

NAIEF YEHYA

# GOBIERNOS SIN PAREDES

*Lúcido y voraz lector de las páginas virtuales de internet, Yehya comenta las ventajas y desventajas de uno de los proyectos más ambiciosos de los gobiernos modernos: el de trasladar toda su información y servicios a sitios en la red a los que todos los ciudadanos tengan acceso.*

**I**MAGINEMOS UN FUTURO EN EL QUE NUNCA MÁS HUBIERA QUE PONER un pie en una dependencia gubernamental. Esa es la maravillosa utopía del gobierno en línea o *e-Gobierno*, un prodigio de la tecnología digital que transformaría radicalmente a la sociedad. Hoy, cientos de gobiernos a nivel local, municipal, estatal y nacional han entendido los beneficios de

sustituir trámites hechos en papel y en persona por sus equivalentes en línea, de forma que han lanzado diversos programas de e-Gobierno que van desde ofrecer todo tipo de información gubernamental en sus páginas web hasta tramitar licencias y permisos electrónicamente. En esencia, la idea del e-Gobierno no es muy diferente de la del e-Comercio, con la diferencia de que, en este caso, no se trata de vender productos o servicios, sino de establecer una relación entre la ciudadanía y sus dirigentes. Aunque esta tecnología puede simplificarle la vida a la gente, su verdadero objetivo es promover, proteger y fortalecer los valores democráticos, los cuales, según los define Pauline Poland del GOL Network (Government On Line),<sup>1</sup> son: “La competencia plural entre partidos e individuos por puestos de poder en el gobierno, así como la expansión y protección de las libertades civiles y políticas de expresión, publicación, asamblea y organización.” El e-Gobierno podría entonces dar lugar a la e-Democracia, un concepto que englobaría actividades y sistemas tecnológicos destinados a proteger esos valores.

La tecnología del gobierno en línea, además de poder dar servicio flexible y rápido durante las 24 horas de los 365 días del año, también podría ofrecer nuevas formas de participación ciudadana, un banco de trabajo, acceso a los funcionarios y foros de consulta ciudadana en línea, donde se discutan estrategias políticas, reformas y se reciban quejas, entre otras actividades. Las iniciativas que se debaten en varios países incluyen la creación de partidos virtuales y la muy ambiciosa idea de llevar el parlamento mismo a internet. La propuesta del *Congress On Line*

suenan sin duda atractiva, pero en cierto sentido contradice la lógica de la democracia representativa, ya que, a menos de que se inventen mecanismos de participación totalmente innovadores, convertirían las cámaras de diputados y senadores en un foro de interminables debates, en los que se perdería de vista el interés de la nación en una cacofonía de demandas legítimas, reclamaciones, exigencias provinciales, peticiones absurdas y prejuicios.

El e-Gobierno debería facilitar la comunicación entre las diversas dependencias del Estado. Además, permitiría alguna vez realizar grandes economías en el gasto gubernamental. Eventualmente se irán estableciendo mecanismos para vigilar la transparencia en la administración de los recursos, la eficiencia de los procesos administrativos y, más adelante, quizás, también se podrán crear sistemas confiables para votar y contar los votos. No obstante, como señala Kim Alexander, fundador y presidente de la Fundación de Votantes de California, “por cada grado de conveniencia que ganamos a través de la tecnología, hay usualmente una pérdida correspondiente de nuestra privacidad”.

## *El embrión del e-Gobierno*

En la conferencia sobre el e-Gobierno del 29 de noviembre del 2001, en Bruselas, los representantes de la Unión Europea<sup>2</sup> concluyeron, en su Declaración Ministerial, que las tecnologías de información y comunicación debían apegarse a cinco principios fundamentales: apertura, participación, responsabilidad, efectividad y coherencia. Sin duda, el principal obstáculo para llevar a cabo estos objetivos no será meramente tecnológico, sino

<sup>1</sup> <http://www.governments-online.org/>

<sup>2</sup> [http://europa.eu.int/information\\_society/ceurope/egovconf/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/ceurope/egovconf/index_en.htm)

humano, ya que hará falta una gran voluntad política y la capacidad de romper con viejos vicios burocráticos, rivalidades entre dependencias y temores laborales, lo mismo que con actitudes paternalistas y dogmáticas. En esa misma conferencia se hizo público un estudio respecto de la disponibilidad de servicios de e-Gobierno en todos los países miembros de la UE. El estudio, realizado en una muestra representativa de más de 7,400 páginas web de autoridades locales, regionales y nacionales, medía en porcentajes la calidad y desarrollo de 20 servicios públicos básicos ofrecidos en línea. La máxima calificación se otorgaba a las operaciones que podían llevarse a cabo en su totalidad a través de internet, y la mínima a las que sólo permitían la interacción en un solo sentido. La calificación promedio de los países incluidos fue de 62% en los servicios relacionados con la generación de ingresos, como sería el pago de impuestos, contribuciones sociales e IVA. El estudio también reveló que los servicios de documentos, como pasaportes, licencias y permisos de construcción, eran los menos desarrollados, con un promedio de 33%. De acuerdo con este estudio, los países más destacados en el desarrollo de sitios de e-Gobierno son Irlanda, Finlandia, Suecia, Dinamarca, España, el Reino Unido y Portugal. Se hace, sin embargo, una mención especial del Benelux (Bélgica, Holanda y Luxemburgo), donde, a diferencia de los demás países, los servicios para los individuos están más desarrollados que los servicios para el comercio.

