

ARTIGOS

DEL E-GOBIERNO AL GOBIERNO CONECTADO

Esta conferencia trata sobre la Gestión del Conocimiento y el pasaje del e-Gobierno al gobierno conectado. Los gobiernos han percibido que la incesante expansión en e-servicios no es posible sin una integración con los sistemas gubernamentales internos de las organizaciones y agencias gubernamentales. Mientras que en las primeras etapas del e-Gobierno se ponía el acento en desarrollar e-servicios, la progresiva importancia de la integración coherente en el interior de la organización, con otras organizaciones y con los ciudadanos/ usuarios ha cambiado el foco hacia el intercambio con los ciudadanos y la construcción y la gestión de servicios gubernamentales integrados y coherentes. La conferencia considera las innovaciones tecnológicas en el gobierno electrónico, focalizándose en dos desarrollos tecnológico-organizacionales: el Gobierno Móvil, también llamado m-Gobierno, y el uso de las herramientas de la Web 2.0 a las aplicaciones de e-Gobierno y a la comunicación entre gobernantes, funcionarios y ciudadanos. En ambos casos, se analizan los mecanismos y se presentan ejemplos a nivel nacional e internacional.

Del E-Gobierno a la Gobernanza Conectada

La Gestión del Conocimiento (GC) es un factor de creciente importancia para los gobiernos en sus esfuerzos para enfrentar a los desafíos de la Economía del Conocimiento (EC). La esencia misma de la GC es proporcionar estrategias para hacer llegar los conocimientos justos a las personas indicadas en el tiempo apropiado y en el formato adecuado.¹

La Gestión del Conocimiento se basa en el concepto de que el recurso más valioso de una organización es el conocimiento de su gente, implícito o explícito.

Los tres aspectos de la GM (Gobierno Móvil) del sector público que requieren ser considerados a la hora de formular estrategias de GC son:

1. Personas
2. Procesos
3. Tecnología

El Survey citado de la UN (nota 1) explicita que la captura, almacenamiento y difusión del conocimiento es un aspecto esencial de la GC, así como la identificación y construcción del hardware y software apropiados a la organización, a sus personas y a sus procesos. Pero tal vez el elemento más importante de la GC sea el aspecto humano.

Las organizaciones públicas han estado tradicionalmente compartimentadas. Por lo tanto, una de las nociones más primarias de la GC es conectar los “silos”. Este término, en la gestión del conocimiento, se refiere por sus iniciales en inglés (*self-contained*

organizational units) a unidades organizacionales autocontenidas, que tienen poca o ninguna comunicación con las otras unidades de la organización.

Con respecto a los recursos humanos, el Survey de la UN subraya la importancia de construir un ambiente que inspire confianza entre los empleados. Esto implica a su vez la selección y desarrollo de líderes, que promuevan compartir la información. Compartir efectivamente el conocimiento requiere recompensar a aquellos que entran información al sistema, estableciendo una estructura formal de incentivos y recompensas. Compartir información resulta en la reducción de los costos de la información. Como resultado de esta reducción, la nueva organización del sector público tiene ventajas sobre la organización precedente.

Los empleados también poseen conocimientos incorporados sobre los valores y los objetivos de la organización, de modo que deben ser alentados para utilizar su creatividad e innovación para transformar sus ideas en productos y servicios valiosos. La innovación es un proceso permanente que guía a la organización en la definición de sus problemas y en el desarrollo de nuevos conocimientos.

Los gobiernos se han percatado de que la continua expansión en e-servicios no es posible sin una integración con los sistemas gubernamentales internos (*back-end government systems*). Mientras que en las primeras etapas del e-Gobierno se ponía el énfasis sobre todo en desarrollar e-servicios, la creciente importancia de la integración coherente en el interior de la organización, con otras organizaciones y con los ciudadanos/usuarios ha cambiado el foco hacia la construcción y la gestión de servicios gubernamentales integrados y coherentes. Esto resulta crítico, dado que la falta de coordinación en las decisiones y anuncios políticos puede hacer fracasar los objetivos de una política o estrategia, así como debilitar la credibilidad de las instituciones como de las políticas.

Por lo tanto, el Survey de la UN citado anteriormente postula que *los gobiernos están moviéndose en forma creciente desde el e-Gobierno al gobierno conectado, y que contemplan un concepto de gobierno como un todo, que se basa en servicios hacia el ciudadano (front end) sostenidos por la integración, consolidación y la innovación en el interior de las organizaciones (back-end processes) y los sistemas con el fin de disminuir los costos y mejorar sus servicios*. La característica de este enfoque es que las organizaciones y agencias gubernamentales comparten objetivos a través de las fronteras organizacionales, en vez de trabajar sobre ellos aisladamente.

El concepto de Gobierno conectado se deriva del enfoque de gobierno como un todo, que mira cada vez más hacia la tecnología como una herramienta estratégica y como un activador para el incremento crecimiento de la innovación y la productividad en el sector público

Gobierno Móvil o m-Gobierno

El Gobierno Móvil, también llamado m-Gobierno, es la extensión del e-Gobierno y del gobierno conectado a plataformas móviles. Se basa en el uso de los dispositivos móviles para la relación digital en las administraciones, entre si, y de las administraciones hacia la ciudadanía.

Esto implica la utilización del teléfono celular, las PDA (Asistente Digital Personal), las computadoras portátiles, o la combinación de los tres, y mediante el uso de mensajes de texto (SMS) o conexiones a Internet inalámbricas.

