pulgar .....	19
3. Excesos de acceso.....	23
4. “Gafas mágicas” .....	31

## CAPÍTULO 2

La oficina digital. La experiencia Cremades & Sotelo (España). La importancia del chip. La tecnología en la vida cotidiana. La oficina móvil: la experiencia de Ford. Breve historia de Internet: Arpa y Arpanet. Cómo cambiaron las relaciones humanas con la masividad de Internet. La evolución: de la Web 1.0 a la Web 2.0. Wikipedia, Gmail, Flickr, You Tube, los nuevos medios de comunicación.

1. Viviendo en el “no lugar” .....	35
2. El padre de la criatura .....	41
3. La piel que envuelve al mundo.....	43

## CAPÍTULO 3

El impacto de la globalización y la virtualización de la historia. La nueva economía. El escenario virtual es una geografía revolucionaria en su concepción y en su implementación. Qué cambia la virtualidad en la vida cotidiana. Tecnófilos vs. tecnófobos. La glocalización. La fusión entre el hombre y la máquina. La censura y las estrategias para sortearla en los países “anti Internet”.

1. La guerra de dos mundos .....	49
2. Titanes en el Ring .....	54
3. Glocalizar, ese verbo .....	57
4. Dictaduras <i>go home</i> .....	59
5. Tsunami digital.....	61

## CAPÍTULO 4

Uso de los blogs. Google. El prosumidor: El uso de los instrumentos digitales. El uso de la tecnología integrada. Debate de candidatos en You Tube, campañas en Second Life, cadenas de mails. Historia de la comunicación política y masiva: la radio y la invasión de alienígenas de Orson Welles; la TV y la guerra de Vietnam; la guerra de Irak e Internet. El delito informático y las garantías cívicas.

1. El ojo que todo lo ve .....	63
2. El Prosumidor erectus .....	67
3. Todos para uno, uno para todo .....	72
4. La guerra y la palabra .....	75

## CAPÍTULO 5

Introducción al ciudadano digital. Cambios de rol y funciones en la historia. El gobierno digital como proveedor de servicios. La administración electrónica. El fin de la burocracia y el papeleo. La vida en la ciudad digital. La ley como marco necesario. Plan Nacional de Gobierno Electrónico en Argentina. Daniel Scioli y la Agenda Digital.

1. La evolución .....	81
2. La vida “E”: e-democracia; e-ciudadano, e-voto .....	85
3. La Web bipolar .....	90
4. Pilares puntocom .....	95

## CAPÍTULO 6

La conectividad en América latina. Factores que influyen. La competitividad tecnológica como generadora de empleos. El ejemplo de Peñalolén (Chile). Brecha digital. Software libre como matriz para el desarrollo. Convivencia del lenguaje analógico y digital. Valor de la firma digital. Declaración jurada de AFIP on line. Competitividad y crecimiento.

1. Las venas conectadas de América .....	99
2. Ciudades digitales, de pie .....	101
3. El Planeta Mutante .....	113
4. A poner la firma .....	115
5. Utopía y visión .....	127

## CAPÍTULO 7

La importancia del e-gobierno. El poder plano. El portal de Barcelona. El portal de San Martín. Ventanilla única. Chile. La sociedad de la información. La mejora continua. El proyecto alemán para enseñar la aplicación de tecnología. Portal Chile Compra. Cataluña y los niveles de administración. El feedback en la comunicación entre administrador y administrado. El fin de la burocracia digital. Evaluación del mejor sitio web según La Matanza. Rafaela. Zaragoza. La experiencia de Beppe Grillo.

1. Municipios on line .....	131
2. La suma del poder .....	141
3. La Web, tribuna de doctrina .....	156

## CAPÍTULO 8

Diferencias sociales provocadas por la globalización y la virtualización. Los analfabetos que escriben y leen. El grupo de los 7 en Japón. La exclusión digital en el campo: España. Brecha digital vs. brecha económica. El surgimiento de los cibercafés. Rol del Estado en la inclusión social. Estudio de Tendencias Digitales sobre la masificación de los ciber. Diferencias entre telecentros y juegos de red. Los videojuegos en Argentina, Inglaterra y otros países. Japón y los nuevos refugiados. Conocer: esa misión. El lenguaje digital, el chat.

1. Los nuevos analfabetos .....	161
2. Conocer, esa misión .....	167
3. Alpargatas no, cibercafé sí .....	171
4. Todos somos puntocom .....	175

## CAPÍTULO 9

El blog más viejo del mundo. Garantías de conectividad en municipios: el plan de Brasil. Proyecto Casa Brasil. Abi Net en España. El uso de Internet en las escuelas. El conocimiento digital y la gestión pública. La memoria RAM de los ciudadanos. El libro electrónico. Achiary y la inclusión digital. La agenda digital de los gobiernos: el plan del Bicentenario. Inclusión en Perú. Malasia, el ejemplo.

1. Aprender, la clave .....	181
2. Saber para competir .....	187
3. Los primeros palotes digitales .....	193
4. Cuestión de agenda .....	196

## CAPÍTULO 10

La e-democracia. El temor al fraude. La experiencia de Jun. La experiencia de Australia. El voto electrónico municipal. La experiencia de Brasil, pionero en Latinoamérica. Estonia. Las contradicciones culturales del e-voto.

1. El ágora virtual .....	203
2. Países del mundo, uníos .....	209
3. O Brasil, Brasil .....	213

## CAPÍTULO 11

Qué es el software y cómo afecta la vida cotidiana. La inteligencia artificial. La industria “blanca”. Los orígenes. India, Irlanda, Israel. Mapa del software en la Argentina. Productores y exportadores de tecnología.

1. La vida es software .....	221
2. La primera usina .....	225
3. Argentina, país generoso .....	228
4. Vacantes se ofrecen .....	231

## CAPÍTULO 12

La experiencia Second Life. El bien y el mal en Internet. La religión en la Web.

1. Perdona nuestros pecados .....	233
2. Malos y buenos puntocom .....	237
3. Asesinos en domicilio .....	239
4. Infierno, Cielo, Purgatorio.....	242

## EPÍLOGO

Resumen y conclusiones del estudio cualitativo realizado en el municipio de San Martín. La aplicación de la tecnología en la vida cotidiana, según la visión de exponentes de todas las clases sociales.

1. Amanecer digital .....	249
2. Generación bisagra .....	254
3. Esos raros aparatos nuevos.....	257

GLOSARIO.....	261
---------------	-----

BIBLIOGRAFÍA.....	281
-------------------	-----

---

## CAPÍTULO 7

*Si el hombre se apropió de la tecnología,  
necesariamente tiene que gobernar con ella.  
Ya no es una elección ni un deseo futuro;  
es un mandato de los nuevos tiempos.*

### Municipios on line

¿Es importante crear un e-gobierno? Para lograr una gestión eficiente, ¿no es mejor invertir en “políticas terrenales”, que generar una plataforma virtual desde donde responder a las demandas sociales? ¿No será que se le ha otorgado a la tecnología un protagonismo exagerado para el ejercicio del poder?

Alejandro Prince ofrece una respuesta categórica a los escépticos. El consultor asegura que “la mejor manera de anticipar el futuro es haciéndolo”. Es cierto que durante siglos la humanidad avanzó sin necesidad de chips. En el siglo XXI, no hay acción posible si no es a través de ellos. La diferencia entre ambos mundos la generó la irrupción de la tecnología, sobre todo de Internet. El ser digital avanzó, se instaló y se multiplicó, ocupando el centro de la escena. Desde ahí ve, ordena y dirige el mundo (el propio y el colectivo). Desde allí, también, necesita crear el *Internetworked Government*.

