

## PANEL 7. TRANSPARENCIA Y GOBIERNO DIGITAL

29 de octubre de 2009

PONENTES: HENRIQUE DE SOUSA, ALEJANDRO BARROS,  
ANDRÉS HOFMANN, JOSÉ CLASTORNIK  
MODERADORA: CECILIA DEL CARMEN AZUARA ARAI

### Cecilia del Carmen Azuara Arai:

Bienvenidos al tercer y último día de la Semana Nacional de Transparencia. Quienes han estado en las sesiones anteriores habrán constatado la calidad y talento de los ponentes y lo interesante de los temas que se han abordado. Sé que hoy no será la excepción.

Me es muy grato participar como moderadora en esta mesa con ponentes expertos en un tema que despierta un genuino interés, pues cada día es más frecuente que las administraciones públicas registren, ordenen y dispongan de información sobre el ejercicio de los recursos públicos, los servicios que presta su quehacer gubernamental y su interacción con la sociedad mediante herramientas informáticas. Infomex es un claro ejemplo de ello.

El éxito de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental se debe en gran medida a que contamos con un sistema de esta naturaleza, que permite presentar solicitudes de acceso a la información y de recursos de revisión desde cualquier lugar.

Los sitios de Internet a través de los cuales los órganos del Estado ponen a disposición de los particulares información acerca de la gestión gubernamental y la función de los servidores públicos, o bien, la posibilidad de realizar diversos trámites por medio de herramientas informáticas son un claro ejemplo de la implementación y éxito de gobiernos digitales.

Los beneficios de contar con herramientas electrónicas son innegables. No obstante, su puesta en marcha también implica retos y tiene un costo. En esta mesa escucharemos a los ponentes referirse a las bondades y los retos del uso de las herramientas informáticas. Escuchemos a los expertos hablar sobre el tema.

## HENRIQUE DE SOUSA

**Henrique de Sousa.** Jefe de Asesoría Jurídica de la Contraloría General del Consejo de la Unión de la Presidencia de la República de Brasil, responsable de las actividades de vigilancia, control, transparencia y lucha contra la corrupción en el gobierno federal. Licenciado en Derecho por la Universidad Federal de Minas Gerais. Se ha desempeñado como abogado en los sectores público y privado y ha sido profesor en la Universidad Federal de Ouro Prêto, Minas Gerais.

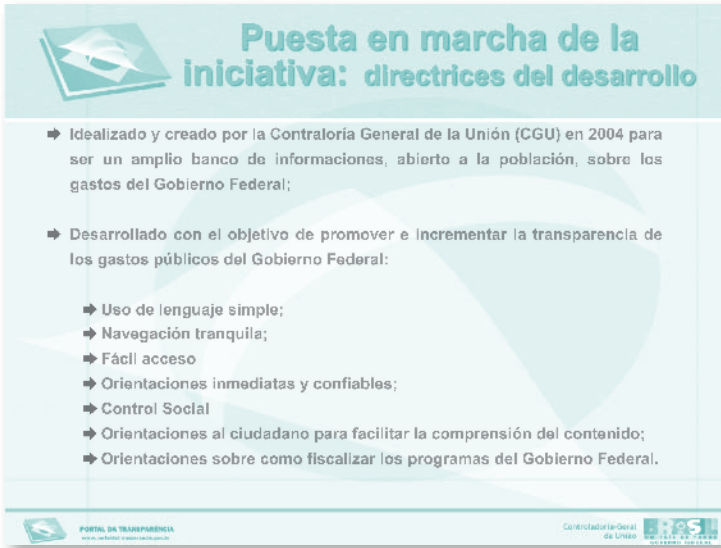
Empezaré por describir algunos organismos de mi país, Brasil, relacionados con el tema de la transparencia. Tenemos, en primer lugar, la Auditoría General de la Unión, que recibe de los ciudadanos solicitudes sobre temas políticos y las relaciones con el gobierno, y responde ante ellos. Está también la Secretaría de Prevención y Combate a la Corrupción, cuyo nombre nos indica cuál es su actividad.

Además, desde el 2002 tenemos la Contraloría General de la Unión, que es un órgano de la Presidencia de la República y su representante máximo es el ministro de Estado del Control y de la Transparencia. Es la instancia que tiene como función implementar la transparencia pública del Poder Ejecutivo federal.

En ese sentido, en la Contraloría dimos inicio a la construcción del Portal de la Transparencia del gobierno federal. Antes de instrumentarlo se llevó a cabo una amplia discusión durante dos años, que sirvió para elaborar los principios básicos que se deben seguir y acatar, y son precisamente los que quiero compartir con ustedes.

Este portal fue creado en 2004 para hacer visible el cumplimiento con los ciudadanos y la ejecución financiera de todos los programas de acción federal del gobierno. Ahí se encuentra información sobre recursos transferidos por el gobierno federal a los estados, a los municipios y al Distrito Federal; programas gubernamentales y convenios; recursos transferidos directamente a los ciudadanos; gastos realizados por el gobierno federal en compras o contrataciones de obras y servicios, incluyendo los gastos de cada uno de los órganos, materiales, expedientes, adquisición de equipos, obras y servicios, así como gastos efectuados por medio de pagos públicos.

En principio, el portal debe tener un lenguaje simple, con un diseño que permita una navegación sencilla por parte de los ciudadanos y de fácil acceso.



**Puesta en marcha de la iniciativa: directrices del desarrollo**

- ➔ Idealizado y creado por la Contraloría General de la Unión (CGU) en 2004 para ser un amplio banco de informaciones, abierto a la población, sobre los gastos del Gobierno Federal;
- ➔ Desarrollado con el objetivo de promover e incrementar la transparencia de los gastos públicos del Gobierno Federal:
  - ➔ Uso de lenguaje simple;
  - ➔ Navegación tranquila;
  - ➔ Fácil acceso
  - ➔ Orientaciones inmediatas y confiables;
  - ➔ Control Social
  - ➔ Orientaciones al ciudadano para facilitar la comprensión del contenido;
  - ➔ Orientaciones sobre como fiscalizar los programas del Gobierno Federal.

PORTAL DE TRANSPARENCIA  
www.inai.org.mx

Contraloría General de la Unión

El Portal de la Transparencia cuenta con un grupo gestor, constituido por titulares de algunos órganos de la Presidencia de la República. Hay, además, un grupo operacional formado por cinco miembros, un equipo de desarrollo también de cinco integrantes, y el gestor del portal, que cuenta con dos servidores que reciben mensajes de los usuarios; ahí se da el *feed-back* o retroalimentación de los ciudadanos.

Nuestros costos de implementación en la etapa inicial fueron de un poco más de 107 000 dólares; tenemos un gasto mensual de mantenimiento del portal de casi 100 000 dólares, lo que al año nos da un 1 200 000 dólares.

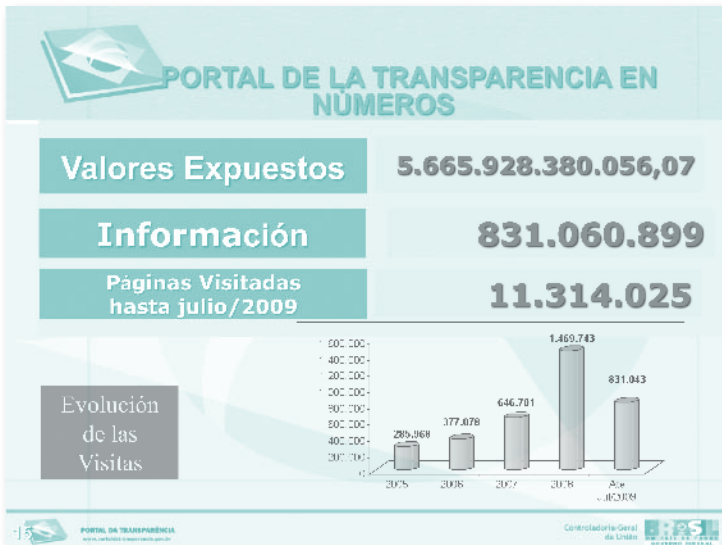
Antes de la entrada en vigor de nuestro portal tuvimos que enfrentar una serie de dificultades. Hubo que manejar informaciones dispersas en distintos sistemas de diferentes organismos del gobierno federal. A eso se sumaron otros inconvenientes y restricciones, como la falta de un mismo padrón de las informaciones que se iban a divulgar, las informaciones no registradas en sistemas de tecnología de información, el secreto de datos e informaciones y los datos inconsistentes. Estas dificultades se

superaron mediante la cooperación de distintos órganos y entidades del servicio público del portal o que administran los sistemas de donde se extraen; por ejemplo, la Secretaría de Gestión Nacional, los ministerios de Planeación y Gestión Pública y de Desarrollo Social y bancos públicos. Hay que resaltar que estos organismos ya tenían sistemas, pero se trataba de sistemas de difícil acceso, en los que no era sencillo navegar. Ahora se cuenta con información referente a cada servidor público y uno puede entrar al sitio del Ministerio de Planeación y Gestión Pública y encontrar ahí más de mil documentos en PDF y conocer la carrera de cualquier servidor así como su salario. Queremos que esa información esté disponible, que la navegación sea intuitiva, de fácil acceso, para que cualquier ciudadano pueda acercarse a esos datos.

