

# La nueva era digital

Dejó atrás viejas y nocivas prácticas, para transformarlo todo. Los recursos que en el pasado estaban celosamente guardados, hoy son compartidos por las instituciones y entidades públicas, que han debido transparentar sus acciones. Es la nueva forma de gobernar.

La incorporación de las tecnologías digitales y la aplicación de la Internet, generó un cambio sin precedentes en las economías y sociedades de América Latina y el Caribe.

En poco más de una década, se duplicaron con creces los usuarios de Internet, que ya alcanzaban el 50,1% de la población en 2014; hoy existen más de 700 millones de conexiones a telefonía móvil, con más de 320 millones de usuarios únicos, y muchos países de Latinoamérica se encuentran entre los que más usan las redes sociales globales.

Es la nueva era que impactó al mundo; pero también a los gobiernos, quienes han tenido que incorporar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión pública.

En criterio de Alejandra Naser, especialista de gobierno abierto de la Cepal, el uso de las TIC's ha sido una eficaz plataforma para impulsar iniciativas de participación ciudadana, transparencia gubernamental e innovación; y se ha venido constituyendo en un elemento clave en los procesos de modernización del Estado.

El principal efecto de la digitalización ha sido su capacidad de transformar todos los flujos económicos al reducir los costos de transacción y los costos marginales de producción y distribución. El impacto económico de las tecnologías digitales, en particular Internet, ha sido objeto de estudios que evidencian su contribución positiva al crecimiento del PIB (Producto Interno Bruto), la productividad y el empleo.

De ahí que la necesidad de lograr una administración ágil, flexible, eficiente y sobre todo transparente, ha impulsado a los gobiernos a trabajar en forma intensa con las TIC's y la provisión de servicios web.

**“La utilización de estas tecnologías en la gestión pública constituye un pilar fundamental para la modernización y eficacia del Estado, ayuda al control interno y externo, aporta transparencia al sector público, disminuye sus costos al compartir recursos y ayuda a la descentralización, al acercar el gobierno a los ciudadanos, quienes son libres para consultar sobre información de los actos públicos del Estado que sean de su interés”. Alejandra Naser, especialista en gobierno abierto de la Cepal.**

Para Naser, su enorme capacidad de difusión y penetración las ha convertido en protagonistas en casi todos los sectores y en múltiples ámbitos de la sociedad, generando una estrecha relación con el origen del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos.

## Radiografía regional

La región ha avanzado; la penetración de Internet en sus países (por número de usuarios con respecto a la población total) se duplicó en un lapso de ocho años, al pasar del 20,7% al 50,1%. “No obstante, en 2014 ese porcentaje continuaba siendo muy inferior al promedio de los países de la OCDE (81,8%), con una brecha de 31,7 puntos porcentuales”, indica Naser.

De hecho, en América Latina y el Caribe, el número de usuarios apenas alcanza a la mitad de la población; y el avance de la difusión de Internet en esta región es muy heterogéneo.

Datos aportados por la Cepal señalan que el crecimiento experimentado por los países más rezagados entre 2006 y 2014 no fue suficiente para cerrar las brechas en el interior de la región. Tanto al inicio como al final del período, Nicaragua tenía el menor número de usuarios por habitantes; y Chile, el mayor. Esto se dio pese a que Nica-

ragua tuvo la segunda mayor tasa de crecimiento promedio anual y Chile una de las menores entre diecisiete países considerados. La brecha entre esos dos países, que alcanzaba 31 puntos porcentuales en 2006, aumentó a 56,5 puntos porcentuales en 2014.

Asimismo, la difusión de Internet en El Salvador, Guatemala y Nicaragua, pese a crecer a tasas relativamente altas, se mantuvo en la parte inferior de la distribución regional. La brecha de Nicaragua, Guatemala y Honduras, con respecto a los mejor posicionados (Chile, Argentina y Uruguay) era de alrededor de 47 puntos porcentuales. Por el contrario, el crecimiento en el Ecuador y, sobre todo, Venezuela, Colombia y Bolivia fue suficiente para mejorar significativamente su posición en el contexto regional.