Si el hombre se apropió de la tecnología, necesariamente tiene que gobernar desde y con ella. Ya no es una elección, es un imperativo de los nuevos tiempos. La relación administrador-administrado ha alterado su carga genética, su ADN. El Estado proveedor, los gobiernos omnímodos, los que establecen relaciones patriarcales o de liderazgo absoluto son modelos que fueron puestos sobre cuerdas. Se transforman las bases de la comunidad y se disuelven en una relación más horizontal, democrática, abierta. Su rol de administrador fue trascendido. Ahora también propone; el del Estado es un poder “oferente”. A su vez, los ciudadanos abandonan el rol pasivo, el de simples “administrados” y se transforman en “demandantes de servicios”, capaces de reclamar, insistir, participar desde un protagonismo inédito.

El gobierno electrónico es clave para articular esta nueva relación política. Los que gobiernan, lo necesitan como plataforma capaz de responder a las nuevas exigencias que plantea la comunidad. Y para los ciudadanos, es básico para canalizar y aumentar su participación colectiva, su conciencia cívica y su deber ciudadano.

Si, como se ha dicho en capítulos anteriores, las relaciones humanas se “tejen” en red, ¿por qué los gobiernos podrían sobrevivir sólo aplicando perimidas fórmulas de poder verticalizado? ¿Cómo “compite” una gestión si no abandona (paulatinamente, con estudiados mecanismos) un sistema obsoleto, lento, intrincado, burocrático, donde no hay espacio para la interacción?

www.bcn.es es un portal paradigmático, que se abre a los ciudadanos como un recurso superador de la modernización del Estado. Es el sitio oficial de Barcelona, una ciudad que en la década del 80 fue modelo de urbanización y arquitectura, y en el siglo XXI, con la inclusión social que generó el portal www.bcn.es, otra vez se impuso como un modelo de cambio y renovación, de vanguardia. La clave del éxito de este portal, según el profesor Manuel Castells, una de las personalidades académicas en el ámbito de la sociedad de la información, es que con él se produjo una “experiencia singular de regeneración social y económica de la ciudad postindustrial”.

¿Cuál es la clave del eficaz criterio de gobierno electrónico? Que se caracteriza, siempre según Castells, por utilizar Internet “para incrementar la eficiencia de la administración local, la mejora de los servicios públicos y la reformulación de los procesos de gobernanza en la ciudad”.

El 54,3% de los hogares de Barcelona está conectado a la red, la mitad con banda ancha. Y el 90% de los usuarios se conectan una vez por semana al menos. Pero quizás el dato más llamativo es que casi el 30% afirma que recurre a Internet para comunicarse con su administración pública local<sup>1</sup>.

¿Qué tiene un portal de Internet municipal que recibe 60 mil visitas diarias (2008); número que se ha quintuplicado en el último lustro? Básicamente, que los barceloneses ven reflejado en él a su municipio. El 87% de todas las transacciones posibles está en Internet. www.bcn.es está integrado por 125 páginas web, por las que navegan los barceloneses en busca de información (páginas amarillas incluidas), el plano de la ciudad y la guía del ocio, las tres preferidas.

---

<sup>1</sup>Datos tomados de la página oficial de Barcelona.

www.bcn.es es Barcelona en la red. El mapa de la ciudad, la agilidad para realizar trámites, la guía amarilla, la agenda de actos (o guía de ocio) son los sitios más buscados. Tiene información de referencia. El portal habla de la ciudad que ellos viven. Más que un lugar de gestión política, de referencia institucional, de administración pública, el portal web es un espacio donde la ciudad respira.

La irrupción digital puso blanco sobre negro. Los problemas fácticos y de comunicación de los gobiernos quedaron expuestos y el ciudadano común, el que todos los días sale a trabajar, estudiar y relacionarse con otros, percibió por primera vez que “algo” debía cambiar: los entes públicos, la comunicación, los engranajes políticos. Todo fue puesto en jaque. Por un lado, la tecnología simplificó los actos comunes más elementales de toda la sociedad. Por el otro, la administración pública seguía caminando a ritmos exasperantes, lentos, interminables.

Con la consolidación de Internet, el gobierno analógico se apoyó en los beneficios que le daba la red de redes. La dinámica de gobernar a través de procesos y sistemas digitales y tecnológicos se llamó e-gobierno. Es decir, el conjunto de todos los mecanismos capaces de permitir digitalmente el acceso interno (entre dependencias y organismos públicos) y externo (con los usuarios) a los servicios ofrecidos por una administración. Eso es gobierno electrónico.

Esta definición sugiere que los responsables de una administración determinada deben actuar como un organismo único e integrado. Es decir, ya no existen los compartimentos aislados, inconexos, relacionados sólo por intrincados y complejos mecanismos burocráticos. Esta inédita manera de ejercer el poder tiene pivotes incuestionables. Para que exista gobierno digital auténtico se tienen que cumplir cuatro condiciones estratégicas:

- Accesibilidad
- Conocimiento
- Eficiencia
- Solidez y evolución

Las estructuras de poder, en el e-gobierno, deben ser “planas”. Es decir, los organismos se descentralizan y cada uno tiene un poder autónomo que se retroalimenta con la información que circula por la red. Esto presupone un absoluto cambio de paradigma. Ya no hay organismos jerárquicos de los que dependen suboficinas que funcionan como islotes. La tecnología, que es transversal al sistema, provoca una sinergia tal que unifica la información. Entonces la gestión gana en calidad, porque al personalizar la información, se jerarquiza al ciudadano. Le otorga a él el rol central, no a los funcionarios de turno.

Ésa fue una de las premisas que imperó al desarrollar el portal del municipio de General San Martín (provincia de Buenos Aires). En las consideraciones de la ordenanza 274/07, de abril de 2007, se remarcó esa consigna. Que:

el empleo de las tecnologías de la información y comunicación favorece la interacción entre los gobiernos, las empresas, las comunidades y los ciudadanos, ya que resulta idóneo para facilitar el acceso a la información y a los servicios del Estado; integrar los niveles de la Administración Pública, aumentar la eficiencia, mejorar la transparencia, y proveer de información selecta a los tomadores de decisiones.

Según los firmantes de esa ordenanza, las herramientas digitales transforman la información en conocimiento. Ésa es la matriz donde se fraguó el Plan Municipal de Gobierno Electrónico. La gestión (traducida en mejores servicios para el ciudadano), la transparencia, participación, integración, el desarrollo y la reducción de costos fueron los pilares que sostuvieron al e-gobierno de San Martín.

¿Por dónde se comenzó?

Por el principio: con un portal de gobierno. Con el criterio de ventanilla única, éste prestará los servicios del Estado de manera eficiente y ágil. Segundo, con la publicación de todos los llamados a licitaciones públicas, para asegurar la transparencia de las contrataciones públicas. Tercero, agilizando el sistema de gestión interna (trabajo mancomunado de las distintas áreas de gobierno). Y después, alimentando otras variables elementales, como la tramitación electrónica, la emisión de pagos, los buscadores de palabras clave, atención en línea y participación ciudadana.

Éste es, básicamente, el concepto de accesibilidad. No se trata sólo de entrar a un portal oficial en la Web y linkear (abrir puertas) que comuniquen con ministerios, oficinas, jurisdicciones o dependencias oficiales de cualquier naturaleza. No es lo mismo un gobierno accesible que un gobierno con accesos. Chile, por ejemplo, es uno de los países de mayor liderazgo en cuanto a la implementación del gobierno digital. Desde 2004 utiliza la factura electrónica y el 96,3% de los contribuyentes pagan la renta por Internet. Esta

política de avanzada se corresponde con la accesibilidad: en el metro de Santiago, por ejemplo, existe una red Wi-Fi que asegura conectividad a costo cero para todos los ciudadanos.