Después de cinco años de funcionamiento de este portal, no tenemos duda de que el trabajo de la Contraloría General de la Unión ha contribuido en mucho al combate a la corrupción y mejorado enormemente la gestión pública. Constituye también un buen principio para una cultura de control social. En el ámbito federal el ciudadano tiene que encontrar información, pues a final de cuentas el gobierno funciona gracias al dinero del pueblo y, por lo tanto, la inclusión social es uno de los elementos más importantes de la transparencia.



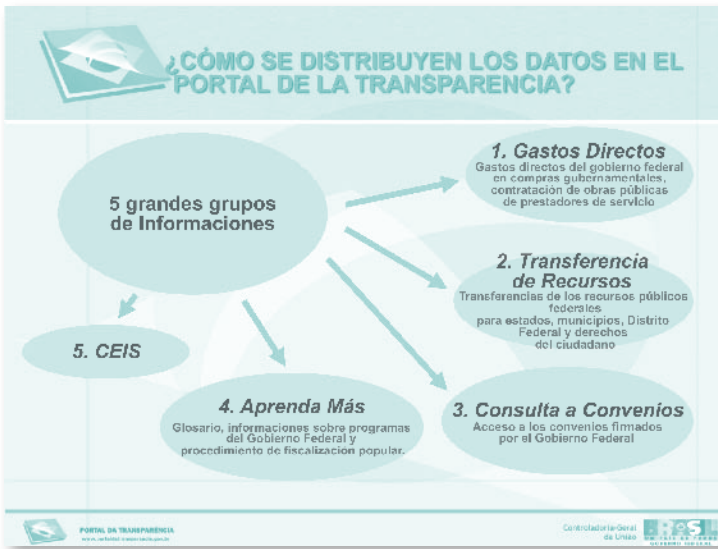
El sistema permite realizar mil consultas simultáneas. Hasta julio de 2009 hubo 11 300 000 páginas visitadas a través del Portal de la Transparencia.



En cuanto al origen de los datos, éstos se recopilaban de los sistemas que ya existían y se adaptaron al lenguaje del portal. Eso permite tener acceso a las informaciones de la Secretaría del Tesoro Nacional (cuando se trata del Sistema Integrado de Administración Financiera), el Fondo Nacional de Salud y los bancos públicos en lo que se refiere a datos relacionados con los ministerios de Desarrollo Social y de Desarrollo Agrario; también hay datos provenientes del Banco de Brasil en lo relativo a las tarjetas de pago del gobierno federal.

En el portal los datos se distribuyen en cinco grupos de información. El primero incluye los gastos directos del gobierno federal cuando va a realizar alguna obra o a instrumentar un programa; por ejemplo, tenemos Bolsa Familia, un programa en Brasil de ayuda financiera para las familias de menores recursos. A través del portal se puede saber quién, cuánto y desde cuándo recibe determinada cantidad; esto es importante, porque el tema incluso ha sido objeto de cuestionamiento en cuanto al control social, pues, por ejemplo, llega a suceder que en

un municipio el intendente, que tiene un buen nivel de vida, se inscribe en el programa y empieza a obtener beneficios. Así, con este mecanismo tenemos un mejor control de esos casos.



El usuario del portal puede acceder a información de los estados y municipios. Así, por ejemplo, puede elegir un estado y verificar cuánto recibe, cuáles son los programas en los que se aplican esos recursos, entrar al programa en cuestión e identificar quién recibió el dinero, su registro, si es una empresa o una persona física. Esto mismo es posible para el municipio: uno puede averiguar cuál es el programa municipal que recibe el dinero, qué cantidad se le entrega, y quién resulta beneficiado con esos recursos.

En la actualidad nos interesa la evolución del portal y estamos trabajando en los mecanismos de control social que tenemos en el propio sitio web; por ejemplo, queremos conocer más acerca de los visitantes, qué es lo que más buscan, cuáles son las informaciones más relevantes para la sociedad, intentamos hacer más accesible el lenguaje.

Recibimos muchas visitas por mes, pero las personas también pueden registrarse en el sitio para que cuando haya una actualización de la información reciban un aviso a través del correo electrónico y así puedan verificar cualquier dato nuevo que haya sido colocado en el sitio web.

La sección *Contáctenos* recibe un promedio de 160 correos electrónicos al mes. Todas esas informaciones se clasifican y se reúnen en un banco de datos, que se analiza periódicamente para que a partir de ahí promovamos las modificaciones necesarias en el Portal de la Transparencia.

La evolución del portal se puede explicar cronológicamente en cuatro etapas, que se inician en noviembre de 2004 con la consulta de transferencias voluntarias a los gobiernos estatales y municipales, así como al federal. En 2005 ya hubo consultas aplicadas directas, o sea, información sobre quién está gastando el dinero directamente y a quién se le está asignando.

En 2007 se incluyeron informaciones sobre gastos, con tarjetas de pago en la web. Ésta fue una novedad porque hasta entonces cualquier gasto de los ministros, de los altos funcionarios de ciertos ministerios, se hacía a través del dinero; era lo que nosotros llamábamos cuentas públicas y nadie tenía control de eso porque simplemente sacaban el dinero y no teníamos una rendición de cuentas.

Posteriormente, al hacerse obligatorio el uso de las tarjetas de pago del gobierno federal, que son una especie de tarjetas de crédito, fue posible registrar cada uso, dónde se utilizó la tarjeta, por qué, para qué, y todo esto permite que haya un control social. Esto viene a sustituir el uso del dinero directo y permite la implementación efectiva de un control social y gubernamental en el uso de esas tarjetas.

Gracias a este control se redujo el uso del dinero directo en los gastos gubernamentales: de más de 26 437 000 reales que tuvimos de gasto en el primer trimestre de 2007, para el primer trimestre de 2009 ese gasto fue de 14 660 000 reales. Una reducción de 45 por ciento después de la implementación del portal con esta nueva disposición del uso de las tarjetas de pago.

Por éstas y otras aportaciones, nuestro portal ha recibido reconocimientos internacionales. En 2008 se le otorgó el premio de la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (United Nations Office on Drugs and Crime, UNODC) por su importante trabajo en la promoción de la transparencia en el gasto del dinero público. En la Conferencia de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC), celebrada en Bali en 2008, se reconoció al portal por ser “una de las cinco mejores prácticas en las estrategias de transparencia y en el combate a la corrupción en el mundo”.

Quiero resaltar que la Contraloría General reconoce el portal, pues responde a los principios que defendemos: el libre y fácil acceso, la navegación intuitiva. Esta labor ha tenido buenas repercusiones, pues se han creado ya diversos portales de transparencia en los estados brasileños.

En Brasil tenemos 27 estados y, de ellos, más de la mitad ya tienen portales de transparencia muy similares al federal. ¿Por qué? Porque la información en nuestro portal se refiere al uso del dinero federal y en los estados están creando sus propios portales debido precisamente a la demanda de la propia sociedad.

**DIFUSIÓN DE LA INICIATIVA**

**Portales de Transparencia de los Estados (\*)**

**En Operación:**

Alagoas	Amapá
Bahia	Ceará
Espirito Santos	Goiás
Mato Grosso	Pará
Paraná	Pernambuco
Rio Grande do Norte	Rio Grande do Sul
Santa Catarina	

**En Desarrollo:**

Sergipe  
Maranhão

(\*) Conforme al modelo de la CGU

También estamos haciendo una serie de campañas publicitarias para crear la cultura de transparencia, la cultura del control social.

En los últimos tres meses pudimos difundir tres comerciales destinados a despertar la conciencia en la población brasileña para que se interese sobre el uso que se le da a su dinero. Para estas campañas se ha recurrido al sentido del humor característico de nuestros connacionales.

Para concluir, quiero comentar que estamos conscientes de que el portal no supe la demanda individual de los ciudadanos, por lo que ya se está presentando el proyecto de Ley de Acceso a la Información ante el Congreso, en espera de que se apruebe en el corto plazo.

*Muchas gracias.*



### **Cecilia del Carmen Azuara Arai:**

Muchas gracias, licenciado De Sousa; ha sido muy ilustrativa su presentación sobre el Portal de Transparencia del gobierno de Brasil. Hemos aprendido qué información tiene, cuáles son sus alcances, los retos que han enfrentado e incluso el ingenio que han tenido para promover la transparencia.