El m-Gobierno puede definirse como:

Una estrategia que involucra la utilización de todo tipo de tecnologías inalámbricas y móviles, servicios, aplicaciones y dispositivos para mejorar los beneficios para las partes involucradas en el Gobierno Electrónico incluyendo los ciudadanos, las empresas y todas las dependencias gubernamentales (BRYN, KURTZ, 2009)²

El m-Gobierno tiene la posibilidad de ayudar a acceder a la información y los servicios gubernamentales desde cualquier lugar y en cualquier momento. La ubicuidad de los dispositivos utilizados los hacen innegablemente útiles en lo que concierne al e-Gobierno. Un claro ejemplo de los beneficios del uso de las tecnologías móviles sería el hecho de que el gobierno local envíe un mensaje masivo de alerta a los usuarios registrados por medio de mensajes de texto (short message service, o SMS), en el caso de una emergencia meteorológica.³

El m-Gobierno puede utilizarse:

- En la relación electrónica en el interior de una administración, o entre administraciones
- En la relación entre una administración y la ciudadanía

En el caso del m-Gobierno para la relación digital en las administraciones, se trata de la introducción de nuevas herramientas para acelerar y eficientizar el trabajo. Por ejemplo, existen servicios públicos en los que los trabajadores disponen de agendas electrónicas para expedir datos a las centrales desde el sitio de trabajo, de modo que éstas puedan procesarlos y actuar en consecuencia (por ejemplo, servicios de mantenimiento de carreteras, o servicio de grúa municipal para sanciones de tráfico).

En el segundo caso, en el m-Gobierno administraciones-ciudadanía, se trata de utilizar un canal mas de relación e interacción entre estos actores. La característica de ese canal es que permite al usuario acceder en tiempo real y fácilmente a sus servicios administrativos, cuando quiera y donde quiera.

El m-Gobierno presenta la ventaja de su fácil acceso y manejo. Actualmente, un gran número de personas (casi la totalidad de la población argentina) saben utilizar el te-

léfono celular, pero no todos han aprendido a utilizar fluidamente Internet ni siempre tienen acceso a una computadora. De todos modos, los que sí que se manejan bien por Internet también pueden utilizar el m-Gobierno, porque con una PDA y una conexión inalámbrica se puede acceder a servicios administrativos en línea.

Un buen ejemplo es el implementado por la Provincia de Misiones, con el Proyecto “m-Gov. Una Aplicación de la Tecnología de Comunicación Móvil al Modelo de la Gestión de Turnos Hospitalarios”.⁴ El objetivo es optimizar la gestión de turnos del Hospital de Autogestión “Dr. Ramón Madariaga” de la Provincia de Misiones, por medio de un modelo de interacción con el ciudadano usando la tecnología de comunicación móvil, como un nuevo canal de gestión de turnos que se articula con las modalidades existentes: la forma presencial a través de ventanilla o por medio de la línea gratuita 0800. La solución propuesta es desarrollar un Modelo de Gestión de Turnos Hospitalarios utilizando el Servicio de Mensajes Cortos (SMS) para complementar y mejorar la eficiencia de los sistemas existentes.

En el modelo propuesto, el paciente envía un SMS (Servicio de Mensajes Cortos) solicitando un turno de consulta y la especialidad que requiere, con preferencia sobre alguna fecha en particular o sin preferencia alguna, a un número asociado con la central de turnos del hospital. El servidor SMS Gateway decodifica el mensaje, lo transforma en un e-mail con la solicitud del paciente y lo envía al operador de turnos del hospital. El operador de turnos identifica al paciente, en el caso que el mensaje no contenga una fecha de preferencia, determinará la fecha más próxima. Si el mensaje contiene una fecha de preferencia, lo examina en el Servidor de Aplicaciones que gestiona los turnos, si no está disponible la fecha solicitada, buscará la más próxima, y en ese caso determina la fecha. Para ambos casos, obtiene la hora y el especialista que atenderá la consulta.

- El operador de turnos asigna un turno provisorio y lo envía a través de un e-mail con los datos del turno
- El servidor SMS Gateway recibe el e-mail del operador de turnos, lo transforma en SMS y lo envía al paciente
- El paciente recibe un mensaje con los datos y responde si ACEPTA o RECHAZA el turno asignado
- Si el paciente ACEPTA el turno, el operador de turnos confirma y registra el turno en el sistema e imprime la orden de consulta que queda a disposición del paciente para cuando se presente en el hospital
- Si el paciente RECHAZA el turno, el operador de turnos no registra el turno en el sistema y envía al paciente un mensaje indicando que solicite un turno para otra fecha

- El sistema tendrá la posibilidad de enviar un SMS al paciente con el recordatorio de su cita
- El paciente puede CONSULTAR o ANULAR un turno asignado

Beneficios del m-Gobierno

El m-Gobierno, entonces, puede ser definido como una estrategia y su implementación, que comprenden el uso de todas las formas de tecnología inalámbrica y móvil, servicios, aplicaciones y dispositivos con el fin de optimizar los beneficios de todos los actores involucrados en el e-Gobierno, incluyendo a los ciudadanos, las empresas y los organismos gubernamentales en todos los niveles.

