



# Gobierno electrónico: expectativas y logros

**E**l gobierno electrónico consiste en el uso que hacen las agencias de gobierno de las tecnologías de la información (como redes locales, Internet y computadoras personales) para mejorar su relación con la ciudadanía, el sector privado y otras dependencias del sector público. Puede utilizarse para mejorar los servicios del gobierno e incrementar la capacidad de las personas para tomar decisiones por medio del acceso a la información.<sup>1</sup> Este mes, la Fundación Este País hace un primer acercamiento al tema y presenta un balance entre las expectativas y los logros del gobierno electrónico.



El gobierno electrónico es una de las herramientas del sector público para lograr que la administración pública trabaje en beneficio de los ciudadanos. Su uso se ha incrementado en los últimos años. En 2001, 143 países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (75%) contaban con gobierno electrónico. En 2003, este número se había incrementado a 173 países. En el mismo año, una quinta parte de los usuarios utilizaba esta herramienta.<sup>2</sup>

Un gobierno electrónico resulta útil para los usuarios (ciudadanía, depen-

dencias del gobierno y sector privado) en la medida en que las herramientas de las tecnologías de la información y las comunicaciones les permitan:

1. Acceder a información útil y oportuna que permita tomar mejores decisiones
2. Interactuar con el gobierno como consumidores de servicios públicos e incrementar la participación ciudadana en la toma de decisiones
3. Hacer más eficientes los servicios públicos, reduciendo costos o incrementando los ingresos del gobierno

La utilidad del gobierno electrónico depende, además, de la presencia de dos condiciones: la primera de ellas tiene que ver con la capacidad técnica e inventiva para que el gobierno electrónico cubra las expectativas de los usuarios. La segunda se refiere a las condiciones externas necesarias para que el gobierno electrónico cumpla sus objetivos (capacidad tecnológica, instituciones sólidas, marco normativo adecuado, recursos económicos). Hoy en día, muy pocos países cuentan con ambas condiciones.

## Los cimientos del gobierno electrónico

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) son necesarias para mantener herramientas de gobierno electrónico. En México pocas personas cuentan con acceso a las TIC, en comparación con otros países.

### Infraestructura de tecnología de la información y comunicaciones en países seleccionados, 2003

| Países         | Líneas telefónicas por cada mil habitantes | Computadoras personales por cada mil habitantes | Población con acceso a Internet por cada mil habitantes |
|----------------|--|---|---|
| Brasil         | 232.2                                      | 74.8  | 82.2  |
| Chile          | 230.2                                      | 119.3   | 201.4   |
| España         | 459.8                                      | 168.2   | 193.1   |
| Estados Unidos | 658.9                                      | 625   | 537.5   |
| México         | 146.7                                      | 68.7  | 45.7  |
| Turquía        | 281.2                                      | 40.7  | 72.8  |

Fuente: International Telecommunications Union, *International Communications Indicators 2001*, www.itu.int.





## ■ Ciudadanía, información y gobierno electrónico

La información es un insumo fundamental para el buen gobierno. Contar con información sobre el funcionamiento del sistema político y las instituciones permite a los ciudadanos tomar mejores decisiones, organizarse para resolver problemas comunes y vigilar el desempeño del gobierno.

El gobierno es una de las entidades que producen y concentran mayor cantidad de información. Al utilizar al gobierno electrónico como una herramienta para difundir información, la administración pública pretende: i) disminuir la asimetría de información entre gobernantes y gobernados y ii) reducir el costo de obtener información.

El gobierno electrónico pretende reducir el costo de obtener información, ya que permite acceder a ella simultáneamente desde varios sitios y puede presentarse a los usuarios oportunamente. Aunque, no en todos los casos la información presentada en

| Características seleccionadas de los sitios de gobierno electrónico de 173 países |        |            |
|---|--------|------------|
|   | Países | Porcentaje |
| Cuenta con archivos de información (leyes, documentos públicos)                   | 155    | 90%        |
| Cuenta con bases de datos (estadísticas)  | 137    | 79%        |
| Cuenta con servicios de información   | 63     | 36%        |

Fuente: Organización de las Naciones Unidas, *Informe Mundial sobre el Sector Público*, 2003.

línea contribuye a reducir la asimetría entre gobernantes y gobernados, pues esto depende de factores ajenos al gobierno electrónico.