## ALEJANDRO BARROS

**Alejandro Barros.** Presidente Ejecutivo de e.nable, Tecnologías de Información para Negocios, cuenta con una maestría en Ciencias con mención en Computación por la Universidad de Chile. Ha sido consultor internacional de empresas e instituciones públicas y de organismos internacionales tales como el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo. Se desempeña como perito en temas informáticos para el Poder Judicial. Fue secretario ejecutivo de Estrategia Digital, en Chile. Se ha especializado en planificación, estrategia tecnológica, políticas tecnológicas, gobierno electrónico e introducción de tecnologías en procesos de negocios. Ha sido docente en varias universidades del país y expositor en seminarios nacionales e internacionales.

Quiero que esta presentación sea más bien provocadora, en el sentido de analizar cómo las tecnologías son un soporte y de alguna manera están cambiando la relación entre el Estado y el ciudadano, no sólo desde el punto de vista de las transacciones que el ciudadano puede hacer con el Estado, sino desde el punto de vista de cómo interactúa con los funcionarios públicos, con sus presidentes, sus diputados.

La primera etapa es la motivación. Hoy día diversos Estados se defienden de lo que está ocurriendo en el mundo de la web, y la verdad es que ésta ha ido desbordando el quehacer de muchos Estados, tanto en el ámbito local como en el federal. Debido a todos los componentes de la denominada Web 2.0, en la actualidad los ciudadanos van mucho más rápido de lo que van los Estados en los temas de información y de requerimientos de información.

La hiperconectividad, ese concepto que algunos han acuñado, indica que todo lo que se puede conectar se va a conectar. Pongamos, por ejemplo, una reunión en algún sector del aparato del Estado, en la cual uno de los participantes toma una foto con un teléfono o graba la conversación y después usa algunos de los medios disponibles, como Twitter, You Tube, Blogger u otros, y *sube* la información a la web. Ese proceso tiene un costo mínimo para la persona: su tiempo, básicamente. Y si uno ve lo que ha ocurrido en los últimos tiempos respecto de Twitter, por ejemplo, observará que ahora podemos enterarnos de lo que ocurre en otros continentes mucho antes

de que lo difundan los medios de información tradicionales. Éste es el mundo en el cual el Estado tiene que desenvolverse, y la pregunta es cómo entra uno en este circuito.

Otro ejemplo es el de un sitio que les recomiendo mucho, donde se recopilaron todas las promesas de campaña del presidente Barack Obama, y que ahora está monitoreando el cumplimiento o incumplimiento de esas cerca de 300 promesas de campaña. Lo interesante es que este control ciudadano –que tiene en esta página un ejemplo notable– se está dando en muchos otros países. Así que lo que hoy día digan, prometan, nuestros funcionarios, se va a saber muy rápido en la web, y el control que los ciudadanos van a poder ejercer sobre ello va a ser cada vez mayor.

## Control Ciudadano

### The Obameter: Tracking Obama's Campaign Promises

PolitiFact has compiled more than 500 promises that Barack Obama made during the campaign and is tracking their progress on our Obameter.

We rate their status as **No Action, In the Works or Stalled**. Once we find action is completed, we rate them **Promises Kept, Campaigns or Promises Broken**.

The report card at right provides an up-to-the-minute tally of all the promises.

Other ways to browse the Obameter

- By Campaign
- Obama's Top 25 Promises
- By Subject
  - Economy
  - Energy
  - Health
  - Taxes

Obameter updates RSS feed

#### The Obameter Scorecard

Promises Kept	43
Campaign	71
Promises Broken	7
Stalled	13
In the Works	95
No Action	393

**Promises we've rated recently**

**No. 334: Use the private sector to improve spaceflight**

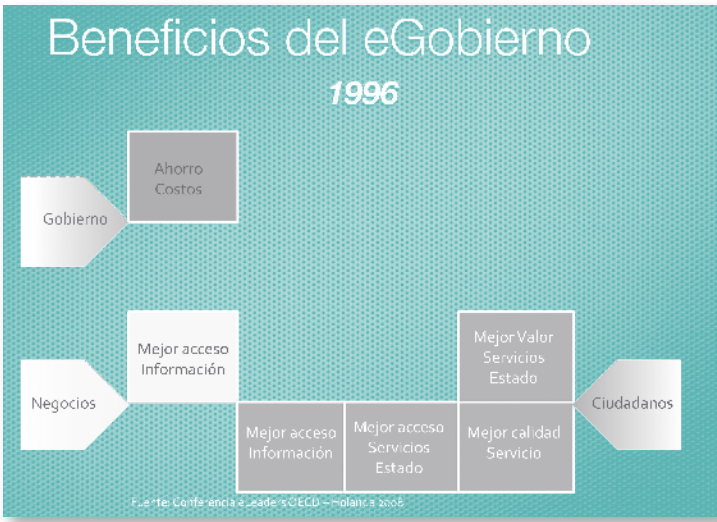
**The Promise:** "We'll stimulate efforts within the private sector to develop and demonstrate spaceflight capabilities."

Update September 2nd, 2009: Stimulus funding boosts private-sector spaceflight. -update

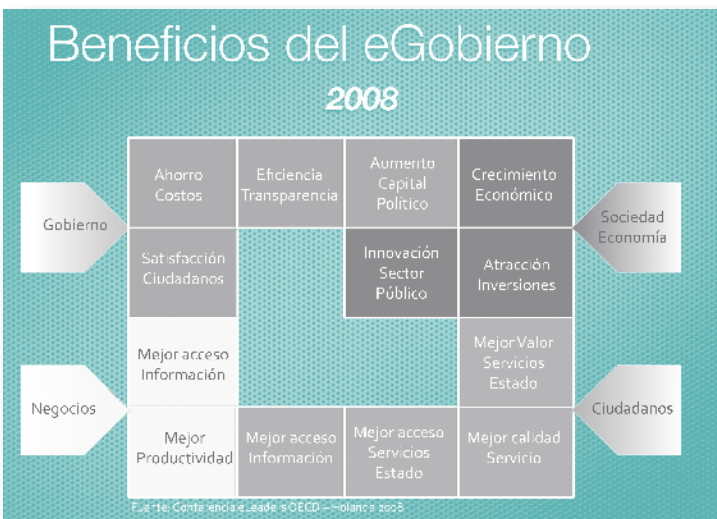
<http://www.politifact.com/truth-o-meter/promises/>

Ahora, si se vincula lo anterior con el mundo del gobierno electrónico, tenemos, básicamente, cuatro ejes: el ámbito de gobierno, el ámbito de los negocios o las empresas, el ámbito de la sociedad y la economía, y el ámbito de los ciudadanos. Yo diría que lo que ha ido ocurriendo en los últimos tiempos es que esa mirada viene siendo más comprensiva y han ido apareciendo mayores beneficios e impulsos para el gobierno electrónico en esos ámbitos.

¿Cómo han evolucionado los beneficios del e-gobierno? En el año 1996, desde el Estado, el gobierno electrónico se percibía como ahorro de costos en los negocios, una mejor calidad de servicio, un mejor acceso a la información desde el punto de vista de los ciudadanos.

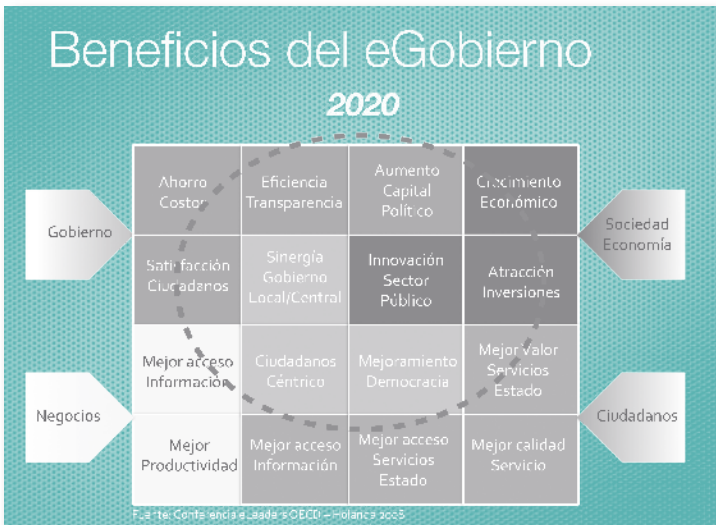


Pero esta mirada ha ido cambiando. En 2008 aparecieron otros componentes; por ejemplo, en el ámbito de gobierno, un aumento del capital político. El gobierno electrónico incrementa el capital político de quien implementa esas soluciones con eficiencia y transparencia. Así empiezan a aparecer otros conceptos; en el ámbito de la sociedad y la economía, por ejemplo, se incorporan beneficios como la atracción de inversiones, el gobierno electrónico se transforma en un eje importante para que los países puedan atraer inversiones internacionales.