Sus beneficios son:

Para los ciudadanos:

- Mejores servicios
- Mejor capacidad de acceso, debido al costo relativamente bajo y a la mayor facilidad de uso
- Acceso a información actualizada y relevante para el contexto del usuario
- Mejor calidad de vida para la comunidad y especialmente para el ciudadano en tránsito
- Acelera la resolución de problemas
- Simplifica la vida del ciudadano
- Aumenta la comodidad del ciudadano para acceder a los servicios
- Mejora la transparencia en el acceso a la información y a los servicios
- Mejora la información provista al ciudadano
- Potencia el ejercicio de la ciudadanía
- Aumenta la capacidad de intervención cívica en la comunidad
- Incrementa la cohesión de la comunidad a través de una participación más activa de la ciudadanía en la resolución de los problemas locales

Para las autoridades locales:

- Reducción de los costos
- Incremento de la eficiencia
- Transformación/modernización de los organismos públicos
- Incremento de comodidad y flexibilidad
- Capacidad para alcanzar mayor número de personas a través de dispositivos móviles de lo que sería posible usando solamente Internet a través de cables

- Disponibilidad de información para un gran número de personas en el plazo más corto posible
- Utilización del canal móvil en forma complementaria o como alternativa de otros medios de difusión, con un costo inferior y con mayor capacidad de acceso al público
- Mayor grado de satisfacción de la comunidad local y mejora de las relaciones entre las autoridades y los ciudadanos
- Registro del nivel de satisfacción de los ciudadanos en tiempo real
- Registro de ocurrencia de problemas en la región administrativa, incluyendo su descripción y localización en tiempo real y sin necesidad de que el ciudadano se haga presente en las oficinas
- Fomenta la participación de los ciudadanos en las responsabilidades de las autoridades locales

Algunos países como El Salvador han dictado normas que amplían aun más el poder del celular para proveer servicios de e-Gobierno. En este país se habilitó a las tarjetas prepagas de telefonía como medios válidos de pago de servicios y tasas al Estado. Esta simple norma provee un ambiente idóneo para que las empresas privadas desarrollen soluciones de e-Gobierno a través de la telefonía celular e incluso aplicaciones web.

Consideraciones a tener en cuenta para el m-Gobierno

- Necesita desarrollar redes inalámbricas y móviles, así como la infraestructura y el software relacionados con ellas.
- Con el fin de incrementar la participación ciudadana y proporcionar servicios a los ciudadanos, los gobiernos necesitan ofrecer acceso a la información de m-Gobierno en formas variadas y alternativas.
- Es necesario proporcionar seguridad informática. Los números de teléfonos celulares y los dispositivos móviles son fácilmente “*hackeables*”; las redes inalámbricas son vulnerables, porque usan ondas públicas para emitir señales.
- Es necesario adoptar una legislación relativa a las prácticas de protección de datos e información que exprese los derechos de los ciudadanos y las responsabilidades de los gobiernos.
- La oferta de la vía móvil debería acotarse a aquellos servicios en que resulte efectivamente útil y ofrezca beneficios visiblemente perceptibles para los usuarios.
- Las normas para la prestación del servicio por plataforma móvil deberían prevenir todo el espectro de posibles problemas tanto internos como ex-

ternos al servicio; por ejemplo, interrupción accidental de la prestación, caída de la red de la operadora, cobranza indebida, emisión de recibos y comprobantes, etc.

- Las rutinas de soporte del servicio en plataforma móvil deberían estar a cargo de equipos capacitados y calificados para dar respuesta inmediata a todo tipo de situaciones previsibles y resolver instantáneamente las posibles dudas del usuario.
- Es conveniente negociar con las empresas operadoras las condiciones para una adecuada difusión de los servicios de m-Gobierno, para lograr el mayor conocimiento posible de los servicios por parte de las poblaciones destinatarias. Las compañías que ofrecen servicios de telefonía celular pueden aportar conocimiento sobre factibilidad, seguridad y facilidad de uso de las aplicaciones móviles, e incluso aportar aplicaciones de negocios que puedan adaptarse a las necesidades del m-Gobierno.
- Diversos relevamientos muestran que la modalidad más difundida para la prestación de servicios m-Gobierno es el SMS (mensajería rápida), que requiere reglas claras y dinámicas simples de funcionamiento.

Los principales desafíos del m-Gob están dados por: el costo de las prestaciones, la brecha en el acceso a la tecnología móvil, la confiabilidad y seguridad de las transacciones y la eventual sobrecarga de mensajes.

Es fácil construir expectativas en los ciudadanos con respecto al m-Gobierno, pero hay que responder a estas esperanzas: es difícil recuperar la confianza cuando tales expectativas se han frustrado. La concreción de las expectativas del m-Gob está condicionada por

- a) disponibilidad de suficiente personal calificado
- b) adecuados sistemas de back-office. Un back-office (la parte de atrás de la oficina) es la parte de las administraciones o empresas donde tienen lugar las tareas destinadas a gestionar la propia organización y con las cuales el cliente o ciudadano no necesita contacto directo "cara a cara". El término se basa en el concepto de que la oficina visible es el departamento de ventas y clientes y en la trastienda o parte de atrás (literalmente: detrás de la oficina) es donde se fabrica, diseña y gestiona la actividad. También se lo conoce como sistemas de apoyo a la actividad donde back-office corresponde a "todo lo que no está frente al cliente". En este caso, se aplica a la organización administrativa que debe responder a los requerimientos del m-Gobierno.
- c) selección de las aplicaciones (no deben ser triviales, pero tampoco complejas)

d) el grado de usabilidad

En el desarrollo de aplicaciones de m-Gobierno es necesario asegurarse que los usuarios obtendrán exactamente lo que se les prometa en el menor tiempo posible. Por ejemplo, si se trata de un canal para recibir reclamos, es necesario asegurarse que los usuarios recibirán información regular acerca del estado del reclamo hasta su resolución.