Ejemplos como el de Chile demuestran que la accesibilidad está unida intrínsecamente con la inversión. Infraestructura de redes, hardware, software, conexión Wi-Fi, plataformas digitales son herramientas imprescindibles para el e-gobierno “aplicado”, es decir, el que sale de los manuales e ingresa en la vida cotidiana de las personas. Esto implica, también, un compromiso con el sector privado que es fundamental para lograr los objetivos. Es una apuesta a largo plazo, pero segura.

Si Catastro, Rentas, los organismos de Recaudación Tributaria, Patentes o Bienes Muebles actúan aisladamente, no serán accesibles porque compartan un link en la página oficial. Existe verdadera conectividad y accesibilidad cuando las distintas dependencias se complementan entre sí, uniéndose en un conglomerado de información común. Esto le otorga eficacia, ahorra costos y reduce tiempos de gestión de trámites. La red de redes no admite, por definición, organismos dispersos, desorientados, que exijan la repetición y duplicación de trámites para el ciudadano.

Accesibilidad es la condición que le permite al ciudadano saber que la información está a su alcance de manera simple, urgente y clara. Un gobierno accesible utiliza el *just in time*<sup>2</sup>, la técnica japonesa que consiste básicamente en reducir a su mínima expresión todo lo que sea “pérdida de tiempo”. Para lograrlo, todos los funcionarios de la gestión deben asumir el compromiso de trabajar en grupo, involucrados en su trabajo y coordinados entre sí para lograr mayores resultados en la gestión. Reducir inventarios, agilizar el control de calidad, aprovechar las capacidades del personal, compartir la información entre estamentos, son elementos que ayudan a lograr ese objetivo. Justo a tiempo.

Otro factor indispensable para crear un gobierno digital es el conocimiento. El desafío lo presentó Kofi Annan, ex secretario general de las Naciones Unidas, cuando dijo: “La tecnología dio a luz la era de la información. Nos toca a nosotros edificar la sociedad de la información”. Éstas fueron las palabras que más resonaron en el foro que el ex líder de la ONU abrió con doscientos representantes de diferentes países para debatir sobre la gobernabilidad de Internet. Sucedió en 2004, y Kofi Annan ya tenía la visión clara y segura de que Internet “no es sólo un instrumento de intercambio y de comunicación humana, sino también de desarrollo social y económico”<sup>3</sup>.

La herramienta que logrará la inclusión y la cohesión social es el conocimiento. El despliegue de herramientas tecnológicas, las redes superpuestas y móviles que van surcando un nuevo espacio de acción y una renovada e inédita forma de promover el trabajo se consolidan sólo a través del saber.

El conocimiento es el marco contextual donde el e-gobierno podrá desplegarse hasta alcanzar su máximo potencial. Le dará un rol activo, podrá liderar este revolucionario proceso de cambio, promover la participación ciudadana e integrarla en este nuevo paradigma.

¿“Sabe” de gobierno digital el que accede a un portal? ¿Conoce el que navega por la Web e imprime boletas para pagar la patente de un automóvil? ¿Aprende el que utiliza el sistema de facturas digitales en vez de realizar una presentación tributaria en papel?

Es posible perfeccionar el pasaje a la vida digital a través del método que en administración se llama “mejora continua”. Vale decir, mediante la repetición de una actividad recurrente se logran avances que permiten llegar a la excelencia. La superación permanente es un recurso aplicable también a la política.

Los resultados siempre son perfectibles. Para que esto suceda, en el campo de la tecnología, concretamente, es necesario que los vecinos estudien, analicen, experimenten y aporten sus propias miradas sobre el uso de las herramientas que componen la vida digital. Entonces, el vecino que hoy ingresa a la página web de su municipio y navega en ella, sin comprometerse en nada, sólo mirando, mañana podrá consultar cómo se completa un formulario Y luego, más decidido, podrá imprimirlo. Cuando la página de su municipio ya le resulte familiar, quizá se atreva a pagar una tasa o cancelar una infracción de tránsito.

La mejora continua de los resultados no se logra por imposición ni publicidad de una acción determinada. Es un proceso gradual, un intercambio de respuestas que se genera espontáneamente entre el gobierno digital y el vecino que ingresa con resquemores al mundo on line.

Las experiencias demostrativas de voto electrónico, los foros organizados por organismos públicos y privados, las charlas y los debates generados en distintos ámbitos no sólo tienen la misión de educar al neo ciudadano. También la de sensibilizarlo en el uso de la tecnología, ayudarlo a vencer los prejuicios y los temores que provoca lo desconocido.

---

<sup>2</sup> “Justo a tiempo” es una filosofía industrial, que considera la reducción o eliminación de todo lo que implique desperdicio en las actividades de compras, fabricación, distribución y apoyo a la fabricación (actividades de oficina) en un negocio. Se usó por primera vez en la empresa japonesa Toyota.

<sup>3</sup> Newsletter Democracia Electrónica, abril 2004.

En Mendoza, en el Ciclo de Experiencias Demostrativas de Voto Electrónico (marzo de 2007) se trabajó puntualmente con el nuevo paradigma cultural de inclusión digital. El eje de la propuesta fue el ciudadano. Los organizadores del ciclo focalizaron la atención no sólo en la difusión del e-voto, sino – fundamentalmente– en la familiarización del ciudadano con ese sistema. Elegir a la Reina de la Nieve de esta manera, por ejemplo, es un paso positivo para sensibilizar al hombre común, al que camina todos los días las calles mendocinas y se siente parte de la fiesta más importante de la provincia. Incluye la tecnología, así, en su vida. Y no al revés.

En la Argentina, el Plan Sectorial de Gobierno Electrónico (decreto 378/2005) tuvo especialmente en cuenta esta característica peculiar de la mejora continua, al detallar las funciones que le competen a cada área, al centralizar los lineamientos generales y al abrir el juego a cada jurisdicción para que los implemente.

¿Qué se logra con este objetivo?

- a. Evitar que se duplique la información en las diversas áreas de gestión.
- b. Aclarar la ruta de acceso a los diversos sitios. El vecino debe saber que lo que busca está al alcance de su mano.
- c. Permitir búsquedas temáticas.
- d. Homologar los diversos criterios que pueden existir en áreas de gobierno diferentes. Los servicios destinados a los ciudadanos deben ser considerados únicos, homogéneos, útiles.
- e. Centralizar y poner en marcha un plan de gobierno digital que cuente con todas las herramientas de última generación. Además de Internet, son viables los call center, los servicios web, el documento y timbrado electrónico, la firma digital, el celular y todos los instrumentos que permitan un servicio ágil y competente.
- f. El gobierno electrónico es para todos y está en todos lados. Se debe aplicar en todos los servicios, dependencias, organismos públicos, empresas, sociedades, asociaciones y cualquier otro rango existente en una gestión de gobierno.

El gobierno digital, para ser eficiente, debe tener la capacidad de alentar la participación cívica en la red en todas sus formas. En Alemania, por ejemplo, el proyecto Media@Komm, implementado por el Ministerio de Economía y Trabajo en 1999, apunta sólo a eso: enseñar la aplicación de e-tecnologías. ¿Cómo? Un panel independiente eligió a las veinte municipalidades más avanzadas en el uso de la tecnología. Un grupo consultor (elegido mediante transparentes procesos de licitación on line) coordina y gerencia el proyecto. Trabajan con un objetivo claro: unir en una misma estrategia los proyectos de e-gobierno de todos los niveles de gobierno (federal, estatal y municipal).

Con este proyecto, se lograron trescientas aplicaciones para negocios electrónicos y transacciones legales a nivel municipal en tres regiones piloto: Bremen, Esslingen y Nüremberg. Se logró el “edificio virtual”, consultas de deudas y compras electrónicas, banco de datos on line y el intercambio seguro de datos bajo el estándar OSCI (*Online Service Computer Interface*).