Ahora, en un ejercicio prospectivo podemos predecir cuál sería la situación en el año 2020, esto ha sido señalado por los miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Aparecerán tres nuevos conceptos asociados al gobierno electrónico: ciudadanos céntricos, sinergia gobierno local/central y mejoramiento de la democracia. El primero constituye un desafío importante. En general, la oferta de servicios, sean éstos de información o de transacciones que los Estados han hecho con sus ciudadanos, tienen una mirada desde la oferta y no desde la demanda. Vemos que en muchos países proliferan ventanillas electrónicas que nadie usa, por ejemplo. O trámites que en realidad no tienen ninguna relevancia para el ciudadano, como algunos que sólo los pide el Estado porque algún otro aparato estatal los solicita. Es probable que si esas dos instituciones estuvieran conectadas, ese trámite no existiría de manera virtual ni real.

En el área del mejoramiento de la democracia está el tema de la transparencia y el acceso a la información. Es decir, los Estados van a tener que moverse desde un gobierno electrónico transaccional hacia un gobierno electrónico al cual le entregan no sólo trámites sino una serie de notas.



Por otra parte, ¿qué pasa con las tecnologías y el buen gobierno, las tecnologías y el ámbito de la transparencia y el acceso a la información?

Las tecnologías son herramientas muy potentes de interacción entre autoridades y ciudadanos; permiten el acceso a la información, ya sea activa o pasiva; facilitan el diseño y la discusión de políticas públicas. Hay ejemplos emblemáticos de esto; recuerdo uno que sucedió en Nueva Zelanda, donde la nueva ley de la policía se construyó en un *wiki* en el que participaron los ciudadanos y la ley final fue producto de una discusión pública en la web.

La tecnología también apoya al buen gobierno en la medida en que fomenta la interacción con las autoridades. En general, nuestras autoridades operan en una modalidad que yo podría llamar *broadcast*, al estilo de la televisión. Emiten un mensaje y los ciudadanos escuchan. Estas nuevas tecnologías permiten que esa comunicación sea de ida y vuelta, los ciudadanos pueden interactuar de manera mucho más simple.

Los recursos tecnológicos facilitan, además, la gestión de información. Los volúmenes de información que tiene el Estado son enormes y el desafío es gestionarlos, llevarlos al mundo electrónico para que los usuarios puedan acceder a ellos de una manera razonable.

La relación entre las tecnologías y el buen gobierno abarca también las actividades de las autoridades, es decir, las agendas públicas y, finalmente, tiene que ver con la *georreferenciación*. Esta última es una actividad que tiene cada vez mayor presencia entre los ciudadanos; por ejemplo, para muchos países hay mapas ciudadanos de delincuencia, de basureros clandestinos. Hacer un mapa de los hoyos en las calles, a un ciudadano le cuesta sólo un poco de su tiempo; basta con entrar a Google Maps y elaborarlo.

La Unión Europea ha propuesto un modelo de e-participación, que es bastante nuevo, data de abril de 2009, y consta de cuatro ejes: reducir la burocracia, convocar a los ciudadanos, reducir la brecha de comunicación y ver cómo se insertan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en su relación con los ciudadanos.

Reducir la brecha significa comunicarse mejor, demostrar una mayor pertinencia en las políticas públicas para los ciudadanos, discusión y debate mediante el empleo de estas herramientas y aumentar la confianza de los ciudadanos en las deliberaciones del gobierno. Esto permite que las deliberaciones ya no sean a puerta cerrada entre cuatro paredes.

El sentido de reducir la burocracia es bastante claro. Ustedes saben que estas tecnologías permiten, efectivamente, que la burocracia se reduzca, que se disminuya el manejo de papeles y se mejore la interoperabilidad entre servicios públicos.

Son herramientas fundamentales para convocar a los ciudadanos en la gestión pública. Iniciativas de los ciudadanos en temas a debatir, nuevas temáticas, proyectos de ley, etcétera. Herramientas como los blogs, la mensajería instantánea, el Twitter y otras empoderan hoy día a los ciudadanos en el debate público y eso es algo que el Estado no puede olvidar.

## TI por y para los ciudadanos

- ✓ Allanar el camino para que los ciudadanos puedan utilizar la tecnologías para interactuar con el gobierno.
- ✓ La Web 2.0 son un vehículo ideal para reconectar con los ciudadanos la labor de gobierno.
- ✓ Mayor investigación y desarrollo de proyectos pilotos para desarrollar plataformas tecnológicas sólidas



Por último, me referiré a un desafío muy importante, que es lograr el equilibrio entre acceso a la información y protección de datos personales. Al respecto, ha habido algunos debates en los mundos público y privado. Por ejemplo, con respecto al *Google street view* hay una serie de análisis de los distintos países sobre si es legal o no que a una persona la fotografíen en una calle entrando a un café.

A su vez, el gobierno de Estados Unidos es escenario de la polémica respecto de difundir o no imágenes de los accesos a la Casa Blanca, donde se observa a los visitantes, a las personas que van como turistas. También en Chile hubo una controversia con el Consejo de la Transparencia y el Consejo de Alta Dirección

Pública por la divulgación de las evaluaciones que se hacen a aquellos que se postulan para acceder a altos cargos en la administración pública. Lo que quiero decir es que todavía es una discusión en curso, pero las tecnologías van a permitir que ésta se acelere.

*Muchas gracias.*

### **Cecilia del Carmen Azuara Arai:**

Muchas gracias a Alejandro Barros, quien nos ha expuesto los beneficios del gobierno electrónico y su relación con la transparencia y el acceso a la información. Nos ha dado ejemplos representativos y ha puesto sobre la mesa los desafíos del equilibrio entre el derecho de acceso a la información y el derecho a la protección de datos personales.



## ANDRÉS HOFMANN

**Andrés Hofmann.** Estudió Letras y Lenguas Españolas y Antropología en la Universidad de las Américas en Puebla. Cursó estudios de maestría en Antropología Social en la Universidad Nacional Autónoma de México y Comunicaciones en la Universidad Iberoamericana. Es fundador y director general de la revista *Política Digital*. Fue coordinador de los programas semanales de televisión “Zona Abierta” y “Contrapunto”; consultor del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, de la Comisión Económica para América Latina y de varias publicaciones académicas, culturales y políticas en Chile, Guatemala y El Salvador. En la década de los sesenta formó parte del equipo de profesores que fundaron el Colegio de Bachilleres y posteriormente la Universidad Autónoma Metropolitana, donde fue profesor durante diez años.

Voy a leer un comunicado de prensa de un órgano garante del acceso a la información cuyo nombre me voy a reservar. Dice: “Durante los primeros nueve meses del presente año la ciudadanía presentó 70 039 solicitudes de información, lo que representa un incremento del 134 por ciento con relación al mismo periodo del año pasado, informó el comisionado presidente”. El documento destaca que la cifra alcanzada entre enero y septiembre de 2009 superó en 70.15 por ciento las 41 164 presentadas durante todo el año pasado. Este boletín de prensa culmina diciendo: “Es importante mencionar que el mayor interés de la ciudadanía en ejercer el derecho de acceso a la información pública reflejado en el número de solicitudes de información presentadas obligó a este organismo a modificar sus proyecciones, por lo que se estima que durante el año 2009 se presentarán un total de 93 000 solicitudes a todos los sujetos obligados, en contraste con los 63 000 y fracción que se habían proyectado anteriormente”.

Se trata de un documento celebratorio del hecho de que la ciudadanía está solicitando cada vez más información a este gobierno.

Ahora les contaré una anécdota sobre algo que nos ocurrió hace tres o cuatro años: fuimos a una dependencia, sabíamos que una dependencia pública manejaba una cantidad muy importante de información que no era pública, más bien que no la habían hecho pública. Entonces, en vez de llamarles por teléfono –porque son

amigos los titulares de esa dependencia– y decir: “Oye, ¿no me podrías pasar tal o cual información?”, decidimos proceder a través del IFAI para solicitar esa información. A los dos o tres días recibí una llamada del titular de esa dependencia, que estaba muy enojado y me dijo: “Cómo es posible que lo hagas por esa vía, si lo puedes hacer por teléfono, somos amigos, si tú quieres información de esta dependencia pues me lo hubieras pedido y no lo hagas a través del IFAI, no somos delincuentes, no estamos haciendo nada malo...”. Le dije: “Mira, te pedí la información por esta vía porque es un montón de trabajo el que van a tener que hacer, en los plazos que lo tienen que hacer, si te lo pido de favor te vas a quejar conmigo porque te estoy pidiendo poner a trabajar a tu gente”.

Bueno, finalmente se resolvió por la buena, nos entregaron la información, publicamos parte de ella, pero lo más curioso es que dos o tres meses después había un evento importante, internacional, de tecnologías de la información, con expositores. Esa dependencia tenía un stand donde estaba promocionando todo lo que hacía, y la parte más fuerte era la información que nosotros le pedimos; o sea, estaban promoviendo precisamente esa información.