Servicios de E-Gobierno a través del celular

Los servicios y dispositivos para el m-Gobierno pueden ser clasificados como:

- ubicuo (está en todos los lugares)
- pervasivo (penetra en los más diversos ambientes y prácticas sociales)
- distribuido (se organiza de manera continuamente dinámica)

Kaufman (2007) ejemplifica esto con la descripción de la computadora portátil: la máquina abandona la mesa y acompaña al usuario en sus ambulaciones. La corporeidad es una condicionante clave en el uso masivo. La tecnología va acompañando al usuario, agregada a su cuerpo, extendiendo las funciones y potencialidad de sus propios miembros. Dentro de esta lógica, la telefonía móvil va quedando como la TIC más adoptada y accesible en los últimos años.

Existen múltiples razones para el éxito de la telefonía móvil digital:

- Primero, la digitalización hace técnicamente posibles los actuales niveles de uso de la telefonía móvil, por la economía en el uso del limitado espectro de radio.
- Segundo, la telefonía móvil digital, coordinada con otros desarrollos industriales, ofrece a los usuarios un paquete más atractivo en términos de precio, calidad y servicios. En muchos países, la competencia se lanzó primero con la telefonía móvil digital, con derivaciones directas en el costo para el usuario final. La telefonía móvil digital tiene avanzada transmisión de datos (servicio de mensajería breve, etc.) y mejoras en la calidad de la voz. En parte, gracias al bajo consumo de energía de la telefonía móvil digital, las terminales del usuario final (teléfonos de mano) son más pequeñas y livianas.
- Tercero (quizá lo más importante): con la expansión de la base de usuarios, se acumularon rápidamente los efectos de red y las economías de escala, tanto en la producción como en el uso.

Ejemplo: “Agroportal de Chile recibe premio a la excelencia en gobierno electrónico en América Latina y el Caribe”.⁵ El Sistema de información para agentes productivos del Mercado Agropecuario (www.agroportal.cl), desarrollado por CETIC-AGREN, de la Facul-

tad de Ciencias Agronómicas de la Universidad de Chile, obtuvo la mención especial en los Premios excelGOB en m-Gobierno el 5 de Marzo de 2009 en la reunión anual de la Red de Líderes de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe, RED GEALC, en Montevideo, Uruguay.

El Agroportal cuenta con dos herramientas una Web (<http://www.agroportal.cl>) y otra de telefonía móvil (celular) (<http://wap.agrowap.cl>). Esta última, permite que cualquier persona, independiente de su ubicación geográfica, pueda conocer el valor de las transacciones en los principales mercados hortofrutícolas de Santiago. Su funcionamiento requiere única y exclusivamente que el celular disponga de conectividad Web, la cual está integrada en la gran mayoría de los móviles actuales. (UNIDAD DE COMUNICACIONES, 2009).

Descripción

En la actualidad, más del 70% de los agricultores chilenos tiene un celular y un computador, lo que sienta una base tecnológica que en este caso permite dar la partida a este nuevo sistema de información de precios. Cada día, desde las tres de la tarde son registrados a través de Internet los precios de 102 productos agrícolas. Los datos son recopilados y registrados por un equipo integrado por el Ministerio de Agricultura a través del Instituto de Desarrollo Agropecuario en conjunto con la Universidad de Chile, y la Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, ODEPA. Los agricultores pueden acceder a esta información a través de sus celulares contratando los servicios SMS y WAP, y podrán encontrar una lista alfabética de todos los productos registrados, sus precios en el mercado. (UNIDAD DE COMUNICACIONES, 2009)

Impacto

Permite a las personas tomar un valor base para saber si lo que están comprando en el supermercado, en la verdulería o en la feria tiene un precio razonable. Lo esperable es encontrar valores un 30% más elevados en un supermercado, pero en la práctica están ocurriendo incrementos extraordinariamente más altos. El consumidor va a poder decidir con conocimiento si acepta el precio o no. (UNIDAD DE COMUNICACIONES, 2009)

Contribución TIC

La aplicación de tecnologías inalámbricas facilita lograr que Internet y la telefonía móvil sean alcanzables por una gran cantidad de personas fuera del área urbana. Es por ello que este proyecto desarrolló una plataforma con información técnico-comercial relevante del sector agropecuario de los diferentes mercados nacionales, al que se accede a través de Internet (WI-FI y WI-MAX). Además se puede ingresar desde telefonía móvil con servicios WAP y SMS. La información es procesada por el Centro CETIC-AGREN, que gestiona y valida los contenidos de información. Esta información se intercomunicará por medio de un sistema de archivos planos. El envío de estos mensajes se puede realizar desde cualquier empresa celular existente en el mercado, siendo el servicio del usuario independiente del teléfono móvil y operador del cual sea cliente. (UNIDAD DE COMUNICACIONES, 2009).