El principio fundamental que el e-gobierno debe defender es que su implementación es necesaria, no oportuna. Que forma parte de una revolución que no es tecnológica ni económica, ni siquiera política. Es cultural. Ya no habrá lugar para trámites que tengan límites de horario en días de atención al público. El vecino protestará si la información del gobierno es confusa o le llega fragmentada. No habrá gestión positiva si no se moderniza la estructura de poder.

El conocimiento no sólo debe darse en la confluencia entre quienes ejercen el poder y quienes son gobernados. También hay que “educar al educador”, al empleado público que estará a la altura de las nuevas exigencias. No hay gestores ineficientes, sino empleados que no se adaptan a las nuevas circunstancias. Ellos son los que deben acceder, sin dilaciones, al *know how* en primer lugar. Apuntando a ese objetivo, en el municipio de Malargüe (Mendoza), se buscó minimizar la diferencia que existe entre la tecnología que manejan los empleados en el trabajo y la que tienen en sus propios hogares. Por esa razón, unos doscientos empleados públicos pudieron acceder a computadoras de nueva generación gracias a una línea de crédito interno recuperable por descuento de sueldo. Además, se gestó un campus virtual donde se cursan siete carreras y nueve tecnicaturas para 150 alumnos. Se busca evitar el éxodo de jóvenes talentos que desarrollan actividades en el ámbito municipal.

Así, en los despachos oficiales habrá cada vez menos posibilidad de “perder el tiempo”, porque ése ya no será un factor que influya para concretar un trámite o una gestión: el e-gobierno atiende las 24 horas, los 365 días del año.



Los empleados públicos deben capacitarse en *e-procurement* (procesos de compra), en sistemas de B2B (*bussiness to bussiness*) (adaptación legal para que las compras por Internet cumplan con los requisitos necesarios), en la utilización de información para detectar evasores y contribuyentes maliciosos.

Las compras públicas realizadas por medios electrónicos suman su aporte para que la gestión sea transparente, ahorre divisas y sea moderna en términos de comunicación y relación con los ciudadanos. En Chile, por ejemplo, todas las compras son on line. El sitio [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) (creado en 2002) recibe 20 mil visitas diarias<sup>4</sup>. El portal Chile Compra es uno de los más visibles del planeta, en el sentido de que todo, absolutamente todo, está a la vista. Novecientos organismos públicos, hospitales, ministerios, municipios, fuerzas armadas y universidades realizan transacciones en este portal. Esto significa que genera operaciones por 434 millones de dólares, según informó el mismo portal en febrero de 2008. Las órdenes de compra emitidas por los organismos públicos en enero de ese año fueron 117.580; un 18% más de lo registrado en el período anterior.

La presidenta Michelle Bachelet, a fines de 2006, impulsó los canales directos para gestión de reclamos y de información. La “obsesión” política es garantizar que Chile Compra sea un vehículo de probidad, eficiencia y modernización.

## La suma del poder

El conocimiento y la accesibilidad generan eficiencia, el tercer factor clave para erigir un gobierno digital. Ser eficaz, a su vez, permite profundizar la transparencia, ya que expone los actos de gobierno y los deja a disposición de los vecinos. Un portal oficial que difunde los sueldos de los funcionarios, por ejemplo, involucra a los vecinos en un tema de gestión particularmente sensible. Al hacerlos públicos, el ciudadano puede debatir, opinar, entender... saber.

El adecuado manejo de la tecnología permite que todos los sectores involucrados en el andamiaje social (empresas privadas, organismos públicos, empresarios, profesionales, estudiantes, trabajadores, vecinos, amas de casa) sean más expeditivos, resuelvan más y mejor los conflictos y sean progresivamente más competitivos. Esto es fundamental en las comunidades donde los distintos niveles del poder ejercen una marcada influencia.

En Cataluña, por ejemplo, los tres niveles de la administración (local, autonómica y central) son un núcleo de poder en sí mismos. Cada uno actúa en diferentes ámbitos. No todo el proceso está integrado y el ciudadano lo percibe de esa manera. Por ejemplo, en Cataluña el nacimiento de un hijo implica:

- a. Dar de alta en el Registro Civil al recién nacido mediante la inscripción en el Libro de Familia (Administración General del Estado).
- b. Dar de alta al niño en el Registro Sanitario. Desde el tercer hijo en adelante, se deberá solicitar el título de Familia Numerosa (Generalitat de Catalunya, Departamento de Salud y de Bienestar y Familia, respectivamente).
- c. Registrar al hijo en el censo municipal correspondiente (ámbito local).

Tantos trámites confunden al ciudadano. Sin contar las ayudas, bonificaciones, cooperaciones, reducciones de impuestos y demás beneficios que ofrecen los distintos organismos y que se transforman en una larga cadena de ventanillas, papeleos y sellos que asustarían hasta al propio recién nacido.

Hace varios años que se trabaja para cambiar esta realidad. Lo que se pretende es el desarrollo de un sistema capaz de integrar los tres niveles del poder, lo cual transforma al gobierno en una “multiadministración”, y la creación de un portal con un “buscador de administraciones públicas” que oriente al ciudadano y sin marearlo lo lleve a cumplir sus obligaciones.

En Catalunya entendieron que para mejorar las relaciones entre administradores y ciudadanos, deben optimizarse las relaciones entre administraciones. La eficiencia bien entendida comienza por casa.

Sólo una estrategia global, integral, integradora y flexible permitirá gobiernos electrónicos capaces de lograr resultados eficientes. El sistema debe permitir que todos los ciudadanos, de todos los estamentos sociales, puedan interactuar con los funcionarios y ser parte activa del Estado a través de computadoras personales o a través de PC instaladas en lugares estratégicos (kioscos, centros comerciales, paseos públicos). Y no limitarse a facilitar la conexión para que la comunicación sea viable. También debe

---

<sup>4</sup> La cantidad de visitas se mantiene desde octubre del 2004 en rangos cercanos a las 700 mil visitas al mes. En 2006, se registraron más de 13 millones de personas como usuarias del sitio. Fuente: [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)

asegurarse que, desde las distintas dependencias del poder (Congreso, ministerios, oficinas públicas) esa comunicación sea recíproca. El ciudadano tiene el derecho de enviar un e-mail a su intendente. De plantearle una inquietud, comentarle un hecho puntual, reclamar un servicio y lograr que el mail sea respondido. Obviamente, no será “de puño y letra” del intendente, pero sí de una persona responsable de delegar el tema al sector que corresponda o de diligenciar una respuesta que no sea estándar sino personalizada para el contribuyente que escribió. En este sentido, la ciudad de Marcos Paz (Córdoba) acaba de presentar un programa que contempla la comunicación de los habitantes del municipio en una red digital gratuita.