Esto viene al caso por lo siguiente: el hecho de que cada vez haya más personas que accedan a la información o que la soliciten a los gobiernos tiene varias lecturas. Está la lectura celebratoria de parte de los órganos garantes, donde dicen que es bueno que cada vez haya un mayor número de personas pidiendo información. La otra lectura, o una lectura paralela a ésta es: algo no funciona bien porque la gente pide información que no existe. Es decir, los gobiernos siguen siendo relativamente opacos o muy opacos. Si los gobiernos no fueran opacos la gente no estaría pidiendo la información.

Entonces, sí es una buena noticia que los ciudadanos cada vez pidan más información a los gobiernos. Pero es una mala noticia que lo tengan que hacer a través de estos órganos garantes. Es decir, se está obligando al gobierno a que haga pública la información. ¿Por qué? Porque el gobierno no lo hace de forma voluntaria. ¿Qué necesitaríamos frente a esta disyuntiva? Necesitamos gobiernos que publiquen cada vez más información y que cada vez haya más ciudadanos que accedan a ella.

Si los gobiernos publicaran voluntariamente una buena cantidad de información, la ciudadanía encontraría esa información sin necesidad de recurrir a los órganos garantes. Habría menos

solicitudes de datos a través de los órganos garantes y habría más interacción entre el ciudadano y el gobierno. Pero esa interacción entre el ciudadano y gobierno no tiene por qué pasar por los órganos garantes.

Si llevamos esto a una secuencia lógica, resulta que el IFAI no tiene futuro. La argumentación lógica llevada a su última consecuencia es: el IFAI tiene que desaparecer. ¿Cuándo? Cuando los gobiernos sean transparentes, cuando los gobiernos publiquen toda la información susceptible de ser publicada; obviamente no hablo de la información confidencial, los datos personales, la de seguridad nacional, etcétera, que no se puede publicar. Pero cuando los gobiernos publiquen el resto de la información, los ciudadanos, las personas morales, las personas físicas, accederán a esa información por la vía natural de Internet, por ejemplo, sin tener que pasar por los órganos garantes.

Eso, creo, es, por llamarlo de algún modo, una actitud, una mirada, una visión distinta a la que impera, que es básicamente esta cosa punitiva: “Te voy a cachar haciendo trampa”. Que la transparencia promueve la rendición de cuentas, es un hecho absolutamente cierto, necesario y que hay que fomentar cada vez más. Porque el funcionario público que se siente observado por lo menos va a tener que ponerse a pensar dos veces antes de hacer alguna cosa ilegal. Antes no era así, y en eso hay un avance. Sin embargo, propongo una visión un poquito más proactiva del asunto, que significa manejar argumentos como los que se están empezando a utilizar en Estados Unidos con el proyecto de transparencia que está implementando el presidente Obama.

En la medida en que los gobiernos publiquen información relevante para la sociedad, independientemente de que se las pidan o no, el gobierno estará compartiendo información con la sociedad, lo cual no ocurre en la actualidad.

Al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) le tenemos que comprar información, los demógrafos tienen que pedir cita para ir al INEGI, a correr bases de datos, a obtener información. La información no está toda afuera. En el ámbito de las tecnologías de información, por ley están obligados todos los directores generales de sistemas a entregar su plan anual y creo que también su plan sexenal. Eso es información muy rica para las empresas, esa información no se publica, se la guarda el gobierno. Así, en la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos

Naturales (Semarnat), en la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Sagarpa) hay infinidad de información útil que esas instituciones podrían compartir con la sociedad, pero no la comparten, a menos que la sociedad o alguien de la sociedad se las pida.

Compartir información es socializarla; es socializar conocimiento y necesariamente es un motor de innovación, de creatividad, es un motor que pone a la sociedad y a ciertos grupos de interés en otro rumbo. Como dijo Alejandro Barros hace un rato, un gobierno electrónico que operara vía redes sociales sería un instrumento fundamental para lograr una interacción más activa entre gobierno y grupos de interés que necesitan trabajar con información gubernamental que no es pública, información gubernamental que está retenida.

En resumen, la idea es que los gobiernos no publiquen sólo los mínimos exigidos por la ley, sino que vayan tras los máximos y publiquen sin obligación, que hagan pública la información sin necesidad de que la sociedad se los pida. Eso es lo que está haciendo, por ejemplo, el portal *data.gob* en Estados Unidos, que se maneja con esta filosofía.

Mirar las cosas de esa manera significa volver a mirar al IFAI y los órganos garantes, volver a pensarlos. Creo que es un buen momento de volver a mirarlos o volver a pensarlos y quitarnos de encima esta parte punitiva de la transparencia, que es necesaria, pero también hay una parte mucho más amable de la transparencia, que consiste en que los gobiernos compartan información con su sociedad.

### **Cecilia del Carmen Azuara Arai:**

Muchas gracias, Andrés. Estarán de acuerdo conmigo en que ha sido muy explicativa su presentación, debemos aspirar a encontrar cada día más información publicada por parte de las autoridades sin que medie solicitud de los particulares. El Estado, en consecuencia, tendrá que adelantarse y compartir más información con la sociedad y entonces pensar en la transformación de los órganos garantes para que tengan un papel mucho más preventivo en la promoción y en la materia del derecho de acceso a la información.

## JOSÉ CLASTORNIK

**José Clastornik.** Director ejecutivo de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC), que depende de la Presidencia de la República Oriental del Uruguay, donde promueve las políticas y coordina los esfuerzos de implantación de las tecnologías de información y las comunicaciones a nivel de la administración pública. Además, integra el Directorio del Plan Ceibal (Proyecto One laptop por niño y por maestro) y forma parte de los directorios de las Unidades Reguladoras de Protección de Datos Personales y de Acceso a la Información Pública. Ingeniero civil estructural por la Universidad de la República Oriental del Uruguay, con maestría en Ingeniería Civil Estructural por el Instituto de Tecnología de Israel. Desde 2001 se ha desempeñado como gerente general de Hg, S.A., una sociedad anónima de la Empresa Telefónica Estatal Antel especializada en el desarrollo de soluciones de valor agregado sobre las telecomunicaciones, mediante proyectos de inclusión digital y de gobierno electrónico, como el Programa Ciudades Digitales, que realiza ante distintas intendencias de portales educativos, así como la implantación de redes interadministrativas.

Como indica la semblanza que leyeron al presentarme, tengo responsabilidades sobre un directorio de gobierno electrónico y trabajo en consejos de acceso a la información pública de protección de datos. Supongo que por eso me pidieron que tratara de explicar un poco la relación entre el acceso a la información pública y el gobierno electrónico.

No es que uno se levante un día cualquiera con la idea de crear un modelo de acceso a la información pública y al otro día éste ya exista. Hay un contexto nacional que explica desde una perspectiva específica por qué hemos llegado a una solución de ese tipo.

El asunto es que hay una interrelación. Podríamos estar hablando de lo que es acceso a la información pública, de transparencia, gobierno digital, gobierno electrónico, tecnologías de la información, planteándonos distintas cuestiones del tema.

Una manera es pensar en un acceso a la información pública desde la perspectiva de las tecnologías de la información. Lo planteo como pregunta: ¿se puede pensar hoy en el acceso a la información pública sin las TIC?

La otra forma, que es la que voy a desarrollar, es considerar al gobierno electrónico en su contexto más amplio y pensar si se puede hacer un gobierno electrónico sin acceso a la información pública.

En el contexto de esta reunión hemos conocido distintas ponencias sobre diversos temas, como protección de datos, archivos, registros digitales, seguridad de la información, desde la óptica del acceso a la información pública, de la transparencia. Ahora quiero cambiar un poco la perspectiva, invertirla, ése es el desafío que les quiero plantear.

La visión tradicional de gobierno electrónico apunta a dos temas: acceso a la información pública y servicios y trámites electrónicos. Esa visión trabaja en lo relativo a la transparencia, el fortalecimiento democrático, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, por un lado, y en la transformación del Estado, por el otro, un Estado disponible por múltiples canales, accesible, abierto todos los días, las 24 horas del día, que se inclina hacia procesos más eficientes y eficaces.



Esta visión ha tenido una evolución, que es conocida como *connected governance*, que implica asumir la administración pública interconectada por completo. Voy a dar un ejemplo. Imagínense que hacemos gobierno electrónico, tenemos una empresa,

la empresa se conecta con la organización específica que hizo el gobierno electrónico, tenemos un sistema por el cual podemos escribir, cambiar los datos, saber cuándo hay una licitación, un concurso. Tenemos gobierno electrónico con esa institución; si tenemos mil instituciones deberemos poner mil datos en cada uno de los sistemas que posea cada institución, a menos que tengamos una ventanilla única que permita que veamos al Estado y éste nos vea, respetando nuestra individualidad o entendiéndonos como personas o como empresarios.

Eso implica integración de datos, implica vencer las resistencias que hemos escuchado en esta reunión acerca de los gastos, la resistencia a tener datos, implica transformaciones que se deben hacer, digamos, en la optimización de los procesos interinstitucionales, que sean procesos que no existan en muchas instituciones porque en realidad están repetidos y no tiene sentido estarlo haciendo una y otra vez.

