

---

## **NUEVAS TECNOLOGÍAS, EFICIENCIA, TRANSPARENCIA Y CONTROL CIUDADANO DEL ESTADO**

1. A pesar de la diversidad de estilos y grados de desarrollo entre los países, existe consenso en que la construcción del Estado del siglo XXI está estrechamente conectada con las capacidades para enfrentar el desafío tecnológico. En esta nueva fase, un problema central será transitar de la reforma a la modernización del Estado, asumida ésta como el diseño y la implementación de la arquitectura política, tecnológica organizacional y de gestión de un Estado orientado al ciudadano, con el pleno uso de las tecnologías de información, a nivel local, nacional y supranacional.

2. Para que la informática quede verdaderamente al servicio de la sociedad ella debe servir para aumentar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios públicos, así como para lograr la transparencia en la rendición de cuentas de la gestión pública y, por ende, un mayor control ciudadano sobre el Estado.

---

3. Una gestión transparente implica la obligación de dar a conocer a la sociedad, para su escrutinio, toda la información relacionada con actos de autoridad y administración de recursos, así como los datos relativos a la conducta, el desempeño y los criterios bajo los cuales los servidores públicos adoptan decisiones.

4. Por su parte, la realización de trámites vía Internet y su utilización para que la ciudadanía pueda conocer los estándares de servicio de las distintas agencias públicas, constituyen vías concretas para aumentar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos y, en última instancia, la calidad de vida de los ciudadanos. En este último aspecto es además deseable propender a la propia prestación de servicios, entre otros los sociales, haciendo uso de los recursos de la informática.

Lo que en cualquier caso cabe asumir es que la información, en sí misma, es uno de los más importantes bienes que la administración pública puede ofrecer a los ciudadanos. Condición básica para ello es la existencia de garantías legales al acceso a los documentos administrativos, así como la debida publicidad de las políticas y programas que desarrolla el Estado y sus resultados.

---

5. Entre los desafíos que imponen las nuevas tecnologías, un lugar destacado corresponde a la modernización del derecho constitucional y administrativo y a la capacitación del personal público ante la aparición del documento electrónico y la firma electrónica, entre otras tecnologías.

En el futuro, el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la capacidad para utilizar sus aplicaciones, serán factores críticos para acceder al mercado laboral. Por ello, corresponde al Estado desarrollar políticas que las contemplen desde los ciclos educativos básicos hasta la formación profesional de los ciudadanos.

Particular importancia en este sentido reviste el desarrollo de las capacidades gerenciales y del personal público, en pos de su profesionalización y recalificación continua.

Por otra parte, en lo que corresponde a las adaptaciones del derecho, cabe profundizar en la consolidación del derecho informático positivo, tal como se está logrando en algunos países.

---

6. Si bien es innegable que las nuevas tecnologías de información pueden contribuir a reforzar la ciudadanía y potenciar el diálogo social con las administraciones públicas, cabe también considerar que ellas pueden reforzar las asimetrías sociales y constituirse en una nueva fuente de inequidad. Por lo tanto, corresponde a los Estados adoptar las previsiones para evitar que el acceso a las nuevas tecnologías y a los beneficios inherentes a ellas sea condicionado por la capacidad económica de los ciudadanos, tanto como les corresponde incrementar el interés público por un mayor uso de ellas.

7. También corresponde a los Estados adoptar todas las previsiones necesarias -incluidas las jurídicas- para preservar la privacidad de los ciudadanos y la seguridad de las instituciones.

En especial, el derecho a la intimidad del ciudadano adquiere relevancia en virtud de los bancos de datos que sobre las personas tienen no sólo las administraciones públicas, sino también empresas ajenas al Estado.

En otro sentido, y con las excepciones debidas, también es indispensable asegurar el derecho de todo habitante a conocer la información que sobre él se posea y el derecho a solicitar la rectificación de datos erróneos.

---

**8.** Es preciso, asimismo, tener en consideración que nuestros países enfrentan no sólo una serie de deficiencias que impiden el pleno ingreso a la sociedad de la información, sino una serie de barreras que limitan incluso el aprovechamiento integral de las tecnologías actualmente disponibles. El costo de las comunicaciones y la falta de cultura de uso constituyen barreras evidentes en tales sentidos. Ellas, además de los bajos índices de educación y salud de importantes segmentos de la población latinoamericana, deben ser activamente enfrentados por los Estados, a fin de superar los rezagos existentes en nuestras sociedades y las situaciones de infoexclusión que existen al interior de ellas.

**9.** En atención a que el alto costo que conlleva la adquisición y transferencia tecnológica constituye una limitante en la mayoría de los países de la región, es indispensable explorar mecanismos eficaces a tales efectos.

También es conveniente propender al desarrollo de un sistema de información sobre las experiencias acumuladas en estas materias, que puede incorporarse a las bases de datos existentes en el CLAD.