Esta estructura:

- Genera lazos sólidos entre vecinos. Existen softwares que permiten que, desde cualquier teléfono, SMS o Internet y durante todo el día, se creen “alertas ciudadanos”, un sistema solidario que incluye mapas del delito, zonas peligrosas y posible ayuda comunal. El sistema de alertas en los ayuntamientos españoles, por ejemplo, ofrece servicios permanentes a los vecinos. Hay alertas sobre estado de tránsito; ocio (eventos culturales, deportivos y musicales); condiciones meteorológicas, cortes de luz o suministro de agua y fecha de caducidad de impuestos. En Pergamino (localidad agrícola de la provincia de Buenos Aires) se creó el sistema “108 Alerta Pergamino”, a través del cual se canalizan y coordinan las emergencias que involucran a Policía, médicos, bomberos y Defensa Civil. El sistema, novedoso y eficiente, se complementaría con una página web más amigable, que uniera a los vecinos en un mismo portal comunitario. Ésa es aún una materia pendiente del gobierno municipal.
- Permite conocer a la población y actualizar la información en forma constante. Por ejemplo, bajo la forma de una tarjeta magnética, es posible informatizar integralmente el flujo de información entre pacientes, médicos, unidades de salud y hospitales de la red pública. El resultado: rápida atención del usuario, eliminación de filas de pacientes y reducción de costos para el municipio.
- Genera valores positivos, que convierten al municipio en modelo virtuoso de gestión: innovación, simplicidad, seguridad y “despapelización” de los actos de gobierno.
- Acerca a los gobiernos a su definición básica y elemental: la de ser modelos eficientes y probados de gestión ciudadana. En España, por ejemplo, se invirtieron once millones de euros para pasar los 3.250.000 expedientes de Seguridad Social de Madrid, Baleares, Zaragoza y Gerona a archivos electrónicos. Esos municipios mantienen así su lugar de vanguardia en gobierno electrónico, asegurando competitividad.

En la Argentina, el proceso está comenzando. En la provincia de Salta, por ejemplo, se inició el almacenamiento electrónico de todas las pruebas que conforman un expediente; sean imágenes, video, sonido e incluso huellas dactilares. En Mendoza, las órdenes de allanamiento que incluyan firma digital se emiten por correo electrónico y tienen exactamente la misma validez que su antecesora en papel. En Córdoba, ya aplican la firma digital para el dictado de sentencias de ejecución y en Chubut, se recurre a ella para notificar a los abogados de las partes. Un dato que no es menor: según Achiary, “con sólo usar la notificación electrónica, se reducirían a la mitad la duración de los juicios”.

Es vital que la comunicación sea interactiva y genere una respuesta por parte del poder político. Cuando los ciudadanos escriben a sus legisladores y éstos no responden, generan una reacción negativa que provoca dudas sobre el funcionamiento del e-gobierno. En Estados Unidos (uno de los países más avanzados en e-gobierno, junto a Australia), se creó el *Congress ON-Line proyect*. Una propuesta que apunta, justamente, a adoptar un código de conducta que regule los envíos masivos a legisladores. Convencidos de que este sistema refuerza la democracia, proponen interactuar de manera inteligente: los ciudadanos sin “bombardeos” electrónicos (mails masivos sin contenido real), y los legisladores personalizando, también, su respuesta. Eso es manejar correctamente las herramientas tecnológicas.

Incluso el cotidiano acto de pagar, cobrar o saldar deudas es posible hacerlo por la red. El ahorro es la base de la fortuna digital, también. El ciudadano que se acostumbra a resolver sus problemas on line, no admite más dilaciones que las necesarias. Una norma que no sólo rige para la vida pública sino también para los actos privados entre personas o entre instituciones.

La consultora Prince & Cooke estimó que entre 2005 y 2006 las transacciones bancarias en línea aumentaron un 62%, según un relevamiento realizado en marzo de 2007 entre internautas argentinos. ¿Quiénes son los que se conectan con sus cuentas corrientes mediante la Web? El “identikit” del usuario electrónico de Homebanking es una persona de 36 años promedio, de nivel alto (el 73% de los usuarios pertenecen a este sector social) y está acostumbrado a usar Internet para todo tipo de consultas, trámites u

operaciones<sup>5</sup>. El tecno hombre es acción. La practicidad y comodidad encabezan el ranking de razones que lo llevan a conectarse.

¿Qué busca a través del cajero virtual? Conocer saldos y movimientos, y pagar servicios son las tareas más comunes. La transferencia de dinero es lo que más recelo genera a la hora de elegir el cajero virtual. Antes que depositar, prefieren comprar.

En 2006, cinco millones de argentinos compraron artículos en sitios web, “moviendo” en el ciberespacio 3257 millones de dólares. Se consolidaron los sitios exclusivos de compras on line (DeRemate.com, Mas Oportunidades, MercadoLibre, etc.), las mega tiendas como LeShop, Tematika, AltoCity y las de los supermercados digitales (Cotodigital, Discovirtual). Otros nueve millones de usuarios más ingresaron a sus páginas para elegir artículos y comparar precios, aunque no concretaron después la compra por Internet.

Estos datos surgen de un estudio realizado en febrero de 2007 por la Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE) y revelan, por cuarto año consecutivo, un índice de crecimiento de la actividad superior al 100%. En 2005, el monto total de las ventas alcanzó los 1563 millones de dólares. La misma entidad remarca que comprar por medios electrónicos permite encontrar precios hasta diez veces menores a los de negocios “normales”. Los estudios revelan que uno de cada tres usuarios activos de Internet en la Argentina compraron por esa vía “al menos una vez” en su vida y más del 50% lo hace en forma periódica. Marcos Pueyrredón, presidente de CACE, vaticinó un futuro alentador para el e-comercio: en diciembre de 2007 anunció que el año cerró con 20 mil millones de pesos de facturación<sup>6</sup>.

El crecimiento de abonados a banda ancha en 2006 fue explosivo: según relevó la consultora Cisco, hubo 600 mil nuevas conexiones de banda ancha sólo en la Ciudad de Buenos Aires. Es decir, 66% más que las que se concretaron en 2005. Las conexiones ADSL fueron elegidas por el 76% de los usuarios y las de cable módem, por el 50%<sup>7</sup>.

En diciembre de 2002 había 125 mil hogares conectados a la red mediante banda ancha. Cuatro años después, esa cifra llegó a los 1,6 millones de abonados.

Más allá de las medidas de seguridad anti fraude cibernético que cada empresa aplique para proteger a sus usuarios, le compete al Estado el rol de tutelar ese conjunto de transacciones que se realizan cotidianamente. Incluir el tema del marco jurídico para el e-gobierno es prioritario. Todos los estamentos que conforman la vida pública son corresponsables de este debate, que debe ser urgente, profesional y eficaz.

Es más: una adecuada performance del e-gobierno es aquella que consigue que sea el ciudadano el verdadero fiscalizador de la administración pública. En 2008, la Administración Federal de Ingresos Públicos puso en marcha un “facturador on line”. En principio, para profesionales (contadores, abogados, arquitectos) y, posteriormente, para empresas de peaje, de software y de publicidad. Esto permitirá un control más directo del fisco. Pero también facilita el registro de pequeños contribuyentes. Se convierte en una herramienta más para ahorrar en costos de acopio y custodia de la documentación. El ciudadano actúa horizontalmente con el gobierno. Además, permite al contribuyente tener el control de sus propias cuentas, ya que puede consultar en tiempo real su situación fiscal, evitando intimaciones y avisos oficiales.

Los recursos para garantizar las transacciones en la red (sean comerciales o no) no son muy diferentes de los de la “vida terrenal”. La rúbrica es el prototipo de la garantía. Una firma es sinónimo de autenticidad, validez, seriedad. En Internet, también existen mecanismos legales que protegen a los usuarios. El primer miedo, el de la estafa, puede ser fácilmente combatido.

Postergar los cambios es levantarle una barrera al progreso. El e-gobierno es el exponente de un país que avanza hacia el futuro. Los organismos gubernamentales deben invertir en tecnología, pero también en conocimientos, en gerenciamiento institucional. Esto implica la capacidad de sortear presiones políticas (la resistencia al cambio), de instruir a los empleados para que manejen adecuadamente las herramientas digitales y de adaptar la organización pública al nuevo escenario social (sea cambiando la relación entre funcionarios y vecinos, reasignando funciones de personal o involucrándose en gestiones de otras áreas complementarias).