Es reunir esta información. Imagínense, por ejemplo, que queremos conocer todos los beneficios sociales que el Estado le está dando a una persona: educativos, culturales, de salud, de empleo, de jubilación. Estamos, entonces, ante una problemática muy clara, ya no digamos con respecto a la protección de datos, sino en cuanto a la disponibilidad de la información.

Entonces, hay una especie de organización nueva que tiene una finalidad distinta, donde se visualiza a la administración pública como un todo y en realidad es una organización que va más allá de la administración pública.

Por ejemplo, las mediciones que se hacen para el portal de transparencia de Brasil. Basta imaginar, en cuanto al acceso a la información pública, lo que se necesita publicar a nivel de democracia activa, cuál es el factor de éxito que estamos visualizando con esto, que cumplimos con las normas o lo que hace la gente que lo está usando.

Porque desde el punto de vista del proceso, que se identifique a quienes se están excediendo en los gastos implica que hayamos puesto dentro del proceso informático la comunicación y se haya creado la sensibilización con el tiempo. Eso cambia la estrategia para plantear el precepto.

Entonces, estamos integrando al ciudadano en toda esta nueva identidad. Apuntar a eso implica cambiar la perspectiva. Esto es como un iceberg: se ve sólo una parte de la enorme problemá-

tica. Cuando alguien que se enfrenta –como a alguno de nosotros nos tocó– a la necesidad de definir una agenda de procesos dentro del Estado, hay dos caminos. Tenemos una solución fácil, asumimos la vieja forma de gobierno electrónico: si tenemos mil instituciones dentro del Estado hacemos mil portales, cinco servicios electrónicos en cada uno de los mil lugares y tenemos cinco mil cintas para cortar y el proceso se puede hacer de modo relativamente fácil.

El otro camino es tratar de resolver los problemas que están debajo del iceberg en los aspectos de interoperabilidad, seguridad, acceso a la información pública, autenticación de personas, inclusión digital, generación de capacidades y marco normativo. Esto se lleva más tiempo y no se ve en el corto plazo. Hay que tener un poco de vocación para esto y algún apoyo para poder llevarlo a cabo.

The infographic features the logos of AGESIC and the Presidency of the United Mexican States at the top. The title 'Los Desafíos: Gob en RED es más que hacer Portales' is prominently displayed. On the left, an iceberg is shown with a small portion above the waterline and a large, jagged portion submerged. To the right of the submerged part, a list of challenges is provided.

- Desarrollo de Sitios Web
- Gestión de Servicios Online
- Interoperabilidad
- Seguridad
- Acceso a la Información Pública
- Autenticación de Personas y Docs
- Inclusión Digital
- Generación de Capacidades.
- Marco Normativo

Algunos de los insumos que se requieren para la interoperabilidad se agrupan en cuatro rubros: infraestructura, sintaxis, semántica y políticas.

Ahora quiero tocar otro tema. Hoy preguntaba si en México hay interoperabilidad. En el IFAI lo están viendo con los propios organismos públicos que piden acceso a determinada información que está en otros lugares de la administración pública. Están tratando de





**AGESIC**

**Requisitos para la Interoperabilidad**

- **Infraestructura**
  - Conectividad, seguridad, certificación, enrutadores...
- **Sintaxis**
  - Estándares de definición de datos, intercambio, cobro, actualización, respaldos...
- **Semántica**
  - Metadatos, taxonomía de categorías, navegación y búsqueda...
- **Políticas**
  - Propiedad de los datos, confidencialidad, mecanismos de financiamiento...

3 3

conseguir por la vía legal lo que no se consigue a nivel de interoperabilidad, la voluntad que reclamaba Andrés Hofmann. Preguntaba, entonces, si tienen trámites urgentes o normales dentro de la administración pública. En Uruguay existen trámites urgentes o normales; por ejemplo, a nivel de la identidad, el certificado de nacimiento. Porque este certificado se pide para determinados trámites. En Uruguay hay trámites urgentes, trámites lentos, y el certificado caduca cada 30 días, con lo que hay que pedir uno nuevo. La pregunta es, ¿por qué? Obviamente porque hay un esquema de sustentabilidad económica de esa unidad. Yo preguntaba si alguien se imagina lo que es un informático que quiere informatizar un trámite urgente y lento. Hay que matar el concepto de trámites urgentes o lentos.

Para poder avanzar en eso se necesita una agenda en seguridad, en interoperabilidad, en acceso a la información pública.

Les doy un ejemplo: la Unión Internacional de Telecomunicaciones (International Telecommunication Union, ITU), organización de las Naciones Unidas, tiene definido un marco de agenda que estipula que es necesario establecer medidas legales, técnicas y de procedimiento, generar estructuras organizativas, que haya capacidades, y producir los instrumentos de cooperación internacional que hagan viable una agenda de seguridad informática. Eso vale para todos los temas de los que estamos hablando en un contexto general. Deberíamos tener una agenda de todo.

Un tema de hoy es si vamos más allá, si vemos el gobierno electrónico como un derecho ciudadano; si es un derecho de la persona que no le pidan información que ya tiene el Estado. Estamos cambiando incluso el modelo de demanda; o sea, estamos haciendo que el ciudadano sea quien exija y que no seamos sólo algunos iluminados informáticos quienes definamos los proyectos que se deben desarrollar.

Contextualizamos que hay un marco normativo que es parte de toda esa visualización del gobierno como derecho ciudadano, que tiene que estar en la acumulación de esas agendas de las que estábamos hablando.

**AGESIC**

Presidencia  
de la República

## El eGOB como Derecho Ciudadano

**Algunos Derechos:**

- Realizar las gestiones y los trámites desde donde quiera, cuando quiera y a través del canal que desee.
- Acceder a todos los Servicios Públicos de forma electrónica.
- Estar exento de presentar la misma documentación en más de un sitio y de aportar datos o documentación que ya esté en poder de la Administración Pública.

**Impacto Normativo y Regulatorio**

- *Donde se cruzan Interoperabilidad, Seguridad y Protección de Datos Personales, Acceso a la Información,*

**Cambios en el Modelo de Demanda**

4

En general, los instrumentos de gobierno electrónico para trabajos a mediano y largo plazos son generar una agenda digital, un concepto de agenda genérica que involucre todo esto.

En Uruguay hicimos una agenda digital que incluyó las agendas de seguridad, de protección de datos, de acceso a la información pública, de firma digital. En cada uno de esos casos se encontró la necesidad de hacer un marco regulatorio nuevo. Hablo de marco porque no son algunos artículos de ley, sino que fueron leyes marco que cambiaron, digamos, en dos años todo el sistema legal en protección de datos, en acceso a la información pública, en seguridad de la información,

en firma digital, firma electrónica avanzada. Y se crearon las unidades coordinadoras, que son las unidades de gestión que correspondían a cada una de las unidades.

En ese marco institucional nuevo se creó una agencia de gobierno electrónico, que de alguna forma lleva la agenda digital del país, y se crearon órganos desconcentrados de esa agencia, organismos de control asociados al tema, en particular de protección de datos, acceso a la información pública y certificación digital.

Cada uno de esos organismos tiene consejos asesores que buscan generar una dinámica de consenso social en torno a la regulación que tiene que impulsar cada consejo. En particular, el de acceso a la información pública lo integran el ombudsman, como representación del Poder Legislativo, un representante del Poder Judicial, del ministerio público, del área académica y del sector privado.

**Un Nuevo Modelo Institucional**

- AGESIC: Procurar la mejora de los servicios al ciudadano utilizando las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones. (Art. 72, Ley 17.930 de 23 de diciembre de 2005)
- Órganos de Control Desconcentrados
  - Ej. Unidad de Acceso a la Información Pública
  - Consejos Consultivos: Representación del Poder Legislativo (Ombudsman), Poder Judicial, del Ministerio Público, del área académica y del sector privado

Quisiera terminar con algunas reflexiones. Un día me preguntaron cómo es posible que en Uruguay el acceso a la información pública o la protección de datos no estén en manos de una agencia independiente. En realidad, creo que cada uno aborda los problemas a partir de lo que está impulsando. No fue la idea original, pero decantó en esto, y cuando uno lo mira con perspectiva, encuentra que Uruguay estaba en un contexto de fuerte transformación del Estado, de gobierno electrónico. Y la disponibilidad

de la información, el acceso a la información pública o la protección de datos se consideraban como buenas prácticas dentro del gobierno electrónico. No había un problema de corrupción en Uruguay que hiciera que fuese absolutamente necesario que el acceso a la información pública estuviera lo más alejado posible de cualquier organismo gubernamental. Al haberse creado así, se están generando sinergias, estamos pudiendo discutir determinadas cosas en un contexto cercano, no hay sectores que se están peleando, defendiendo algo, sino que hay una idea de consenso.