No es tarea fácil digitalizar, organizar y subir a la red, de manera coherente y centralizada, un cuerpo de información actual (y fácilmente actualizable) sobre la enorme diversidad de tareas que debe realizar un gobierno a través de sus diferentes dependencias, secretarías o ministerios. Por ello, crear un mecanismo que tan sólo reúna la información de todas estas dependencias en una “entidad integrada con una identidad corporativa única”, como propone el gobierno de Sudáfrica,<sup>3</sup> representa una tarea inmensa. Más difícil aún es ofrecer en línea trámites para pasaportes y licencias de conducir, registro de autos, pago de impuestos o inscripción a programas escolares. Aparte de los problemas intrínsecos de recibir y procesar la información de los solicitantes, hay que considerar que estas actividades pueden ser objeto de fraudes electrónicos y, al no dejar un rastro en el papel, se puede llegar rápidamente a un caos administrativo. Como se señala en las páginas sobre e-

Gobierno del Ministerio de Industria y Comercio Internacional japonés, “crear una atmósfera de confianza en las redes de información es de gran importancia, ya que la preocupación sobre los peligros de las redes puede llevar a una crisis de credibilidad en una sociedad que depende enormemente de esas redes de información”.<sup>4</sup>

Además, como se señala en las páginas del gobierno de Nueva Zelanda, si el desarrollo del e-Gobierno no es objeto de reglamentación, “tiene el potencial de crear nuevas divisiones en la sociedad entre aquellos que tienen las habilidades y las herramientas para usar las nuevas tecnologías y participar en la democracia y aquellos que no las tienen”.<sup>5</sup> En la actualidad, la mayoría de los protoe-Gobiernos tan sólo ofrece información pasiva, a menudo poco actualizada y pobre. Un sitio gubernamental nacional relativamente completo, como el sudafricano, incluye comúnmente: ligas con las diferentes dependencias, información sobre las organizaciones (misión, funciones, estructura, funcionarios y direcciones para establecer contacto), documentos y publicaciones gubernamentales, discursos y comunicados de prensa, boletines gubernamentales, símbolos patrios, información de gobiernos provinciales y locales e información nacional.

El Canadá, que según la empresa Accenture.com (2001) cuenta con el mejor servicio de e-Gobierno (entre 22 países, de los cuales el último lugar lo ocupó México), tiene la meta de establecer (en palabras de la Corona —la jefatura del Estado—, de octubre de 1999) “el gobierno más conectado con sus ciudadanos en el mundo”. El gobierno canadiense espera, para el 2004, que sus ciudadanos puedan acceder a toda la información y servicios en línea en todo momento y desde cualquier lugar. Esto quiere decir, entre otras cosas, que deberán hacer accesibles en línea los más de 1,600 servicios y programas de sus 126 departamentos y agencias federales. El Japón espera que, para el 2003, “todas las transacciones gubernamentales, como registros, solicitudes y procedimientos para adquirir información, puedan realizarse electrónicamente a través de internet”. Nueva Zelanda promete que, en un plazo de cinco años, ofrecerá a sus ciudadanos la posibilidad de registrar electrónicamente nacimientos, muertes y matrimonios, llevar a cabo transacciones financieras, responder cuestionarios y solicitudes en línea, opinar sobre un amplio abanico de propuestas y políticas



Ilustración LETRAS LIBRES / Israel Mejía

3 <http://www.gov.za/main/about.html>

4 <http://www.meti.go.jp/english/information/data/Securite.html>

5 <http://www.e-government.govt.nz/context.html>

gubernamentales, beneficiarse del manejo seguro y óptimo de toda su información relacionada con la salud, hacer transacciones de bienes raíces y notificar cambios de dirección para que todas las agencias gubernamentales actualicen sus archivos.

El caso de México es bastante peculiar. De acuerdo con el documento *Reporte de México sobre la e-Democracia*, de Abraham Sotelo y Tomás Orozco,<sup>6</sup> se busca crear un canal en la web que transmita, las 24 horas de los siete días de la semana, lo siguiente: emisiones en vivo del programa *México en línea*, campañas para los programas federales, el programa radiofónico semanal del Presidente de la República y música mexicana el resto del tiempo. Hasta ahora, los autores reconocen que los únicos objetivos cumplidos han sido el de acercarse al público al ofrecer información, el uso de la interactividad disponible y la resolución de problemas de los que han dado aviso los propios ciudadanos. En un futuro se espera un aumento de la credibilidad, al fortalecer los lazos entre la ciudadanía y el gobierno, mediante encuestas de opinión y foros de consulta.