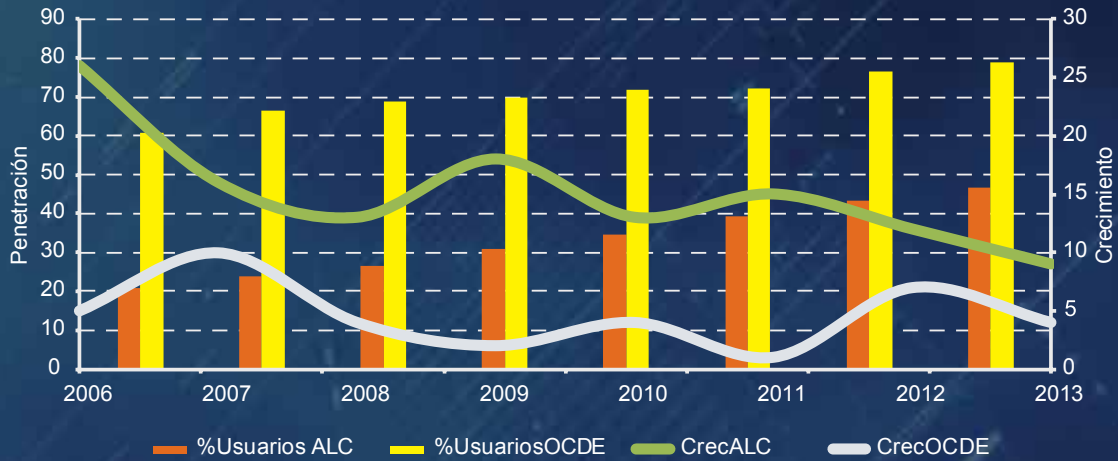
Pese a estos avances, en 2014 hubo cuatro países donde el número de usuarios no superaba el 30% de la población, en otros siete no superaba el 50% y solo en seis era mayor al 50%. Esto nos demuestra que en la región hay todavía grandes brechas por cerrar en materia del acceso digital.

Alejandra Naser es consciente de que queda mucho trabajo por hacer. Uno de los avances más significativos ha sido la forma de gobernanza, de cómo se proveen hoy servicios en función del ciudadano.



## EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE USUARIOS (a) DE INTERNET, 2006-2013

(Porcentaje del total de la población)

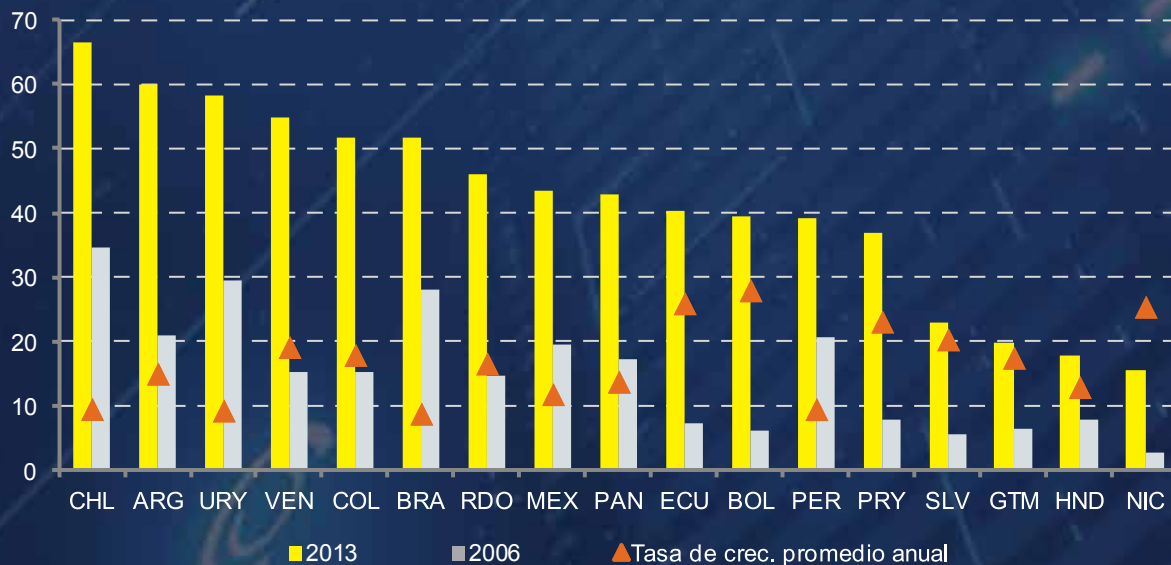


Fuente: CEPAL con datos de UIT, *World Telecommunications Indicators Database*, 2014. Los datos para la OCDE no incluyen a Chile y México.