Esencialmente, el gobierno digital trabaja en red. Por lo tanto, la rivalidad entre organismos públicos es anacrónica e inconducente. El ciudadano debe entrar en un espacio común, donde sus datos personales sean utilizados para todos los trámites, donde no sea necesario repetir procedimientos y donde la transparencia de todos los procesos, aun los de redes internas, sea una constante. Esto se transforma en

---

<sup>5</sup> El 75% de los usuarios de Homebanking se conectan a través de la Web, mientras que el 19,8% lo hace a través de terminales bancarias de cada sucursal.

<sup>6</sup> *Clarín*, 17 de diciembre de 2007.

<sup>7</sup> Publicado en el boletín electrónico *Mastermagazine*, febrero de 2007.

elemental, por ejemplo, para las relaciones contractuales del Estado y otras instituciones gubernamentales o privadas (*e-procurement*). En el gobierno electrónico quedan expuestas en una “vidriera digital”, para que el ciudadano pueda conocer las acciones de gobierno y sentirse protagonista de él.

Obviamente, la tecnología no elimina la corrupción. Sería una simplificación pensar que el e-gobierno arrasa con todos los problemas y falencias incrustados en la esencia misma del poder. El gobierno electrónico potencia la transparencia. La facilita.

### ***Know how. ¿Cómo empezar?***

Un e-gobierno sin portal institucional es como el gobierno “terrenal” sin casa de gobierno. Es la puerta de entrada, el enlace necesario donde todas las instancias del poder pueden comunicarse activamente.

Los portales web son medios para acercar datos estadísticos, información general, la publicación y consecución de objetivos gubernamentales. Es “comunicación de ida”, en el sentido de que toda la información fluye al ciudadano.

Recién con el e-mail se abre un espacio de comunicación de ida y vuelta. El ciudadano –como lo hacía antes con el teléfono o con el correo tradicional– puede realizar consultas sobre determinados trámites, puede dejar constancia de un reclamo o expresar libremente su opinión sobre un tema puntual. Profundizando más la utilización de los portales, comienza la e-actividad pública propiamente dicha: el ciudadano cumple con determinadas transacciones, acerca información a los diferentes organismos, realiza trámites on line. El ciudadano es parte vital y activa del proceso comunicacional del gobierno. Es la gestión interactiva, donde la opinión de todos los participantes tiene un valor fecundo y la convocatoria puede ser respondida y propagada popularmente.

Finalmente, un buen portal de gobierno es aquel que integra a todos los actores de la vida pública. Es inclusivo desde lo social y también desde lo político. Entonces el usuario, con una única clave de acceso, pone a disposición sus datos para que el gobierno, con eficiencia, los administre para todos los estamentos del poder.

La presentación, comunicación, acción e interacción son cuatro razones de ser que justifican el portal de gobierno. El “valor digital” de una gestión radica, justamente, en la capacidad de ordenar y procesar todos los actos de gobierno de manera tal que todos –vecinos y gobierno– resulten beneficiados. La definición más acertada del e-gobierno es aquella que la resume en la palabra “servicio”.

Una buena gestión de servicios se nutre, fundamentalmente, de la eficiencia. Los portales web, en este sentido, son puertas de entrada que deben ser abiertas con confianza y claridad. A una casa no se entra por varias puertas o por aberturas de dudosa ubicación; la entrada es única y cumple una función integradora: a partir de ella, y de manera simple y expeditiva, el ciudadano podrá orientarse y saber hacia dónde navegar.

### ***Burocracia digital***

La “ventanilla única” es esencial para que el portal de gobierno no caiga en el error de volver a ser burocrático, aunque sea en formato digital. Si el vecino entra en una página recargada de información, propuestas, anuncios, noticias, servicios, comienza a ser bombardeado por múltiples mensajes. Se pierde, se agobia.

El portal de gobierno debe ser amigable, interoperable, efectivo, instantáneo (es decir, que esté disponible a todos los sectores de la sociedad a cualquier hora, todos los días).

Un minucioso trabajo realizado por la Universidad Nacional de La Matanza<sup>8</sup> (provincia de Buenos Aires) se ocupó de revisar los estándares de calidad que existen en las páginas web de los municipios argentinos, fundamentalmente los que integran el Conurbano bonaerense. La meta última del proyecto fue llegar a un “modelo de desarrollo web” de excelencia.

¿Cómo se superan las barreras que separan la eficiencia del mundo virtual con las costumbres atávicas de la burocracia “física”? Los conceptos que realzan las virtudes de una página web, según la investigación académica de la Universidad de La Matanza son:

- a. Funcionalidad (es decir, la facilidad de acceso al servicio). Es la capacidad de un portal de facilitar el acceso a la información, los trámites on line, el estado de deuda. Evita la presentación física del vecino en un organismo público.

---

<sup>8</sup> “Hacia un estándar de diseño para sitios web gubernamentales”. Investigación dirigida por Alfredo Vázquez e investigadores de la Universidad Nacional de La Matanza, octubre 2007.

- b. Amigabilidad (navegar con confianza, aun para los inexpertos). Esto es, la capacidad de entender la página mediante un lenguaje de comunicación simple y clara.
- c. Usabilidad (que el ciudadano acuda al portal de su gobierno con frecuencia). Es la calidad de la experiencia del usuario al interactuar con el sistema. Se mide según variables como efectividad, eficiencia, satisfacción, facilidad para ser aprendido, permanencia en la memoria, frecuencia y severidad de los errores.
- d. Accesibilidad. Es la posibilidad de que se acceda al servicio web y de que éste sea usado por el mayor número de personas, independientemente de las limitaciones propias del individuo o de las derivadas del contexto de uso.
- e. Veracidad (es decir, que la información del portal sea lógica, veraz, relevante y actualizada). Esto implica que el sitio gubernamental debe hacerse cargo de la información propia y ser meramente informativo (no publicitario).

Con esas cinco banderas de calidad salieron en busca del sitio web ideal. Rastrearon todas las páginas oficiales de las intendencias del Conurbano bonaerense en busca de la gestión digital que pudiera ser un referente. Se apoyaron en cien herramientas que la W3C y ONTI consideraron esenciales para evaluar un sitio web. A cada una de ellas se las evaluó con una escala de 1 a 5, donde 1 significaba lo menos importante y 5, lo imprescindible. Por ejemplo, la referencia al lugar y la institución (a la que calificaron con 5) hasta la opción que permite que al ubicar el mouse sobre un link éste cambie de color, que fue puntuada con 1, como de menor importancia. Se encontraron con falencias tales como inexistencia de ayuda en línea, carencia de mapas que favorecieran la ubicación geográfica, imposibilidad de buscar datos elementales y básicos para el contribuyente y ausencia de formularios de contacto<sup>9</sup>.

Los datos analizados y clasificados permitieron trazar un mapa de portales web, que le permitiera al ciudadano bonaerense conocer cómo son y cómo funcionan los nuevos canales de comunicación política.

Con un puntaje ideal de 374 puntos (sumando las propuestas de la W3C, ONTI, publicaciones internacionales y las del equipo de investigación), el que más se acercó al ideal fue el municipio de Pilar (256 puntos). El municipio que menos puntaje obtuvo fue el de Tres de Febrero, con menos de 130 puntos.

En el medio, la curva de gobernabilidad electrónica permite ver un Conurbano dispar, que no satisface las normas y propuestas que se tomaron como referencia. Las conclusiones de la Universidad de La Matanza son elocuentes. Textualmente dicen:

Los iconos utilizados para acciones comunes difieren (contacto, mapa de sitio, buscar...) así como la ubicación de los contenidos. Las diferencias se aprecian tanto entre sitios distintos como en distintas páginas de un mismo sitio (el 21% de los sitios analizados presentan variaciones de colores, tipografías, posiciones de los menús, etc.). (...) El 43% de los sitios no alcanzan a satisfacer el 50% de los aspectos que consideramos favorecen el acercamiento de los ciudadanos a la gobernabilidad electrónica.