#### *Las puertas virtuales de la e-Democracia*

Ante la imposibilidad de controlar la navegación de los cibernautas en internet, algunas grandes corporaciones desarrollaron el concepto del portal electrónico, el cual sería un mecanismo para orientar la exploración de la red al dirigir al usuario a una serie de sitios específicos en cada una de sus áreas de interés. Este recurso comercial se ha adaptado a las necesidades del servicio público para abrir ventanas electrónicas hacia el funcionamiento interno de los gobiernos.

Por otra parte, si bien la tecnología es un factor de cambio social, en la mayoría de los casos tiende a reflejar y perpetuar la cultura que la produce. La red es un producto de Estados Unidos que representa los valores, intereses y cultura de ese país, a pesar de que sus arquitectos provengan de diversos orígenes. Benjamin Barber, el autor de *Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age*, señala que “vivimos en una cultura privatizada, comercializada, atomizada, consumista, e internet se ve igual que el resto de la sociedad, como otro lugar para vender cosas”.<sup>7</sup> Así, es claro que los e-Gobiernos de diferentes países estarán impregnados por el marco tecnológico que, sin posibilidad de ocultarlo, determinan la lógica capitalista y el liberalismo político típicamente estadounidense de internet.

#### *¿Democratizar la tecnología o tecnologizar la democracia?*

Al hablar de e-Gobiernos y e-Democracia, es fácil caer en el error de pensar que los problemas de la democracia se deben a limitaciones tecnológicas. Esto, por supuesto, no es verdad, y si bien la tecnología puede fortalecer la democracia, también la puede perjudicar. Lo cierto es que, más que tener que salvar la democracia con la tecnología, necesitamos democratizar la tecnología. Resulta muy interesante que varios países, como Nueva

Zelanda, Irlanda y México, entre otros, señalen que el e-Gobierno podrá *reconciliar* al pueblo con su gobierno, al restablecer la confianza en el sistema. Parecería que estos regímenes imaginan que, al añadir una *e* delante de la palabra *gobierno*, la institución se transformará y todos los abusos y errores del pasado quedaran perdonados.

El punto más delicado de la democracia en línea es, sin duda, el asunto de votar a través de internet. Este tema ha sido objeto de numerosos debates, y para muchos es emblemático del poder democratizador de la red. Pero la complejidad de esta tarea sería inmensa y los peligros muy grandes. El activista antes mencionado, Kim Alexander, hizo una notable evaluación de los problemas que provocaría votar en línea, un proceso que “es diferente de cualquier otra transacción”, ya que no es fácil garantizar seguridad, privacidad y transparencia sin comprometer el proceso mismo de las elecciones. Alexander comienza por distinguir entre votar en un sitio asignado para ello, en máquinas específicas, o votar en la casa o la oficina. Obviamente, el segundo caso puede dar lugar a todo tipo de fraudes de identidad y a violaciones del secreto del voto. Además, existen abismos tecnológicos que harían muy poco eficiente el proceso: el abismo generacional (las personas de edad avanzada tienden a desconfiar de las comunicaciones digitales), el informativo (la mayoría de la gente no entiende el funcionamiento del sistema electoral y la democracia) y el social (millones carecen de acceso a las computadoras). Al votar y contar votos con tecnología digital, el proceso deja de ser transparente y se vuelve inexplicable para los electores en general. Y, en particular, el software que se use puede contener toda clase de defectos, puertas traseras o subrutinas ingeniosas capaces de trastocar el resultado de una elección, especialmente si está escrito en código “cerrado” y protegido. Si bien esto no quiere decir que no se pueda votar en línea, sí pone en perspectiva la complejidad que tendría el proceso.

La red ha sido una poderosa herramienta democratizadora en muchas partes del mundo. Desde China hasta Serbia, diversos grupos de activistas han peleado contra gobiernos tiránicos en la trinchera electrónica. Son numerosos grupos civiles y organizaciones no gubernamentales los que han hecho uso de internet en su activismo. Pero esta tecnología ha resultado mucho más eficiente, innovadora y vital en manos de grupos disidentes que no en las del poder establecido, que, en cambio, la ha empleado más para espiar y hostigar a los ciudadanos. Sería un cambio interesante el que los gobiernos usaran la red para el verdadero beneficio del público. Esperemos que, a final de cuentas, no se imponga la enajenación ni la pasividad, y que el e-Gobierno termine simplemente como un buen sustituto de la tarea de formarse frente a una ventanilla. Veremos en los próximos años si los proyectos de e-Gobierno cumplen lo prometido. Mientras tanto, es una pena que los sucesos del 11 de septiembre del 2001 hayan creado una atmósfera de histeria y paranoia que se ha traducido en menos apertura, menos servicios sociales, más vigilancia y represión en la línea y fuera de ella. Sería lamentable que el e-Gobierno se volviera otra encarnación más del Big Brother. —

<sup>6</sup> <http://www.governments-online.org/documents/mexico-edemocracy.ppt>

<sup>7</sup> Citado en Fine, David, “Send the House Home”, *Salon*, 10 de mayo de 1999.