Enseguida, algunos ejemplos de cómo pueden hacerse esos consensos. Dentro de la AGESIC tenemos un área de gobernanza en tecnología de la información. El área de gobernanza ayuda en el análisis de las capacidades de un área en la conceptualización de sus planes informáticos y la auditoría del cumplimiento de esos planes. Dentro de cada área saben que vamos a priorizar la inversión en protección de datos, así como la inversión de acceso a la información pública. Así se genera una sinergia que arranca desde la concepción de a dónde va la inversión, y podemos utilizar el mismo cuerpo de inspección desde el lado de la seguridad de un centro de respuesta en centros informáticos o desde el lado de protección de datos para ver si las bases de datos están bien resguardadas.

Las sinergias van más allá. Hemos actuado, por ejemplo, con la Auditoría General de la Nación, que está trabajando con nosotros en los puntos de control asociados a la implantación de sistemas de los llamados expedientes electrónicos. Son sistemas de información documental y de *business process modeling*, de estructuración de procesos para que puedan auditar determinados elementos.

El desafío es enorme. Estamos trabajando desde el sector de tecnología de la información con una óptica de enfrentar las dificultades que implica la gestión del cambio. Estamos haciendo gestión del cambio.

Desde la tecnología de la información se tienen distintas alternativas para avanzar en la gestión del cambio. No es posible trabajar con una zanahoria –decimos nosotros–, tratando de motivar a la gente con premios o con castigos, siendo duros en la aplicación de la ley. Desde una visión que apuesta al gobierno electrónico, nuestra política es más de convencer que de castigar. Aunque en algún momento va a ser necesario castigar y eso lo sabemos.

Hoy por hoy estamos sorprendidos de que este modelo ha demostrado que es mejor de lo que pensábamos. Se necesitan madurez, cambios de gobierno para darle credibilidad al modelo. Y también entender que todos los modelos mutan, y que quizá el modelo que hoy es el mejor en esta instancia no sea el mejor dentro de cinco o diez años. En cuestión de *software* lo sabemos, se llaman versiones; éstas de alguna forma constituyen el desafío que tenemos adelante, pues nos dan la pauta sobre cuáles deben ser las nuevas versiones a construir.

*Muchísimas gracias.*

### **Cecilia del Carmen Azuara Arai:**

Gracias a José Clastornik por su exposición sobre la relación entre el gobierno electrónico y el acceso a la información. Ahora tenemos claro que el uso de las herramientas electrónicas propicia transformaciones absolutas en las sociedades, aunque ello implica retos.

## RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE LA AUDIENCIA

**Cecilia del Carmen Azuara Arai:** Hay muchas preguntas que he distribuido entre los panelistas. Para darles respuesta vamos a seguir el mismo orden en el que hicieron su presentación.

**Henrique de Sousa:** En primer lugar, quiero recordarles a quienes quieran ver el portal de transparencia que la dirección es: <http://www.portaldatransparencia.gov.br/>. Ahora voy a responder a tres preguntas.

Preguntan si es posible a través de la página web obtener los documentos físicos, si existe la información consolidada en el Portal de la Transparencia de Brasil, si además de otros bancos de datos cuenta con documentos físicos y los ciudadanos pueden tener acceso ellos. Lo que resulta muy interesante es que hace dos o tres años un ciudadano pidió documentos físicos y el servidor se los negó, pero la información estaba en el *site*, la información es pública. Es evidente que hubo que gestionar un documento administrativo para que el ciudadano pudiera tener acceso a la información y ver el documento físico, así es que sí tienen la posibilidad. Recientemente se creó un portal específico para dar recursos a las organizaciones no gubernamentales y una de las preocupaciones fue precisamente ésta. Se trata de recursos federales que son transmitidos a organizaciones no gubernamentales, instituciones privadas, y en esos casos se registra un proceso con toda la documentación, con la regularidad necesaria: cuánto dinero se dio, cuál fue el programa, y cualquier ciudadano puede consultar esos datos, además de la información que aparezca en el sitio web.

Me preguntaron también sobre Twitter. Estábamos hablando de la posibilidad de incluir nuevas tecnologías en el portal, que nos den mayor interacción con los usuarios, y eso debe suceder ahora. Estamos planeando tener control de las obras y los gastos públicos que se harán para la Copa del Mundo del 2014. Queremos implementar videos en tiempo real, que la gente pueda tener acceso para seguir la obra aun cuando haya gente trabajando ahí y poder verlo en vivo y en directo.

Finalmente, preguntan: ¿es un derecho el acceso a Internet? El acceso a Internet debe ser un derecho. Me parece que, más que eso, es una necesidad, no sólo un derecho, hoy es una necesidad.

En Brasil tenemos 54 millones de familias con acceso a Internet, tenemos programas federales y programas locales, de distribución de profesores a nivel elemental, profesores de enseñanza media, que están capacitando a la gente y es claro que ése es un intento de inclusión social que va a tardar un poco para que sea cien por ciento eficaz, pero no podemos negar que es una necesidad hoy en día.

**Alejandro Barros:** He ido juntando algunas preguntas, hay varias relacionadas con esta mirada demanda versus mirada oferta; de hecho, por ahí preguntan: ¿qué es para usted una burocracia innecesaria?

La comisionada Peschard dice que los gobiernos construyen su página a partir de la oferta y no de la demanda, ¿cómo transitar hacia allá?, ¿depende sólo del uso de herramientas informáticas?

Yo diría que no depende para nada del uso de herramientas informáticas, es una mirada distinta sobre cómo el Estado se relaciona con los ciudadanos y en general el Estado en sus diferentes niveles ha tenido una mirada de relacionarse desde su lado del escritorio. Por eso digo que es desde la oferta, desde el trámite que él definió que tenía que hacer y no de cuál es el valor que le aporta al ciudadano ese trámite.

Les daré un ejemplo: cuando en mi país, Chile, un ciudadano quiere pedir un subsidio habitacional y va al Ministerio de la Vivienda, ese organismo público le pide un conjunto de papeles referidos a otros servicios públicos que no tienen ninguna razón de ser, o sea, no le aportan ningún valor al ciudadano y el ejemplo más concreto de esto lo mencionó José Clastornik en el caso del certificado de nacimiento.

En Chile se pide el certificado de nacimiento para muchos trámites y es un requisito que en sí mismo no aporta ningún valor, sólo es el paso para un siguiente trámite que sí aporta valor. A un ciudadano que quiere pedir un subsidio habitacional, le importa poco su certificado de nacimiento, lo que quiere es el subsidio habitacional. Entonces, lo que ha hecho el Estado es traspasarle su problema de interoperabilidad al ciudadano.

Hay algunas preguntas relacionadas con la Web 2.0, el acceso a la información. La Web 2.0 está aquí, está instalada y por lo tanto lo que uno tiene que hacer es ver cómo integrarla a la operación del Estado.

De hecho, encontré un sitio muy interesante, que es una recopilación de todas las políticas públicas asociadas a herramientas de la Web 2.0 y está lleno de documentos. El Estado británico elaboró un documento de 20 páginas sobre cómo usar Twitter, bajo qué condiciones. Lo encuentro un tanto excesivo, un documento de 20 páginas para una cosa en la que se usan 140 caracteres, me parece un poquito de exceso. Por lo tanto, creo que el Estado está aprendiendo a usar esas herramientas.

Otra persona pregunta: ¿qué pasa con el tema de los registros en estas herramientas? Creo que es un tema no resuelto y por lo mismo los Estados están viendo que herramientas como ésta están pensadas para ser complementarias. Yo no doy a conocer una política pública vía Twitter, lo que hago es complementar como vía de comunicación de otras cosas, de mi sitio web, de un documento publicado, de discursos, de videos en You Tube; o sea, es un conjunto de herramientas que hacen que la política pública llegue al ciudadano.

¿Cuánto creen ustedes –y lo digo como ejemplo– que le cuesta a una persona armar un sitio que diga: *no vote por Alejandro Barros.com*? ¿Cuánto creen que vale? Cero pesos, cero. O un sitio como el que vimos, a través del cual se monitorean las promesas de campaña de alguien que está compitiendo para un cargo de elección popular, o *el-banco-me-robó.com*, o sea, es importante pensar que el Estado tiene que entrar en este nuevo ambiente.

Ahora, hay una pregunta asociada al tema de quién es dueño de la información. ¿Puede alguien poner información en You Tube o en Facebook si el Estado no es dueño? Ahí se aplican las mismas reglas que aplican para su sitio web, por eso insisto en que sólo son herramientas complementarias.

Otra pregunta: ¿qué opinan sobre convertir la información pública en un bien público y no sólo en un instrumento de control social? Estoy totalmente de acuerdo, la información es un bien público. Lo que pasa es que los Estados de alguna manera tienen que darse cuenta de eso, si no, van a ser rebasados por los hechos.