La Universidad de San Andrés también midió la calidad de los portales web. Exploró los municipios de toda la Argentina y determinó que Rafaela, en el corazón agrícola de la provincia de Santa Fe, tenía la mejor página web del país.

El municipio de Rafaela es doblemente paradigmático: además de utilizar todas las herramientas electrónicas en forma eficiente (superior al promedio), las puso a disposición de una población de apenas 90 mil personas, refutando la teoría de que un portal de gobierno electrónico de excelencia sólo es capital de las ciudades superpobladas.

El portal de Rafaela es la ciudad en la Web. Literalmente. Están todos los teléfonos municipales y la dirección electrónica de cada uno de los funcionarios. Los barrios con sus calles perfectamente delineadas. Los eventos culturales actualizados. Los recorridos turísticos al alcance del visitante. Los trámites on line claros y prácticos. La posibilidad de gestionar el registro de conductor o el permiso para construir un pozo absorbente. Además, comunica la gestión y posibilita el control ciudadano publicando presupuestos mensuales, balance de gestión, llamado a licitaciones y hasta los sueldos de los empleados municipales, el del intendente incluido.

La necesidad digital se generó espontáneamente. En una ciudad que genera y retroalimenta lazos con el exterior (sus nodos productivos están formados por más de cuatrocientas empresas que se relacionan

<sup>9</sup> La investigación fue realizada según los lineamientos aportados por el consorcio W3C –ya citado en capítulos precedentes– y la ONTI, el órgano rector en materia de empleo de tecnologías informáticas en la Administración Pública Nacional.

comercialmente con cien países de todo el mundo), el gobierno electrónico no se pensó como el desarrollo de una herramienta innovadora, sino como un instrumento de primera necesidad.

En el caso puntual de Rafaela, la inclusión de las herramientas digitales es elemental. Permite a todos los vecinos ahorrar el bien más preciado del hombre productivo: tiempo. Facilita las comunicaciones, permite que todos los rafaelines tengan acceso a la misma información, permite la cooperación entre todos los estamentos de poder y agrega valor a la producción. Es decir, contribuye sustancialmente a mejorar la calidad de vida de los vecinos.

Primero se fortaleció el municipio electrónico, concebido como la médula que sostendría toda la ciudad digital. Según Omar Perotti, intendente de Rafaela, desde el municipio se articula la intervención de todas las áreas del municipio, donde se genera la información. “Debe funcionar como el eje dinamizador de esta herramienta de comunicación entre el gobierno municipal y los ciudadanos en forma permanente”, sostiene Perotti.

Después, como segundo paso, Rafaela consolidó la ciudad digital. Capacitó en nuevas tecnologías a todos los docentes de todos los niveles. Veintisiete escuelas primarias fueron conectadas a la red y la zona comercial de la ciudad está conectada con el sistema Wi-Fi. El portal de Rafaela comenzó a gestionar con cincuenta entradas diarias, en 2004. En agosto de 2007, se conectaron todos los días un promedio de 458 vecinos.

Que el uso del gobierno electrónico apareja beneficios inmediatos, no es novedad. Que es la llave indispensable para abrir la puerta del crecimiento, tampoco. Pero esas mejoras no sólo se limitan al ahorro de tiempo y dinero por la realización de trámites on line. La transparencia entre el gobierno y los diversos gestores de la administración pública y entre éstos y los proveedores son dos razones más que importantes para justificar el gobierno digital.

La razón básica y fundamental para explicar la creación de un e-portal es que, a través de él, es posible generar “valor digital”. Atrae a los ciudadanos. Los invita a recorrer un gobierno sin salir de sus casas o de sus oficinas. Los convierte en “usuarios” de la misma casa desde donde gobierna. Es una “ventanilla” que no abre ni cierra nunca. No tiene horarios ni restricciones en la atención. El ciudadano tiene que acercarse, virtualmente, e ingresar en un espacio común e integrador. Desde allí puede buscar a qué lugar ir de vacaciones (turismo); conocer dónde comprar un insumo determinado (empresas), saber cuál es el estreno más importante de la semana en cine (cultura), conocer su estado de deuda en tasas municipales (servicios); inscribir a su hijo en la escuela (educación), acceder a los fallos sobre una demanda particular (justicia).

Como si fuera un mapa, el usuario se orienta en el portal, abre la puerta que lo llevará al lugar indicado sin perder tiempo ni generar confusiones. El verdadero rol del gobierno se cumple cuando el ciudadano comienza un trámite y lo termina por la misma vía.

Si llega a la instancia de “imprimir y concurrir al banco” o “llame para asegurar un turno” o “complete este formulario y envíelo por mail”, el valor no será el mismo de aquel que dice “Su trámite se ha cumplido. Comprobante válido”.

Una de las mejores páginas web de España es la del gobierno de Zaragoza<sup>10</sup>, según un estudio realizado por el diario *El País* en 2005 (lugar que ocupó en los tres años subsiguientes). De acuerdo con las variables de evaluación, ese municipio obtuvo 293,28 puntos sobre un rango máximo de 300.

¿Por qué? Porque cualquier persona del mundo puede conocer la ciudad a través de esa página. Su riqueza histórica, arquitectónica, monumental, cultural, social está en su portal. Y también es una mega solución para los habitantes del municipio. ¿Qué ofrece?

- Trámites y pagos on line. El Ayuntamiento en Casa es un servicio top de la Web municipal. Sin horarios, sin filas y sin papeles, se pueden empezar y terminar 94 trámites municipales.
- Accesibilidad y atención al ciudadano por e-mail.
- Información de transportes.
- Certificados digitales y carpeta del ciudadano. Esto último permite a los vecinos consultar desde la PC de su casa y en forma actualizada, información individualizada, como por ejemplo, su situación en el padrón de habitantes.
- Información sobre 550 trámites municipales en más de veinte materias diferentes (subvenciones de impuestos, cómo obtener licencias, asesorías psicológicas, etc.).
- La posibilidad de imprimir 114 formularios e impresos tales como la matrícula de las escuelas públicas o la solicitud de subvenciones.

---

<sup>10</sup> En Internet: [www.ayto-zaragoza.es](http://www.ayto-zaragoza.es). El portal fue creado en 1994.

- Sistema de información que permite escuchar los contenidos. Un *readspeaker* convierte en voz digital la información on line.
- Mapa interactivo de Zaragoza; fotos aéreas de las calles seleccionadas y la ubicación de los 559 centros municipales.
- Servicios a través del celular:
  - Oferta de empleo mediante mensaje de texto.
  - Envío de sugerencias. También por mensaje de texto el ciudadano puede proponer una idea. Desde el Ayuntamiento, le responden si la sugerencia llegó correctamente y el trámite que seguirá.
  - Información polínica. Servicio que permite conocer al momento la presencia de polen en la atmósfera. El ciudadano puede elegir entre once plantas diferentes.
  - Licencia de Obras, Vallas y Andamio. Le permite conocer al usuario si sus permisos de obra fueron aceptados o no.
  - Solicitud de Certificado de Empadronamiento<sup>11</sup>.

El ciudadano se comprometió, también, con “su” portal. Desde que se accedió al programa PASURBAN, los ciudadanos de Zaragoza pueden tramitar 43 tipos de licencias y el 90% de las solicitudes urbanísticas por Internet. PASURBAN se pensó estratégicamente como un programa previo a la firma electrónica que, una vez instalada masivamente, eliminará para siempre el esquema del trabajo con papel. En 2001, los impresos oficiales colgados en la Web municipal eran 18. En 2006, ya eran 118. La información de procedimientos y su gestión era de 200, en 2001; 562, en 2006; las solicitudes en línea, en 2001, eran 17; en 2006, son 124. A medida que crece la confianza del usuario, el programa se convierte en necesario, imprescindible y competitivo para el desarrollo de la ciudad.