El gobierno, como proveedor de servicios de gobierno electrónico, es también responsable de generar un entorno que permita crear información útil y oportuna para los usuarios. La información será útil para cada usuario según sus necesidades, y en la medida

en la que le ayude a resolver problemas específicos. Para que la información sirva a los fines de los usuarios debe contar con ciertas características:

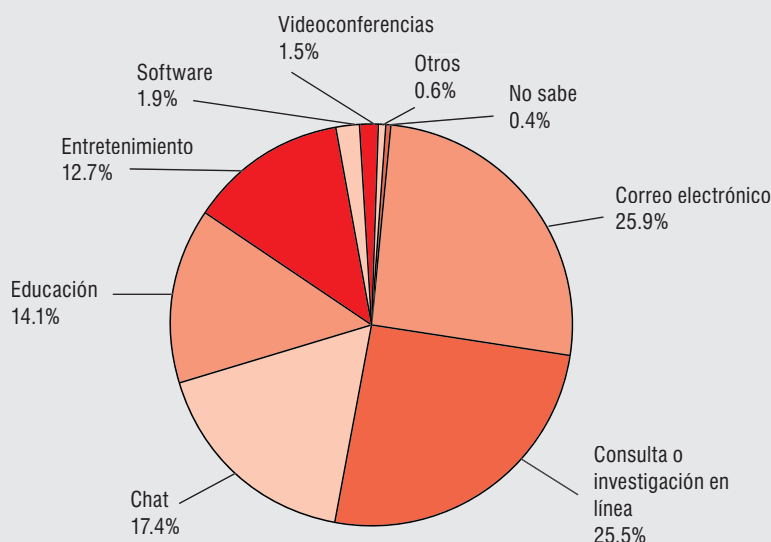
- Ser metodológicamente confiable
- Ser accesible y comprensible para los usuarios potenciales
- No tener restricciones y estar sustentada por un marco legal que permita su libre acceso

La mayor parte de los países ofrecen en sus sitios en línea algún tipo de información, pero una mínima parte cuenta con sistemas que permiten al ciudadano solicitar información específica. De acuerdo con la Encuesta Mundial de Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico, de los 173 países que cuentan con servicios de gobierno electrónico, 90% ofrecen algún tipo de información en línea; un menor porcentaje, 79%, ofrece datos estadísticos, pero sólo 36% de los países cuenta con sistemas de acceso a la información en línea que permite a los usuarios buscar información específica.

Una condición necesaria para que el gobierno electrónico provea de información útil al ciudadano, de acuerdo con los parámetros antes descritos, es que existan leyes e instituciones que garanticen la protección, el flujo de información y el acceso a datos personales. En 2003, únicamente 53 países, incluido México, contaban con leyes de acceso a la información. En el mismo año, en México 12 entidades federativas contaban con leyes de acceso a la información.<sup>3</sup>

### Principales usos del Internet en México, 2001

A pesar de la relativa facilidad para obtener información en línea, la búsqueda de información no es uno de los principales usos del Internet. En 2001, una encuesta a usuarios en México reveló que 43% de las actividades en Internet fueron principalmente para actividades de comunicación (correo electrónico y chat), una cuarta parte (25.5%) para fines de investigación y 14.1% para fines educativos.<sup>4</sup>



Fuente: INEGI, "Principales usos del Internet", *Módulo Nacional de Computación 2001*, www.inegi.gob.mx.





## ■ Participación ciudadana y toma de decisiones



La elaboración de políticas públicas es un proceso doble que implica consultar y tomar decisiones. Por lo tanto, si se persigue incrementar la participación social por medio del gobierno electrónico, éste debe contar con herramientas que permitan a la población i) interactuar con los tomadores de decisiones y ser consultados en su calidad de usuarios de servicios públicos; ii) e incorporar a los ciudadanos al proceso de toma de decisiones.

La participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones favorece el diseño de políticas públicas incluyentes. El gobierno electrónico busca incrementar esta participación social al desarrollar mecanismos que integren al público en general, al sector privado y a otras dependencias del sector público en las actividades del gobierno y en el proceso de toma de decisiones.

A nivel mundial la presencia de estas herramientas aún es parcial y limitada. De acuerdo con los resultados de la Encuesta Mundial sobre Gobierno Electrónico 2003, de los 173 países que utilizaban gobierno electrónico, sólo 14% ofrece mecanismos de consulta en línea para los usuarios; un menor porcentaje, 9%, fomenta y brinda facilidades electrónicas apropiadas para comentar sobre las políticas y actividades públicas; y únicamente 8% contaba con mecanismos de toma de decisiones en línea.<sup>5</sup>

### Aspectos seleccionados referentes a la participación en los sitios del gobierno electrónico

|  | Número de países | Porcentaje de países |
|--|------------------|----------------------|
| Cuenta con calendario de eventos gubernamentales                                       | 96               | 55%                  |
| Hay facilidades de consulta en línea   | 24               | 14%                  |
| Los mecanismos de consulta en línea permiten comentar políticas y actividades públicas | 15               | 9%                   |
| Existen mecanismos que indiquen o fomenten la participación ciudadana                  | 13               | 8%                   |

Fuente: Organización de las Naciones Unidas, *Informe Mundial sobre el Sector Público, 2003*.

### Índice de Participación del Gobierno Electrónico, ¿dónde está México?

El IPGE nos da una idea aproximada de la capacidad de los gobiernos electrónicos para consultar e interactuar con los ciudadanos e integrarlos en los procesos de toma de decisiones.

El ejercicio se aplica a 21 servicios de información y participación de cinco dependencias (salud, educación, seguridad social, trabajo y finanzas) y a la página principal del gobierno) de los 173 países que cuentan con servicios de gobierno electrónico. De 232 puntos posibles en el índice, el país con mayor puntuación, Reino Unido, tiene apenas 58; México aparece en noveno lugar con 35 puntos, cercano a países como Argentina y Australia. El último lugar es compartido por 41 países que no tienen ningún punto.<sup>6</sup>

#### Índice de Participación del Gobierno Electrónico 2003, países seleccionados

| Posición | País                         | Puntos | Índice |
|----------|------------------------------|--------|--------|
| 1        | Reino Unido                  | 58     | 1.000  |
| 2        | Estados Unidos               | 56     | .966   |
| 3        | Canadá / Chile               | 48     | .828   |
| 4        | Estonia                      | 44     | .759   |
| 5        | Nueva Zelanda                | 40     | .690   |
| 6        | Filipinas                    | 39     | .672   |
| 7        | Francia / Holanda            | 37     | .638   |
| 8        | Australia                    | 36     | .621   |
| 9        | México                       | 35     | .603   |
| 10       | Argentina / Irlanda / Suecia | 34     | .586   |
| 16       | Brasil                       | 22     | .379   |
| 25       | Turquía                      | 12     | .207   |
| 33       | China                        | 4      | .069   |
| 37       | Uzbekistán                   | 0      | .000   |

Fuente: Organización de las Naciones Unidas, *Informe Mundial sobre el Sector Público, 2003*.





## ■ Gobierno electrónico: ¿mejores servicios?, ¿menores costos?

Al utilizar el gobierno electrónico para hacer transacciones en línea se pretende: reducir los costos monetarios de mantener personal de trato al público y mejorar la provisión de algunos servicios al simplificar procesos.

Para simplificar los procesos de la administración pública y reducir costos, es necesario que los sistemas de gobierno electrónico cuenten con herramientas para realizar transacciones en línea. De los sitios de gobierno electrónico de los 173 países que cuentan con ellos, únicamente en 33 es posible realizar transacciones en línea.

