

El gobierno digital de Singapur

Singapur fue y sigue siendo pionero mundial en materia de gobierno electrónico. Cuenta, por ejemplo, con mil 600 servicios electrónicos y una banda ancha que da acceso al 99% de los ciudadanos.

Wu Choy Peng, Directora Adjunta, Info-Comm, Singapur

Singapur es un país pequeño ubicado un grado al norte del Ecuador, en el sureste de Asia. Está densamente poblado con alrededor de cuatro millones de personas que viven en aproximadamente 682 kilómetros cuadrados. En algunos aspectos, su tamaño ha sido un factor determinante para el éxito en el aprovechamiento de la tecnología de la información (TI). Singapur es el primer país en establecer una infraestructura de banda ancha de alcance nacional, a la que tienen acceso el 99% de los ciudadanos. Asimismo, ha impulsado la educación en tecnología de la información y comunicaciones, y ha llegado a los hogares de bajos ingresos para dotarlos de equipo tecnológico básico. La estructura gubernamental pequeña, de un solo nivel, ha facilitado la integración de servicios y la instrumentación de programas en todo el gobierno y en toda la nación.

La tecnología de la información en el gobierno

En las últimas dos décadas se han implementado cuatro planes nacionales de TI y ahora se prepara el quinto. En 1981 se lanzó el primer Plan Nacional de Tecnología de la Información, que dio origen al Consejo Nacional de Cómputo (antecesor de la Dirección de Desarrollo de Información y Comunicaciones), instaurado para fomentar el uso de la TI en el gobierno (Programa de Automatización del Servicio Civil). Desde entonces, los sucesivos planes de tecnología de la información se han vuelto cada vez más ambiciosos, a fin de posicionar al país como un núcleo (Hub) de TI global.

Gracias a estos planes hemos sido los primeros en muchas áreas. Por ejemplo, en abril de 2002, Singapur se convirtió en el primer país del mundo en usar la identificación por radiofrecuencia (IDRF) en sus 21 bibliotecas públicas. El sistema de IDRF de la Biblioteca Nacional usa etiquetas de IDRF que permiten rastrear el movimiento del material bibliográfico en ambientes de alto volumen, y reducir el tiempo que tarda la gente en registrar la entrada y salida de ese material. En 2000, la Biblioteca Nacional y su socio tecnológico recibieron una patente por esta aplicación.

En el vertiginoso mundo de los servicios portuarios, el operador portuario de Singapur utiliza una sola instalación integrada denominada PortNet, para el manejo de las cuatro terminales de contenedores del país que cuenta con 37 atracaderos. Fue instituido en 1984, y es la primera red totalmente electrónica que funciona las 24 horas del día y que además de enlazar las operaciones del puerto de Singapur está conectada a las empresas de transporte marítimo local. Todos los días nuestras terminales administran alrededor de 40 mil contenedores y se registran alrededor de 60 portacontenedores. Los camiones que cargan contenedores no demoran más de 25 segundos en cruzar las puertas de la terminal; es el tiempo más rápido de despacho en todo el mundo. Cada año los siete mil usuarios de PortNet llevan a cabo 69 millones de operaciones negocio a negocio.

En materia educativa, el primer Plan Maestro para Tecnología de la Información en Educación (1997-2002) permitió ofrecer un ambiente rico en TI a todos los estudiantes.

Por ejemplo, se conectaron en red 360 escuelas, se capacitó al personal docente constituido por 25 mil elementos, y se incorporó la TI en por lo menos 30% del tiempo de los planes de estudio. Hemos usado la TI como un habilitador fundamental para dotar a nuestros estudiantes de aprendizaje esencial, pensamiento creativo y habilidades de colaboración. Estas habilidades han quedado demostradas por la participación en competencias locales e internacionales y en proyectos de colaboración con estudiantes extranjeros.