Experiencias Generales en el uso de Telefonía Móvil

Existe una extensa literatura que describe experiencias de ese estilo en países desarrollados y en periféricos.⁶

- En Hong Kong, una de las ciudades con mayor penetración de telefonía celular del mundo, los ciudadanos interactúan con el Estado usando el SMS. Se informan acerca del pronóstico del tiempo, del nivel de contaminación e incluso reciben fotos del tránsito vehicular. Las agencias estatales prestan servicios transaccionales, a través de esos medios, tales como convenir entrevistas para reemplazar el documento de identidad.
- En Hungría y otros países europeos se usa el SMS para pagar estacionamientos públicos o para informar a los padres si sus hijos fueron aceptados en las escuelas.
- En Singapur los ciudadanos reciben por telefonía móvil una diversidad de servicios estatales: impuestos, renovación de pasaportes, multas de tránsito, etc.
- Medio millón de sudafricanos usan sus teléfonos móviles como bancos. Además de enviar dinero a sus parientes y realizar algunas compras y pagos, pueden examinar sus balances y pagar los servicios.
- Los pequeños granjeros de Kenya han sufrido desde hace tiempo las desventajas de recibir poca información. La poca actualización sobre los mercados agrícolas no les permite tomar decisiones contando con información sobre los mejores momentos para la compra y la venta. El Programa de Desarrollo ACDI/VOCA's Kenya Maize colaboró con Kenya Agricultural Commodity Exchange para desarrollar nuevos métodos para proveer información de mercado actualizada. Actualmente los granjeros tienen acceso a información de los mercados a través de SMS en sus teléfonos celulares; también pueden usar un sistema interactivo de respuesta de voz en líneas fijas. El servicio, comenzado en Mayo de 2003, tiene un promedio de 5.000 usuarios por mes.
- Plataforma USE-ME.GOV en Europa. Se están efectuando servicios móviles en algunas ciudades europeas, con la Plataforma USE-ME.GOV. La cualidad de estos servicios responde a las necesidades y expectativas de cada una de las autoridades implicadas en el proyecto. Han surgido como resultado de un análisis exhaustivo, en base a metas y beneficios considerados clave. Los implicados en el proyecto hacen énfasis en la oportunidad que brinda esta iniciativa de plataforma abierta para cerrar la brecha que existe entre administraciones grandes y pequeñas a través de su participación en red.

- En la ciudad de Ámsterdam, en escenarios de emergencia, se envían mensajes con tecnología SMS a ciudadanos con problemas auditivos. El mensaje contiene una instrucción, como 'vaya a casa' o 'deje el lugar', para que puedan entender cómo deben reaccionar ante esa situación. Otra aplicación sirve para prevenir robos de aparatos celulares, enviando mensajes SMS cada tres minutos al número del teléfono robado. Se usa el código IMEI único para cada teléfono; la aplicación puede actuar aunque la tarjeta SIM original haya sido quitada.
- En Alemania se efectúan búsquedas de personas perdidas o delincuentes, por medio de SMS que se mandan a conductores registrados de ómnibus y taxis. El mensaje contiene la descripción de la persona y su posible localización.
- En Suecia, existe un servicio de estacionamiento móvil en parquímetros. El conductor registrado puede conectarse a través de su teléfono móvil para buscar un espacio de estacionamiento. El costo se carga automáticamente en la cuenta del conductor y el recibo se envía a través de SMS. Otras aplicaciones en el mismo país: dar aviso a través de celulares al personal móvil de hospitales cuando se requiere asistencia médica y bolsa de trabajo para trabajadores temporarios.
- En Noruega, se pueden realizar declaraciones de impuestos a través de SMS. En forma anticipada, se le envía a la persona el formulario que completó anteriormente. Si no tiene que hacerle cambios, puede enviar un SMS con el código correspondiente y completar todo el procedimiento de declaración de impuestos.

Otros tipos de m-Servicios⁷

- m-Servicios para divulgación veloz de sucesos críticos: Este tipo de servicios investiga las comunicaciones móviles como canal alternativo de propagación de información de interés común, con costo eficiente y a un alto número de ciudadanos. El término 'crítico', en este caso, se refiere a hechos que se producen en forma relativamente espontánea, con frecuencia con poca o ninguna posibilidad de previsión, y que afectan negativamente a la comunidad.

Ejemplos: obras en la vía pública, cortes de calles debido a manifestaciones o eventos deportivos, congestionamiento de tránsito, avisos sobre determinados servicios de limpieza urbana y afines.

- m-Servicios de Interacción Espontánea con la Comunidad: Se relaciona a los problemas del espacio público, como jardines, predios de exposiciones, calles, aceras, estacionamientos, redes de agua y de electricidad, redes

de recolección de basura, entre otros, como oportunidades de interacción espontánea entre el ciudadano y la autoridad local. La motivación principal de este tipo de servicio es poner a disposición de los ciudadanos servicios que potencien su ejercicio de la ciudadanía, la capacidad de intervención activa en los problemas que afectan a la comunidad en la que están insertos. Sirven como medio para el envío de sugerencias, reclamos, pedidos de información, etcétera, a los municipios u otras instituciones públicas que presten servicio a los ciudadanos.

Ejemplo: “Reclamos de los Ciudadanos Municipalidad de Vila Nova de Cerveira” (Portugal) (USE-ME.GOV.org/news). Este servicio le permite al usuario informar sobre problemas que haya detectado, efectuar reclamos y sugerencias, desde el mismo lugar del hecho y a cualquier hora. El usuario puede así ayudar a mejorar la calidad de los servicios públicos y a conseguir soluciones expeditivas para los problemas que afectan a su comunidad. Las autoridades públicas pueden ampliar su productividad en la resolución de los problemas de la ciudad, mientras que se reduce la necesidad de detectarlos.

- m-Servicios de Promoción de Eventos y Empresas Locales: Estos servicios se relacionan con el turismo y la organización de eventos culturales y económicos, los cuales son un contexto potencial positivo para la promoción de negocios locales. Los beneficios son los siguientes:

Para los ciudadanos:

- mejora la calidad de la actividad turística;
- promueve el acceso a más información cultural: promueve el acceso a información en tiempo útil;
- promueve la integración del ciudadano con las actividades locales.