<sup>a</sup> Usuarios de Internet para la UIT, son todas las personas que hicieron uso del servicio de Internet independientemente del lugar y del tipo de acceso, en un determinado periodo.

## EVOLUCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNET POR PAÍS, 2006 Y 2013

(Porcentaje del total de la población)



Fuente: CEPAL con datos de UIT, *World Telecommunications Indicators Database*, 2014.

# LOS PAÍSES LATINOAMERICANOS HAN MODIFICADO FUNDAMENTALMENTE EN CUATRO ASPECTOS:



**Cambio cultural:** Es imprescindible entender cuál es el objetivo de la administración y de todos los que trabajan en ella, que es servir a los ciudadanos y el ciudadano debe estar en el centro de la gestión. Conseguir esto en la administración pública significa una revolución cultural en la forma de hacer las cosas y en las actitudes de los trabajadores de lo público.



**Cambio en los procesos:** Los procesos en la administración pública no han sido diseñados para servir a los ciudadanos, no son cómodos para el ciudadano, no le ayudan, y por lo tanto hay que re-ingeniarlos para conseguir que así sea; hay que eliminarlos o cambiarlos.



**Cambio en la organización:** Las organizaciones públicas están diseñadas bajo modelos jerárquicos que nada tienen que ver con la eficiencia. Es imprescindible reorganizar las administraciones, las plantillas y la definición de los puestos de trabajo para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados.



**Cambio en las formas de relación:** Del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación en línea, de la obligación a la presencia física a las facilidades de relación, entre otras.

## Bajo un nuevo modelo

De acuerdo con la especialista de la Cepal, Alejandra Naser, en este nuevo modelo de gobernanza, centrado en el ciudadano, los países de la región han ido cambiando gradualmente su forma de concebir el servicio público.

Naser señala que, bajo ese contexto, el papel del Estado en la región no solo debe dirigirse a las tradicionales tareas que se le asignan desde el

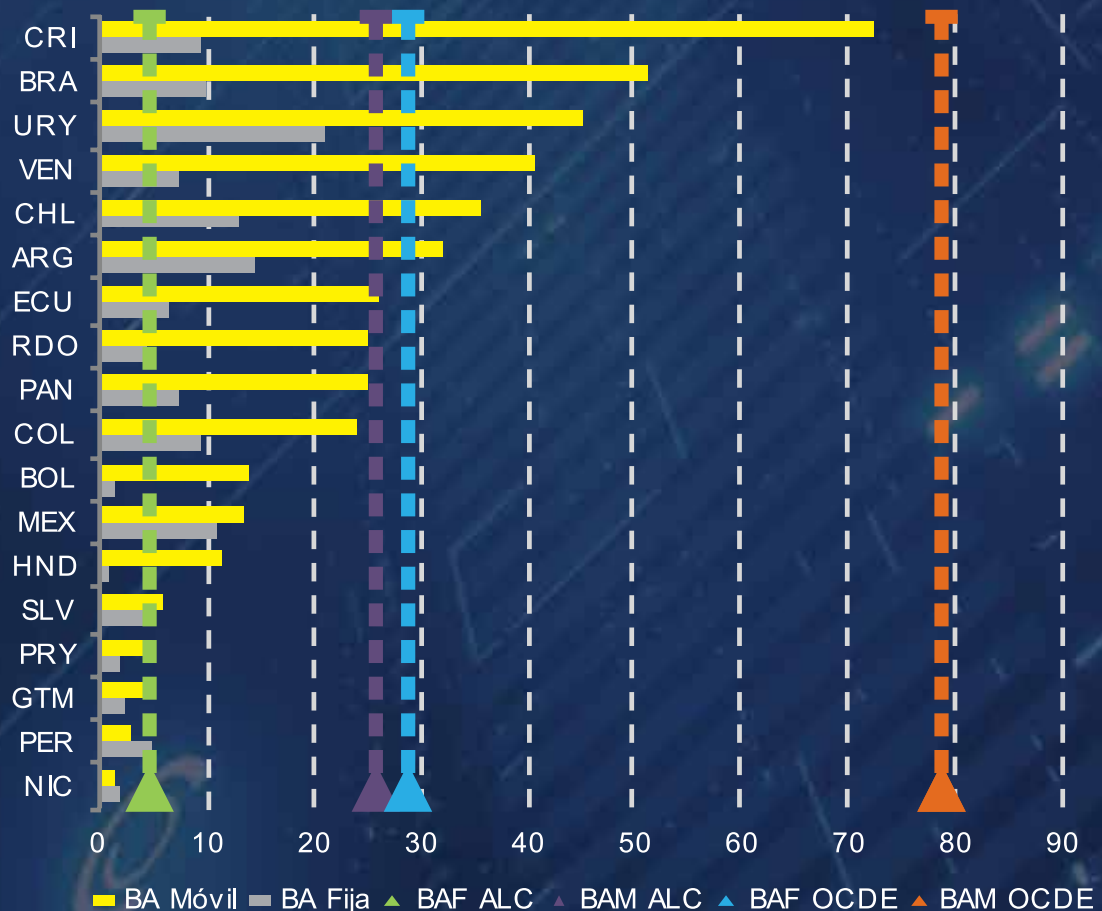
enfoque clásico; se requiere repensar la institucionalidad pública como una plataforma dinámica que permita la articulación de los esfuerzos, recursos e iniciativas de los distintos actores del desarrollo, dando consistencia a la nueva ecuación entre Estado, mercado y sociedad.