El ejemplo de Twitter es muy claro: en junio pasado nos enteramos de los resultados electorales en Irán por ese medio antes que por la CNN. Ése es el mundo en el cual estamos viviendo. También del golpe de Estado en Honduras nos enteramos antes por Twitter que por las cadenas de televisión.



Entonces lo que va a ocurrir es que en el mundo de las políticas públicas estas herramientas van a ir avanzando mucho más allá, y el desafío que tiene el Estado es encontrar cómo integrarlas a su operación cotidiana y cómo las transforma en mecanismos de interacción y de relación con el ciudadano.

**Andrés Hofmann:** Preguntan cuál es la información útil, necesaria que tienen los gobiernos y que no comparten con la sociedad. No sé qué información se reservan los gobiernos porque la tienen ahí guardada, pero me ha tocado pepenar algunas que otras cosas. Me tocó hace dos o tres años ver que en la Sagarpa tienen una cartografía envidiable del país, está actualizada y casi en línea. ¿Por qué la tienen ahí guardada, qué les cuesta publicarla? Hay varias dependencias que tienen una cantidad de información tremendamente útil. ¿Para qué, para quién? Tal vez para sectores académicos, para grupos de interés muy específicos, para rubros empresariales, por ejemplo. Los programas que tienen los directores de tecnologías de información, los programas sexenales y los programas anuales que tienen los directores, los objetivos que tienen los directores de tecnología de las diferentes dependencias es información muy útil para las empresas, para que hagan su inteligencia de negocios y vayan viendo a quién le van a comprar o con quién van a negociar diferentes cosas. Pero esa información está ahí guardada, le están haciendo el trabajo a las empresas mucho más complicado.

Entonces sí hay información útil. Por ejemplo, en Estados Unidos el presidente decidió recoger información de diferentes dependencias, de diferentes organismos, sobre tres o cuatro temas, el tema energético, el cambio climático, entre otros. Si en México hiciéramos algo parecido, habría tres, cuatro, cinco dependencias que reúnen toda la información sobre cambio climático en México. Y no me digan que eso no va a ser información útil para la academia, para la prensa, para que a su vez se divulgue, para que se genere más conocimiento sobre el tema. Pero esa información está ahí guardada y solamente va a salir si alguien la pide.

Vuelvo al tema de mi presentación: le pedí a un periodista amigo mío que solicitara una información con otro nombre; mañana nos tienen que dar la respuesta. Es información que queremos publicar, que es pública. ¿Por qué lo hice así? Porque es gente conocida, si lo hacemos con nombre y apellido voy a recibir una llamada telefónica diciendo: “Oye, yo no soy delincuente, no me pidas información por la vía del IFAI, llámame por teléfono y te la doy”.

Entonces estamos batallando con esas dos mentalidades. Sacar información para ayudar a compartir conocimiento con la sociedad, y a partir de ahí generar más conocimiento, generar innovación, y no solamente con el mundo académico.

Lo que estoy diciendo es que la información se tiene que ordenar, no puede salir así a borbotones, hay que hacerla accesible, hay que facilitar las búsquedas. No es sólo llegar y sacar todo, sino hacerlo de una manera más o menos sistemática, ordenada.

Insisto en que el tema es cultural y el asunto arranca por la oferta. Es decir, hay muchas preguntas: ¿cómo hacemos para que la gente pida más? No, no es por ahí. Es: ¿cómo hacemos para que el gobierno ofrezca más? En la medida en que el gobierno ofrezca más, la gente va a pedir más. En la academia se habla de participación ciudadana, hay muy poca participación ciudadana, se dice. El gobierno es el que tiene que fomentar la participación ciudadana. Si no hay oferta no hay demanda, no al revés. Eso me costó mucho aprenderlo y, bueno, suelo hacer un símil con la televisión. La gente dice: “No, estos programas son una porquería, estupidizan a la gente, la vuelven tonta”. Entonces las televisoras responden: “Es que eso es lo que la gente quiere, le estoy dando a la gente lo que quiere”. Pues no es cierto, son mentiras. Si la oferta fuera otra, a la gente le encantaría esa otra oferta, porque tendría otras opciones. Si todos los programas de la televisión abierta fueran culturales, habría competencia para ver quién hace la cultura más entretenida y estaríamos hablando de otro país. Pero creo que es importante hablar de qué otro país queremos y caminar en esa dirección, o por lo menos saber por qué senderos andar.

Finalmente, el tema de la transparencia y la necesidad de detectar los grupos de interés que hay en la sociedad. O sea, Semarnat tiene probablemente grupos de interés muy acotados, empresariales y académicos. Ahí es donde hay que crear redes sociales. A ver, “academia que interactúas con medio ambiente, qué información quieres que publique”. A ver, “empresario que interactúas con el tema de medio ambiente, qué información quieres que saque”. Y eso no es vía IFAI, eso es vía open government, gobierno abierto, gobierno 2.0, o sea, un gobierno con otra actitud. Sólo de esa manera en la academia vamos a generar conocimiento, a tener más participación ciudadana.

Pero es una iniciativa que tiene que venir del gobierno y no le hace daño a nadie, porque no estamos hablando de información comprometedor de ningún funcionario público. Estamos hablan-

do de información que es acervo nacional, que la tiene guardada el gobierno para gobernar o para dizque gobernar, pero que no la comparte con la sociedad.

**José Clastornik:** Tengo tres temas completamente distintos, muy interesantes. El primero es que para hacer pública la información se requiere, primero, organizarla. ¿Creen los panelistas que pronto se cierre la brecha entre los archivistas y la tecnología? Ésa es la temática de generación de capacidades. Si uno oye hablar de los números relacionados con la web, a veces se queda sin un contexto, pero se los cuento en porcentaje. Hicimos el cálculo de cuántos archivistas se necesitaban para cumplir la ley y encontramos que aun duplicando el número de los que existían la cantidad sería insuficiente, y los que estaban saliendo cada año de la universidad constituían un cinco por ciento del total. O sea que se requerían más de 20 años para tener la capacidad necesaria.

Ése es un problema que tenemos que considerar dentro de los planes a mediano y largo plazos y generar las capacidades necesarias. Es un dato de lo que pasa en el contexto de lo que estamos hablando, para el acceso a la información pública, pero pasa también en los temas de seguridad de la información, en la interoperabilidad. En todos los lugares vamos a encontrar que hay ese déficit desde el punto de vista de la formación técnica, necesaria para hacer viables los proyectos; en general, todos los países estamos bastante lejos y la agenda debe incluir la generación de esas capacidades.

Preguntan: ¿de qué manera se mide en el ámbito mundial el desarrollo de las TIC y cuál es el organismo que se encarga de hacerlo?

Acá hay dos TIC, están, por un lado, las tecnologías de la información y la comunicación y, por el otro, las tecnologías de la información y del conocimiento. Son dos contextos distintos. En tecnologías de la información y la comunicación el organismo más adecuado para referirse a esa medición es el ITU, el organismo de las Naciones Unidas en la materia de telecomunicaciones.

Mucho más rico, si se quiere, es el contexto de las TIC asociado a tecnología, información y conocimiento, y que está relacionado con la agenda de la sociedad de la información y del conocimiento. Fue un tema muy discutido en la Cumbre de Túnez; la ONU tiene indicadores muy interesantes y el organismo que está trabajando en ello es el Observatorio para la Sociedad de la Información en Latinoamérica y el Caribe.

Entonces, los indicadores suman elementos cuantitativos y cualitativos; por ejemplo, ¿cuán listo está un gobierno para el empleo de las TIC? Eso está vinculado a indicadores de cuán profunda es la inclusión digital, qué niveles de conectividad se tienen, y eso si se habla de factores cuantitativos, o a la calidad de la presentación de los portales, si se refiere de cualitativos. Obviamente está dentro de los indicadores la capacidad que tiene el país: cómo es el sistema educativo, cuál es la preparación de las personas.

El tercer tema: en un contexto económico adverso, ¿qué estrategias se pueden implementar en el sector público para incrementar la aplicación de las nuevas tecnologías?

Tengo varias respuestas a esto. En primer lugar les doy un indicador: 10 por ciento de aumento de banda ancha, digamos, incrementa en 1.5 por ciento el Producto Interno Bruto (PIB). Son mediciones de organismos internacionales, el Banco Mundial da 1.3 y la Comisión Europea, 1.7, pero estamos hablando de elementos donde uno define una estrategia de conectividad y tiene un retorno directo en lo que es el PIB, o sea que actúa como una medida contracíclica para levantar la economía.

En lo que se refiere a los problemas financieros, creo que una de las respuestas puede ser la participación pública o privada. Muchos de los proyectos asociados al uso de la información, como se está hablando hoy, o a la accesibilidad o la generación de trámites o servicios en línea, pueden trabajarse en un contexto mixto para eventualmente generar capacidades en la industria del *software* y tecnología de la información a escala nacional.