



Resumido.com

Libros de Gerencia Resumidos



e-Gobierno

Estrategias de negocio electrónico para el gobierno

por Douglas Holmes

RESUMEN EJECUTIVO

El e-Gobierno constituye la adopción y aplicación de los recursos electrónicos propios de la llamada “sociedad de la información” por parte del gobierno. En este sentido, la prestación de servicios vía Internet se ha vuelto una cuestión de interés público, al punto de que ya se puede hablar de los efectos propios de la “ciberdemocracia”.

Dado el gran impulso que el e-Gobierno ha tenido en los últimos tiempos, es preciso que sean adoptadas ciertas prácticas que ya son patrimonio común de los negocios electrónicos (e-business), cuales son, entre otras: la conexión interdepartamental, la posibilidad de acceder fácilmente a toda la información disponible y la implementación de interfaces más sencillas de utilizar.

Asimismo, es necesario que el gobierno cambie su concepción tradicional de que los servicios públicos deben ser brindados verticalmente desde cada uno de los departamentos que lo integran, a favor de una concepción que valore más la conveniencia del ciudadano y menos la eficiencia Administrativa. Sólo de este modo, será posible disfrutar plenamente de las bondades del e-Gobierno.

e-Gobierno

El comercio electrónico posee el potencial de ser más efectivo en el sector público que en el privado. La gente desea tener acceso inmediato al gobierno y otros servicios públicos en línea, a través de transacciones a la medida de las necesidades individuales. La Internet permite a todos los gobiernos del mundo prestar servicios de un modo económico, cordial y las 24 horas del día, durante los siete días de la semana.

Algunos ejemplos de e-Gobierno en la actualidad son:

1. El gobernador de Minnesota (EUA) recibe semanalmente más de 13.000 correos electrónicos.
2. El 75% de los australianos declaran sus impuestos a través de la Internet.
3. Cada año, mil millones de peticiones para seguros de salud en Francia son realizadas por Internet.

4. Los brasileños sufragan electrónicamente en las elecciones locales y nacionales.
5. Los costos administrativos por transacción del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos se han reducido de US\$ 77 a US\$ 17 tras la implementación de un sistema de e-procura.
6. A la policía escandinava sólo le toma 25 segundos enviar una huella dactilar.
7. En Minnesota, una página Web que enseña el estado del tráfico es visitada 3.000.000 de veces al día.
8. En Alemania, los estudiantes universitarios buscan información sobre exámenes y libros a través de dispositivos inalámbricos.
9. Las peticiones públicas ante el Parlamento escocés son hechas vía Internet.

La Internet permite, por una parte, la integración de las estructuras gubernamentales tradicionalmente verticales; y, por la otra, hacer todas las transacciones en un único lugar. Por ejemplo, Singapur brinda 150 servicios en un solo “portal”. Los departamentos y agencias gubernamentales han asumido el reto de cooperar entre sí y con el cliente, para ofrecer sus servicios de un modo que convenga a los ciudadanos.

Hoy en día, se está haciendo énfasis en brindar a los ciudadanos y a los negocios la posibilidad de elegir dónde y cuándo acceder a los servicios públicos. El costo de desarrollar servicios en línea es moderado comparado con otras formas de brindar servicios. Además, acceder a la Internet es virtualmente gratis. La Internet no sólo hace más sencilla la vida de las personas, sino que cambia la percepción que estas tienen del gobierno: moderno en vez de institucional, eficiente en vez de burocrático, etc.

Principios de e-Gobierno

Existen cinco principios fundamentales de e-Gobierno:

1. **Poner en línea todos los servicios y toda la información.** Todos los formularios y documentos son inicialmente publicados en formato digital y, sólo luego, si es necesario, se imprimen en papel. Es más sencillo crear, mantener, analizar, buscar, actualizar y compartir información digital. Además, sólo es necesario introducir la información una vez.

Resumido.com selecciona, traduce y resume los mejores libros de gerencia, para promocionar la lectura del tema en Ibero América. En menos de 30 minutos nuestros clientes pueden captar las ideas principales de un libro y decidir si lo leen completo. Para más información visite: www.resumido.com

2. Brindar un acceso sencillo y universal a toda la información y los servicios en línea. El gobierno está en la obligación moral de permitir que todos los ciudadanos accedan a los servicios públicos por igual, independientemente del lugar, ingresos, raza, edad o educación. En la “sociedad de la información”, el acceso a la Internet no es un lujo sino una necesidad.