Para las empresas locales:

- fomenta los negocios locales; fomenta la interacción con los ciudadanos

Para las autoridades locales:

- mejora la imagen de la ciudad; promueve la relación de las autoridades locales con las empresas locales; ofrece un medio para obtener financiamiento; y mejora los medios para la promoción de eventos culturales.

Un ejemplo es: Servicios Móviles de Bologna (USE-ME.GOV Org /News). Los servicios móviles anunciados son los siguientes, entre otros: m-Biblioteca: Servicio Móvil de Mensajería (SMS) para informar la disponibilidad de libros, videos y CDs y para notificar vencimientos.

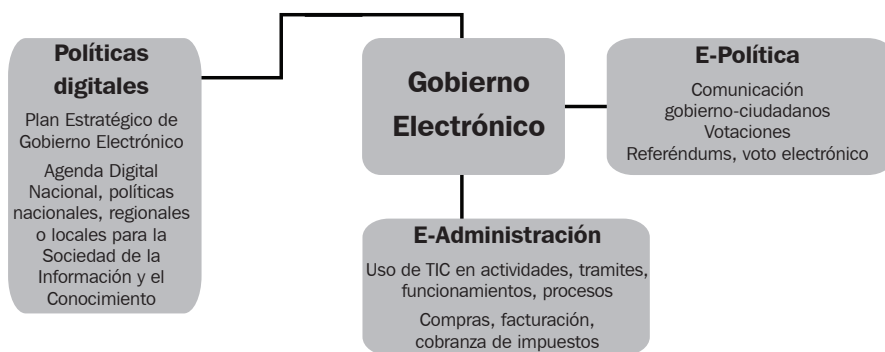
El E-Gobierno e Internet 2.0

El concepto de Gobierno Electrónico puede ser separado en dos dimensiones conceptuales: la administración de la Nación, provincia o ciudad, y el gobierno propiamente dicho o e-Política. Es una instancia integral que incluye a las políticas digitales gubernamentales (como la formulación de una agenda digital para una provincia o ciudad, o la de un Plan Nacional de Gobierno Electrónico), la administración electrónica y a la e-Política (PRINCE, 2005).⁸

Se entiende por la e-Política: la aplicación de tecnología a las actividades políticas de los gobiernos en sus diversos niveles, en su relación con los ciudadanos. En esta categoría entran actividades tales como votaciones, referendums o plebiscitos electrónicos, así como listas de discusión, foros y chateo entre ciudadanos y legisladores. (PRINCE, 2005)

Los campos de la e-Política son los siguientes:

- La comunicación entre gobernantes y ciudadanos
- La comunicación de los políticos entre sí, con los gobernantes y con los ciudadanos. Algunos ejemplos son los websites de partidos políticos, el uso de las TIC en las campañas electorales, los weblogs políticos, el uso de redes sociales como Facebook con fines políticos, etc.
- Las organizaciones sociales, locales, nacionales o globales, sustentadas por TIC
- La información política por medios electrónicos, formales o informales
- Otros...



Por Administración Electrónica o digital se entiende el uso de las TIC, fundamentalmente Internet, en las áreas de funcionamiento, actividades y procesos del Estado.

Estas actividades incluyen el uso de tecnología en los procesos y operaciones de recursos humanos, sus comunicaciones, sus compras, su facturación y cobranza (impuestos),

la gestión, etc. En estas categorías entran no sólo las actividades interestatales, sino sus relaciones con otros Estados y organizaciones (proveedores) y con el ciudadano en su rol de cliente *forzoso* del Estado y su burocracia.

La Web 2.0

El término Web 2.0 fue acuñado por **Tim O'Reilly** en **2004** para referirse a una segunda generación en la historia del desarrollo de tecnología **Web** basada en comunidades de usuarios y una gama especial de **servicios**, como las **redes sociales**, los **blogs**, los **wikis** o las **folcsonomías**, que fomentan la colaboración y el intercambio ágil de información entre los usuarios de una comunidad o red social.⁹

La Web 2.0 es también llamada web social por el enfoque colaborativo y de construcción social de esta herramienta.¹⁰

En 2005, O'Reilly y Battelle compendiaron los principios clave que consideran que caracterizan a las aplicaciones web 2.0: la web como plataforma; datos como el "Intel Inside"; efectos de red conducidos por una "arquitectura de participación"; innovación y desarrolladores independientes; pequeños modelos de negocio capaces de redifundir servicios y contenidos; el perpetuo beta; software por encima de un solo aparato.

En general, cuando se menciona el término Web 2.0 se hace referencia a una serie de aplicaciones y páginas de Internet que utilizan la inteligencia colectiva para proporcionar servicios interactivos en red dando al usuario el control de sus datos. La Web 2.0 representa el avance de las aplicaciones tradicionales hacia aplicaciones web orientadas al usuario final. "El Web 2.0 es una actitud y no precisamente una tecnología" (HENST S., 2005).¹¹

Así, se puede incluir en el concepto 2.0,

todas aquellas utilidades y servicios de Internet que se sustentan en una base de datos, la cual puede ser modificada por los usuarios del servicio, ya sea en su contenido (añadiendo, cambiando o borrando información o asociando datos a la información existente), pues bien en la forma de presentarlos, o en contenido y forma simultáneamente. (RIBES, 2007)¹²

En 2005, Tim O'Reilly definió el concepto de Web 2.0. El mapa meme¹³ mostrado (elaborado por Markus Angermeier) resume el meme de Web 2.0, con algunos ejemplos de servicios (Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0).