Por lo que toca a la reducción de costos, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE), advierte sobre el riesgo de iniciar proyectos de gobierno electrónico que afecten la gestión del gobierno y desperdicien los recursos de los contribuyentes. En Estados Unidos únicamente 28% de los proyectos de gobierno electrónico han tenido éxito.<sup>7</sup>

El *Informe Mundial sobre el Sector Público 2003* del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de las Naciones Unidas estima que a nivel mundial, entre 60 y 80% de los proyectos de gobierno electrónico han fracasado, especialmente en países en desarrollo.

### NOTAS

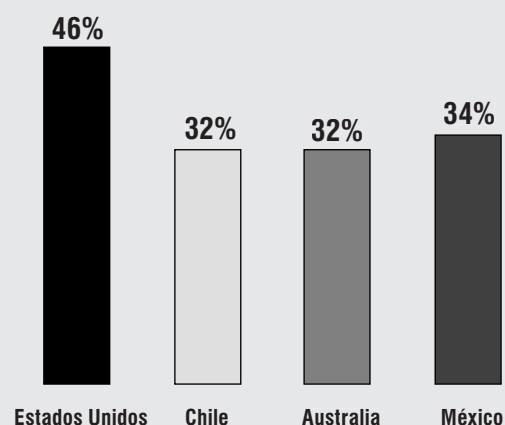
- 1** World Bank Institute, "A definition of E-Government", *E-Government*, [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org). **2** Organización de las Naciones Unidas, *Informe Mundial sobre el Sector Público, 2003*. **3** Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, IFAI, *La democracia, la transparencia y la rendición de cuentas se fortalecen desde el municipio*, 2003, [www.ifai.org.mx](http://www.ifai.org.mx). **4** INEGI, "Principales usos del Internet, *Módulo Nacional de Computación 2001*", [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx). **5** Organización de las Naciones Unidas, *op. cit.* **6** El índice evalúa la utilidad de las herramientas que proveen información, consultan a los ciudadanos y les permiten tomar decisiones. Mide la frecuencia con que aparece información determinada y herramientas específicas en una escala de 0 a 4 (0, nunca; 1, algunas veces; 2, frecuentemente; 3, la mayoría de las veces; 4, siempre). Los resultados de esta evaluación se estandarizan en una escala de 0 a 1, de tal manera que el país con la mayor puntuación obtiene 1 y el país con la menor puntuación obtiene 0. Organización de las Naciones Unidas, *op. cit.* **7** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, OCDE, "The Hidden Threat to E-Government. Avoiding large government IT failures", *OECD Public Management Policy Brief*, 2001. **8** Organización de las Naciones Unidas, *op. cit.*

### Capacidad del gobierno electrónico para realizar transacciones en línea

Naciones Unidas evalúa la medida en que los usuarios pueden realizar transacciones en línea como pagar multas, servicios e impuestos o suscribir contratos públicos por vía electrónica de forma segura.

De acuerdo con este estudio, Estados Unidos, el país líder en lo que se refiere a transacciones en línea utiliza 46% de su capacidad y México utiliza 34% de su capacidad.<sup>8</sup>

#### Porcentaje de capacidad utilizada para realizar transacciones en línea, países seleccionados, 2003



Fuente: Organización de las Naciones Unidas, *Informe Mundial sobre el Sector Público, 2003*.



**FUNDACIÓN**  
**Este País**  
CONOCIMIENTO ÚTIL

**Presidente del Consejo Directivo**  
Federico Reyes Heróles

**Director Ejecutivo**  
Eduardo A. Bohórquez

**Coordinadora General**  
Iris Montero

**Unidad de Investigación**  
Daniel Aguado, Roberto Castellanos  
y Michelle del Campo  
(investigadores residentes)  
Adriana Alcántara y Nuria Mendizábal  
(investigadoras asociadas)

**Unidad de Comunicación Estratégica**  
Adriana Amezcua,  
Marcela Rivas y Eileen Truax

Indicadores es un producto conjunto de las Unidades de Investigación y Comunicación Estratégica de la Fundación Este País.

Comentarios y sugerencias:  
[fundacion@estepais.org.mx](mailto:fundacion@estepais.org.mx)