Los servicios ya no serán exhibidos en las oficinas gubernamentales sino agrupados en temas comunes o “eventos cotidianos”. Asimismo, se utilizarán términos cotidianos, como “mi automóvil” o “registrarse para votar”, en lugar de la jerga gubernamental.

3. Fomentar que los funcionarios gubernamentales estén bien capacitados. La mayoría de los funcionarios gubernamentales se esmeran con dedicación al trabajo; pero, por lo general, se sienten desmoralizados frente a la presunción de que no están tan bien preparados como los trabajadores del sector privado. Así pues, en el sector público, el éxito debe ser recompensado, se deben levantar las trabas que impiden la innovación y los empleados deben contar con la oportunidad de capacitarse mejor.

4. Trabajar en equipo. Dado que el gobierno puede ser manejado del mismo modo que un negocio, es preciso que sean adoptadas prácticas propias del sector privado. Por su parte, el sector privado debería jugar un papel más importante a la hora de brindar servicios del sector público. Las asociaciones de comercio y el voluntariado también deberían avocarse a los procesos propios de gobierno.

El gobierno estaría en la capacidad de brindar un mejor servicio si adoptara políticas de “mejor valor” y estuviera abierto a elegir el mejor tipo de proveedor (público, privado o asociado).

5. Remover barreras y dar el ejemplo. En la actual “sociedad de la información”, el gobierno debería estimular activamente la confianza de los negocios y los consumidores, con programas que impulsen la adopción del formato electrónico por parte de sectores fundamentales. El gobierno debería crear el marco legal necesario, pero evitar la imposición innecesaria de regulaciones y trabas que impidan la innovación. Debería invertir en: educación, entrenamiento, salud, transporte, cultura y calidad de vida.

Servicios integrados

El enorme tamaño y complejidad del gobierno crea una barrera para cualquiera que trate de acceder a información y servicios del sector público. La mayoría de los gobiernos centrales cuentan con más de 70 departamentos y agencias, cada una con su propia página Web, cuya dirección electrónica es imposible de recordar.

A través de un “portal gubernamental”, los sistemas de información de todos los departamentos y agencias podrían estar interconectados para brindar un servicio integral, que elimine

la necesidad de entender la complicada organización interna del gobierno.

Por ejemplo, si uno quisiera renovar el registro de un vehículo, no debería ser necesario saber el nombre de la dependencia gubernamental que brinda dicho servicio; sólo debería ser necesario entrar al portal del gobierno, y hacer clic en “mi automóvil”.

La mayoría de los gobiernos están adoptando la idea del “portal”. El gobierno federal de los Estados Unidos lanzó el primer portal gubernamental (FirstGov) el 22 de septiembre de 2000. FirstGov constituye el único acceso a una serie de servicios, presentados de modo cotidiano. Incluso es posible que los ciudadanos presencien el lanzamiento del transbordador espacial o lleven a cabo investigaciones en la biblioteca del Congreso a través del portal.

La marca “FirstGov” puede ser utilizada tanto por organizaciones comerciales como por no comerciales, incluyendo Yahoo! y Ask Jeeves, para que la gente pueda seguir utilizando los portales que le son familiares y pueda, además, hacer búsquedas en todas las páginas gubernamentales. El portal ha sido descrito por el gobierno del siguiente modo: “La información gubernamental es como tener muchas agujas en un pajar. FirstGov es como un magneto para que los ciudadanos puedan encontrarlas”.

Conectarse

Dado que el sector público opera en la misma jurisdicción de los negocios, y adquiere bienes y servicios de los mismos proveedores que el sector privado, el gobierno podría mejorar mucho gracias a la procura en línea.

El volumen de comercio electrónico, que está hoy en día cambiando los hábitos comerciales de la industria privada, se verá minúsculo una vez que el gobierno se “conecte” y comience a participar.