La e-administración y el e-gobierno no son sinónimos. Por sí mismo, ninguno explica el valor real del gobierno digital. La primera corresponde a la aplicación fáctica de Internet en la gestión pública. El ciudadano es su consumidor, un usuario que necesariamente tiene que acudir a su gobierno para realizar determinadas gestiones. Se genera un diálogo con las autoridades. La operación tributaria on line evita engorrosos trámites, ahorra papel, tiempo, simplifica el proceso de completar formularios, permite asistencia inmediata de asesores y disminuye las cargas fiscales, al facilitar el proceso considerablemente.

Pero lo que dice la teoría no siempre se corresponde en la práctica. El Sistema de Cuenta Corriente Electrónico que creó la AFIP (en la Argentina) a final de 2007 tiene todos los componentes para ser un portal ágil, moderno, innovador, eficiente y competitivo. Pero junto a los beneficios, navegan los inconvenientes. Por un lado, se agilizan los trámites. Por el otro, deja afuera a los contribuyentes que no tienen conexión con banda ancha. Además, se duplica el trámite: la documentación de respaldo hay que presentarla en las oficinas “terrenales”. O sea, coexisten las formas físicas y virtuales, sin definirse, finalmente, con eficiencia en ninguna de las dos esferas.

## La Web, tribuna de doctrina

Además de la administración virtual, el e-gobierno no puede prescindir del componente político. Aquí adquieren relevancia el voto electrónico, los plebiscitos y las audiencias públicas on line. Se trabaja sobre la base de una democracia directa: todos los ciudadanos tienen libre acceso a leyes, decretos, proyectos que se discuten en la Legislatura o los Congresos o Parlamentos. Puede, también, presentar sus propios proyectos y votar la sanción (o no) de cada ley (Parlamento virtual).

Todos los vectores de la administración digital se orientan al mismo objetivo: optimizar la relación entre los vecinos y quien los dirige. Para una población que está comenzando a dar sus primeros pasos digitales, con poca o nula experiencia en el nuevo arte de navegar por la Web, es imperativo que el portal de gobierno sea lo suficientemente amigable y generoso para abarcar a todos los ciudadanos.

La confluencia de administración electrónica y gobierno digital forma la e-democracia. Que como toda democracia, al fin y al cabo, no se construye de la noche a la mañana. ¿Qué ocurre cuando pensamos que las tecnologías de la información pueden modificar la forma en que convivimos y nos organizamos como ciudades? En diálogo con Canal AR Alejandro Prince, principal impulsor del primer Foro de Ciudades Digitales que se llevó a cabo en Buenos Aires entre el 11 y 12 de mayo de 2007, explicó cómo las ciudades digitales permitirían “recrear la esfera pública para que se vuelva a construir un espíritu comunitario”.

<sup>11</sup> Información publicada por la revista *Gobierno Digital* N° 5, 2005.

Y como todo sistema participativo y libre, la democracia virtual necesita que todos los actores sociales se involucren activamente. A diferencia de la democracia “terrenal”, en la red no se la define como “gobierno del pueblo”. Sencillamente porque esta nueva sociedad es plural, heterogénea, dispersa y nómada en términos culturales. La velocidad y la diversidad desplazaron el concepto de “masa”. Ya no existen conglomerados de personas, existen sociedades en red. Unidas, entrelazadas, dispersas, pero con demandas personalizadas.

Construir la democracia digital, decíamos, es trabajo cotidiano. Los proyectos para ponerla en pie aún son esporádicos e inconexos. No hay modelos, no hay prospectos, no hay moldes donde calcar ciudades digitales foráneas que se adapten al ser argentino, al ser latinoamericano o al ser digital como entidad propia.

La comunidad, como concepto, ha cambiado. No es cuestión, entonces, de generar un portal web. Una página con enlaces. Un link del Ministerio de Economía que lleve al de Agricultura que a su vez derive a Soja. Tampoco se trata de inversiones en computadoras y conectividad ancha. De balances y disposiciones políticas de dudosa credibilidad.

La democracia electrónica se genera con un objetivo claro, con una sociedad involucrada en todos los aspectos de una gestión, con un gobierno “físico” eficiente, que busque y priorice la inclusión social y la competitividad entre países y una inversión importante para consolidar las herramientas tecnológicas.

La política puede transmutar en personajes disímiles, filtrarse por los resquicios de una red demasiado vulnerable como para no permitirlo. Más de un político en campaña envidiaría la suerte de Beppe Grillo, un humorista italiano que encabezó hace cuatro años una cruzada contra la corrupción. La reivindicación de Beppe Grillo atrajo a los cibernautas italianos. Más de cien mil entradas diarias (el más visitado de Italia) al blog del humorista confirman que la pelea contra la corrupción puede darse en arenas disímiles. Tanta adhesión provocó consecuencias que ni el mismo Grillo pensó alguna vez: los ciudadanos empezaron a crear listas espontáneamente para las elecciones municipales de 2008. Desde esa postura, Grillo insta a depurar el Parlamento. El *Vaffanculo Day* (V-Day) fue una movilización a favor de la transparencia y la eliminación de privilegios a la que adhirieron 300 mil personas en un solo día. No necesita más aire que ése ni más publicidad que su blog. El V-Day se concretó en el mundo físico en distintas ciudades y se sumó a otras singulares formas de protesta como “la huelga de la pasta”.

Mientras los ciudadanos italianos descreen hasta de la sombra de los políticos, los cibernautas aplauden las propuestas de Beppe Grillo, un fenómeno multimedia que llegó, incluso, a ser tapa de *Times*. Según Technorati, el blog de Grillo es el número 9 del mundo y el primero de habla no inglesa. Cuando quien ejerce el gobierno (nacional, provincial o municipal) se apropia de la tecnología, no sólo gobierna sino que también comunica, informa, interactúa, alimenta, se presenta está. Se corporiza. El país, provincia o municipio va adquiriendo fisonomía propia en la Web, hasta ser, definitivamente, gobierno digital.

¿Cómo es que la oposición, entonces, puede no recurrir a las mismas herramientas? Los partidos políticos deberían reflejarse en la Web, así como los actos partidarios no tendrían razón de ser si no fueran por su difusión masiva.

La transparencia y la competitividad son valores adquiridos para una comunidad, no para un partido determinado, sea que ejerza el gobierno o no. La oposición política puede recurrir a la Web para transmitir su mensaje u horadar el ajeno. La discusión entre Hugo Chávez, presidente de Venezuela y el rey Juan Carlos de España (aquel donde Su Alteza le pide silencio al locuaz Chávez frente a las cámaras de televisión), por ejemplo, se difundió hasta la exasperación por obra y gracia de un “video viral” reproducido por You Tube y páginas análogas. Sólo en You Tube existen ochocientos videos que hacen alusión al tema. Y existen incontables blogs donde se propaga exponencialmente. Hacer oposición –a través de la burla, de la repetición de momentos poco felices o de exabruptos, o de la propagación de denuncias, incluso falsas– son acciones cotidianas en la Web. Como herramienta partidaria, es válida.

El ciberespacio es la “calle” que antes exhibía carteles o pintadas. O la radio que emite y propaga. O la TV que muestra. Pero como herramienta de la democracia, la virtualidad, la Web y las herramientas de tecnología son de todos. Del gobierno y de la oposición.

Según esos parámetros: ¿existen verdaderas ciudades digitales que empleen adecuadamente los medios electrónicos en Latinoamérica?