“Bajo esta perspectiva, y en estrecha relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, es menester configurar un tipo de Estado que responda al imperativo ético que suponen los desafíos expre-

Continúa en la pág.29

## PENETRACIÓN DE LA BANDA ANCHA FIJA Y MÓVIL EN 2013

(Suscripciones activas por cada 100 habitantes)



Fuente: CEPAL con datos de UIT, *World Telecommunications Indicators Database*, 2014.  
BAM: Banda ancha móvil. BAF: Banda ancha fija.

## ¿QUÉ NOS FALTA REGIONALMENTE?

Mayor involucramiento ciudadano.

Mayor conexión entre gobiernos locales y centrales.

Aprender de los demás (buenas prácticas, cooperación entre países).

Mayor cooperación entre las instituciones de gobierno (interoperabilidad institucional).

Hacer parte a otros actores del ecosistema: empresas privadas, academia, otros poderes del Estado.

Mayor difusión de las iniciativas de transparencia, participación, gobierno electrónico, estrategias de comunicación y apropiación.





Viene de la pág. 27

sados en el horizonte 2030. Se trata de diseñar una ruta institucional que garantice el logro de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en los plazos acordados; ello requiere de nuevos modelos de relación entre los actores y una renovada arquitectura organizativa y de gestión que, incluso, vaya más allá de las asociaciones público-privadas o de otros enfoques para la prestación efectiva, oportuna y justa de los servicios públicos”, menciona Alejandra Naser.

En sus palabras, considera que los países de la región están trabajando intensamente para lograr administraciones más eficientes, eficaces, transparentes y accesibles. Como muestra, hoy más de quince de ellos han promulgado leyes de transparencia y acceso a la información, las cuales han sido catalizadoras para ejercer control social sobre los gobiernos y facilitar la rendición de cuentas. El afloramiento de portales de datos abiertos es otro recurso que favorece la reutilización de los datos del sector público para promover la innovación y el desarrollo económico.

“Quince países se han incorporado a la Alianza para el Gobierno Abierto, una iniciativa multilateral voluntaria que fue lanzada en septiembre de 2011 para proveer una plataforma internacional para países comprometidos a que sus gobiernos rindan cuentas, sean más abiertos y mejoren su capacidad de respuesta hacia sus ciudadanos”, indica Naser.

Desde entonces, los gobiernos y la sociedad civil trabajan juntos para desarrollar e implementar reformas ambiciosas en torno a los principios de la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y tecnología e innovación.

*Fuentes:*

Entrevista realizada a Alejandra Naser, especialista en gobierno abierto de la Cepal.

*La nueva revolución digital: de la Internet del consumo a la Internet de la producción (Cepal).*

*Plan de gobierno abierto: Una hoja de ruta para los gobiernos de la región;* Alejandra Naser y Álvaro Ramírez Alujas.

*El gobierno electrónico en la gestión pública;* Alejandra Naser, Gastón Concha.