General Electric, la compañía más grande del mundo, obtiene ganancias por concepto de negocios electrónicos de US\$ 1 mil millones cada año. En el 2000, el gobierno federal de los Estados Unidos, cuando estaba apenas comenzando en esta área, gastó más de US\$ 10 mil millones en comercio electrónico (la mayoría en artículos de oficina). La Administración General de Servicios (GSA) espera que esto se ramifique a otros sectores, y considera que serán llevadas a cabo transacciones federales en línea por un orden de US\$ 17 mil millones.

Eliminar las luchas internas

No existe nada más difícil que lograr que dos departamentos gubernamentales a cooperen entre sí. Las políticas interdepartamentales conminan a los servidores públicos a proteger los intereses de sus superiores (y, por consiguiente, propios), lo que supone detener la intervención de otros departamentos.

Esto conlleva resultados muy contraproducentes. Los empleados gubernamentales trabajan en un ambiente reacio a intercambiar información, porque se considera que es mejor guardarse esta para uno mismo. Cada organización del sector público posee sus métodos, procesos, reglas y procedimientos. Y, para empeorar las cosas, los servicios son brindados en un formato masivo y vertical, diseñado no en función de la conveniencia pública, sino de la agilidad administrativa.

Este modelo gubernamental fue diseñado por una sociedad de posguerra, en la que todo el mundo tenía las mismas necesidades de educación, salud, alojamiento, seguridad social, vías, ferrocarriles, etc. En este sentido, fueron creados departamentos verticales que se ocuparan de cada área. No había la necesidad de que los departamentos colaboraran entre sí.

Pero, la Red ofrece un ciber mundo horizontal en el que los ciudadanos no tienen que esperar en una fila, en horario de oficina, para rellenar un formulario, y en el que los sistemas de información de cada departamento pueden intercambiar información entre sí. En parte, el problema habían sido los sistemas informáticos anteriores, que no permitían tener una visión general de la información, el conocimiento y los recursos en un departamento. La tecnología de la información debería servir para unificar, en vez de desconectar, las diversas estructuras organizacionales que integran el gobierno.

Ciberdemocracia

En marzo del 2000, John McCain recaudó gracias a la Red US\$ 1 millón, en tan sólo 48 horas, para su campaña en las primarias presidenciales del partido republicano, en New Hampshire. En total, logró reunir US\$ 6 millones en línea y atrajo 111.000 voluntarios.

Por su parte, en febrero del 2000, Europa se conmovió cuando el partido de ultraderecha liderado por Jorg Haidor logró llegar al Gobierno gracias a una campaña electoral fundamentada en el uso de la Internet. Esto hizo pensar a algunos que la Red le daría un nuevo impulso a los extremismos políticos, por el simple hecho de que brinda las mismas posibilidades a cada nuevo racista o fundamentalista.

Pero, la era de la ciberdemocracia ya llegó. El mayor impacto de la Red sobre la democracia ha sido la capacidad que aquella brinda a la gente para organizarse instantáneamente en cualquier área geográfica. Cuando los activistas políticos contaban solamente con teléfonos y faxes, era difícil y costoso compartir información y establecer alianzas. Pero, en la Internet es muy sencillo dispersar información de un modo rápido y económico, lo que permite la creación de nuevas relaciones y asociaciones, incluyendo aquellas que se dan entre los países en vías de desarrollo y los desarrollados.

Este Resumido ha sido parcialmente patrocinado por:



Directorio y Buscador de Negocios
en Hispanoamérica



Lo mejor de las revistas de negocios



Estadísticas e Investigación de Mercado Digital
en Latinoamérica

Título original: e-Gov

Editorial: Nicholas Brealey Publishing

Publicado el: septiembre del 2001

¿Le gustó el Resumido? Compre el libro en:

<http://www.resumido.com/es/libro.php?cod=283>

Resumido.com, respetando la propiedad intelectual y los respectivos derechos de autor de las diferentes publicaciones citadas, no pretende reproducir ni parcial ni totalmente el contenido de las mismas ni el modo en el que su contenido se presenta aquí. Por el contrario, ofrecemos la oportunidad de que dichas obras no sólo sean conocidas sino adquiridas en beneficio de sus respectivos creadores; motivo por el cual, Meltom Technologies se reserva el derecho de excluir cualquier título, cuando se presuma la vulneración de derechos subjetivos, particulares o directos del mismo.