Surgen algunos interrogantes: Las aplicaciones propias de la Web 2.0, ¿Contribuyen a la transparencia del sector público? Pueden ayudar a gobernar un país, un estado o un municipio, por ejemplo, pero, ¿qué tan efectivas son estas aplicaciones para que una oficina gubernamental se acerque más a la gente, o mejore su posicionamiento ante la ciudadanía, o derribe la brecha de confianza entre gobernantes y gobernados?

Un ejemplo es www.somosdemocracia.org, portal ciudadano de debate, en donde cualquier ecuatoriano ya sea grupal o individualmente puede abrir su blog y comenzar a expresar sus propuestas rumbo a la Asamblea Constituyente del Ecuador. El portal ofrece herramientas que permiten a los usuarios catalogar sus propuestas y mediante su actividad agregarle o quitar relevancia a los contenidos. El portal monitorea noticias de televisión, informa sobre la constitución vigente en el Ecuador, brinda motores de búsqueda en entradas, comentarios y blogs. En síntesis, crea un ambiente en el cual los ciudadanos pueden analizar, informarse y participar en democracia. Actualmente el portal tiene más de 100 blogs, cerca de 600 artículos ampliamente debatidos.

En un estudio denominado “Un traje a la medida”, la firma de análisis y consultoría Deloitte muestra algunos usos de las aplicaciones Web 2.0 para atender los problemas que enfrenta el gobierno y los acompaña con ejemplos llevados a la práctica.¹⁵

Mejorar la toma de decisiones¹⁶

Regulations.gov¹⁷ Anualmente las agencias gubernamentales crean 8.000 reglamentos. Hasta 500 de ellos podrían ser debatidos por el público en cualquier momento. Regulations.gov simplifica el proceso de reunir los aportes del público juntando la actividad normativa federal en un solo lugar. Los ciudadanos pueden visitar el sitio web para revisar y opinar sobre los reglamentos propuestos y sobre otras actividades de las agencias federales de Estados Unidos.

Los beneficios son una mayor visibilidad y participación en el proceso de reglamentación. El sitio presenta funcionalidad RSS, o Really Simple Syndication, donde los usuarios pueden suscribirse para recibir automáticamente noticias y actualizaciones sobre los nuevos materiales que son puestos en el sitio. Really Simple Syndication (RSS) es un método utilizado por los sitios web para poner a disposición de los usuarios nuevo contenido, por ejemplo en sitios de noticias o blogs.

Blog "Evolución de la Seguridad" de la Administración de Seguridad del Transporte (TSA, por sus siglas en inglés) en Estados Unidos. ¿Cuál fue la razón por la que la TSA decidió limitar el volumen de los líquidos que los pasajeros podían llevar en un avión o por qué los zapatos son sometidos a una revisión mediante rayos X en los aeropuertos?

En un intento por explicar los cambios en las políticas de seguridad de los aeropuertos, la TSA creó el blog de la Evolución de la Seguridad (Evolution of Security).¹⁸ El blog presenta videos breves en los que el personal de la agencia explica las motivaciones de los cambios en el protocolo de revisión de los pasajeros, e invita a los lectores a compartir sus propias experiencias - preguntas, quejas, incoherencias en los procedimientos de escrutinio entre los diferentes aeropuertos - con la agencia.

El fin es abrir los canales de comunicación entre los pasajeros y el personal, para optimizar la seguridad de la red de transportes de todo el país.

Compartir información entre unidades aisladas y distintas zonas geográficas

Intellipedia. Para acrecentar el intercambio de información de inteligencia después del atentado del 11 de septiembre de 2001, los oficiales de las 16 agencias de espías de Estados Unidos crearon Intellipedia, un espacio de trabajo seguro en colaboración que utiliza el mismo software de fuente abierta con que funciona Wikipedia.

Los análisis entre la comunidad de inteligencia utilizan corrientemente Intellipedia para valorar temas críticos. El sitio cuenta ahora con más de siete usuarios que han creado más de 60 mil páginas. Intellipedia permite la colaboración entre agencias, la revisión de la inteligencia por los colegas de todas las demás comunidades y sirve como repositorio de conocimiento institucional.

Atraer a las nuevas generaciones

Eduisland 3. Con el objeto de alistar a los expertos en tecnología de 20 a 30 y tantos años de edad, el estado de Missouri, basándose en el libro de jugadas de reclutamiento de Fortune 100, estableció su propia isla, Eduisland 3, en la comunidad virtual 3-D, Second Life, con casi 10 millones de residentes, para llevar a cabo una feria de trabajo del siglo XXI y atraer al gobierno al sector demográfico deseado.

La idea es terminar con la percepción de que el sector público está retardado en el uso de tecnología y reforzar los esfuerzos de reclutamiento de TI del estado.

Susana Finkelievich – Dra. em Sociología Urbana. Investigadora del CONICET, Coordinadora de la Comisión Asesora de Hábitat, Presidente de LINKS Asociación Civil, Buenos Aires, Argentina.

Notas

- 1 Fuente: UNITED NATIONS. **UN e-Government Survey 2008**, From e-Government to Connected Governance.
- 2 BRYS, C.; KURTZ, M. **Una Aplicación de la Tecnología de Comunicación Móvil a la Atención Primaria de la Salud en el Contexto del m-Gobierno**. Universidad Nacional de Misiones, Facultad de Ciencias Económicas. Accesible en: <http://www.sicuma.uma.es/sicuma/independientes/argentina08/Brys-Kurtz/index.html>.
- 3 Fuente: **Wikipedia**, <http://en.wikipedia.org/wiki/M-government>.
- 4 Dirección de Modernización de la Gestión y Gobierno Electrónico, Subsecretaría de Coordinación y Relaciones Institucionales. www.misiones.gov.ar/egov.
- 5 Fuente: UNIDAD DE COMUNICACIONES. Agroportal de Chile recibe premio a la excelencia en gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. **AgroNoticias**. 9 de Abr. 2009. http://www.agronoticias.uchile.cl/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=359
- 6 Ejemplos facilitados por el trabajo de Kaufman (2007).
- 7 Ejemplos facilitados por el trabajo de Ester Kaufman (2007).

- 8 PRINCE, Alejandro en FINQUELIEVICH, Susana. "E-Gobierno y E-Política en América Latina", 2005. Accesible en www.links.org.ar
- 9 Fuente: Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0.
- 10 Wikipedia, http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0
- 11 HENST S., Christian Van Der. "Qué es la Web 2.0?". Accesible en <http://www.maestrosdelweb.com/ediorial/web2/>.
- 12 http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0
- 13 **Un meme es, en las teorías sobre la difusión cultural, la unidad teórica de información cultural transmisible de un individuo a otro o de una mente a otra (o de una generación a la siguiente). Es un neologismo acuñado por Richard Dawkins en El gen egoísta, por la semejanza fonética con gen y para señalar la similitud radical con la memoria y la mimesis (Wikipedia, <http://es.wikipedia.org/wiki/Meme>).**
- 14 Por Matt Williams, Editor asistente Government Technology. Accesible en <http://www.sip.gob.mx/gobierno-electronico/304-los-4-pilares-del-uso-efectivo-de-web-20-en-el-gobierno>.
- 15 La versión completa del estudio "Un traje a la medida", de Deloitte, se puede consultar en el sitio www.deloitte.com/mx/trajelamedida.
- 16 Ver estudio de Deloitte, *ibid*.
- 17 <http://www.regulations.gov/search/Regs/home.html#home>.
- 18 <http://www.tsa.gov/blog/>

Bibliografía

DELOITTE. **Un traje a la medida**, www.deloitte.com/mx/trajelamedida

En este estudio la firma de análisis y consultoría Deloitte muestra algunos usos de las aplicaciones Web 2.0 para atender los problemas que enfrenta el gobierno y los acompaña con ejemplos llevados a la práctica.

KAUFMAN, E. "La telefonía móvil y los servicios para ciudades" en FINQUELIEVICH, S. (Coordinadora). **La innovación ya no es lo que era: Impactos meta-tecnológicos en áreas metropolitanas**. Buenos Aires: Ed. Dunken. 2007. p. 83-104. Versión digital en <http://www.links.org.ar/infoteca/innovacion.pdf>

Ester Kaufman analiza iniciativas de uso de tecnologías móviles para suministrar servicios a ciudadanos. Estas acciones derivan de la utilización de criterios como la universalidad del acceso, la mayor apropiación social, y la planificación de desarrollos de gobierno electrónico considerando las condiciones de recepción de esos servicios. La autora propone reivindicar políticas acordes a la relación que los usuarios mantienen con las TICs, así como vigilar atentamente los cambios en los usos de TICs. Además de indagar sobre la naturaleza relacional entre las personas y las TICs en el caso de la telefonía móvil – a su vez ubicada en el marco de los llamados "sistemas emergentes" – sugiere políticas situadas en el enfoque del acceso a los servicios, como los distintos usos registrados en países no desarrollados.

FINQUELIEVICH, S. (Coordinadora). **"E-Política y E-Gobierno en América Latina"**. Buenos Aires: Ed. LINKS. Versión digital en <http://www.links.org.ar/infoteca/E-Gobierno-y-E-Politica-en-LATAM.pdf>

¿Qué es realmente la e-política? ¿Cómo se relaciona con el e-Gobierno? ¿De qué forma uno conforma y determina al otro? LINKS, Asociación Civil para el estudio y la promoción de la Sociedad de la Información ha considerado necesario reunir a investigadores y practicantes expertos en diversos aspectos de este nuevo emergente social, con el fin de servir a los ciudadanos, los gobiernos, los investigadores, las empresas, y en suma a todos los concernidos por los beneficios que Internet puede brindar al desarrollo de nuevas formas de participación política y del gobierno electrónico.

"E-política", "ciberdemocracia", "democracia electrónica", "política virtual" o "teledemocracia" son algunas de las expresiones utilizadas en los últimos años para distinguir un nuevo contexto potencial de las democracias actuales, creado bajo el impulso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), con especial referencia a Internet

CHILE. **Guía para Desarrollo de Sitios Web** - Versión 2. Gobierno de Chile, http://www.guiaweb.gob.cl/guia-v2/archivos/GW2_doc_full.pdf.

La Guía Web 2.0 está estructurada en cinco capítulos a través de los cuales se ofrece información teórica y práctica para que los desarrolladores de Sitios Web de entidades de la Administración Pública puedan encontrar herramientas para apoyar su trabajo y dar cumplimiento a las normativas correspondientes a esas tareas. Esta versión está integrada por este documento en formato impreso, el que se entrega en formato Adobe Acrobat PDF, y también por el sitio web ubicado en www.guiaweb.gob.cl en el que se ofrecen archivos descargables para que los usuarios puedan obtener elementos de apoyo y orientación.