Ningún panorama acerca del uso de la TI en Singapur estaría completo si no se menciona eCitizen (eCiudadano). Se trata de un nombre familiar tanto para los habitantes de Singapur como en el ámbito internacional, pues ha ganado muchos reconocimientos y premios. El portal eCitizen (www.ecitizen.gov.sg) es la única vía de entrada en Singapur a los servicios e información del gobierno. Fue inaugurado en 1997 como un proyecto piloto, y es el precursor del concepto “centrado en el ciudadano” gracias a la integración de servicios e información según categorías intuitivas como “educación”, “vivienda”, etcétera. El portal tiene un promedio de nueve millones de consultas por mes y los cinco servicios electrónicos más solicitados registraron alrededor de 3.2 millones de operaciones para el trimestre de abril a junio de 2003. El premio más reciente que recibió eCitizen es el Reto de Estocolmo (www.challenge.stockholm.se), otorgado en octubre de 2002.

Plan de acción para el gobierno electrónico

Han pasado tres años desde que se lanzó el primer Plan de Acción de Gobierno Electrónico para orientar las inversiones en TI y las actividades del servicio público. Se asignaron mil 500 millones de dólares de Singapur para este propósito cuyo principal objetivo fue brindar los principales servicios públicos de manera electrónica, y preparar los sistemas y procesos internos del gobierno para la era digital.

En la actualidad, los habitantes de Singapur tienen acceso a más de mil 600 servicios; son los más importantes que se pueden ofrecer por la vía electrónica. Con eCitizen sólo tienen que visitar un sitio para acceder a estos servicios. Su marco de autenticación requiere un solo nombre de usuario y una sola contraseña para todos los servicios. Estos servicios se prestan a través de la Infraestructura de Servicio Público, que agiliza el desarrollo y prestación de servicios electrónicos.

Los funcionarios públicos son capacitados en información y comunicaciones, para garantizar que puedan explotar la tecnología en beneficio del servicio público. Los cursos se adaptan a las diferentes funciones y empleos dentro del sector público. Hay cursos básicos y otros que son opcionales para satisfacer diversas necesidades. Como un ejemplo de estos cursos básicos tenemos: Planeación Estratégica en Tecnología de la Información y Comunicaciones, y Administración de Proyectos de Tecnología de la Información y Comunicaciones. Los cursos sobre Tecnologías Inalámbricas y Administración del Conocimiento son opcionales.

Debido a que la naturaleza de las TI ofrece oportunidades para el gobierno, el Plan de Acción de Gobierno Electrónico aporta fondos para que las dependencias experimenten con nuevas tecnologías. Las que funcionan son aplicadas en todos los servicios, y se informa a otras dependencias sobre experimentos fallidos, para que a todo el servicio público se beneficie de las lecciones aprendidas.

Segundo plan de acción de gobierno electrónico

Aún queda mucho por hacer. Tenemos un conocimiento muy superficial de las ventajas que representa la tecnología de la información y las comunicaciones para el gobierno, la gobernabilidad y la ciudadanía. El Plan de Acción II de Gobierno Electrónico (2003-2006) tiene por objeto estructurar un gobierno cada vez más interconectado a fin de ofrecer servicios más integrados y de mejor calidad. Mediante el gobierno electrónico se explorarán nuevas formas de participación para los ciudadanos y los diferentes actores en la formulación de políticas. El gobierno se asociará con los sectores privado y social para crear nuevas alianzas y productos que ofrezcan a los clientes servicios con valor agregado.

Algunas de estas alianzas ya han dado frutos. La propiedad intelectual de la Infraestructura de Servicio Público ha sido comercializada y adoptada por varias organizaciones, como el Banco Mundial, para un proyecto destinado a brindar ayuda a pequeñas y medianas empresas en el México rural. En el área de servicios por internet, Singapur es el primer laboratorio digital en vivo para los servicios XML en internet, por medio del proyecto .NET MySingapore, cuyo propósito es crear servicios comunitarios XML por internet para los habitantes con objeto de facilitar el acceso y el uso de servicios comunitarios.

Para aquellos que no tienen acceso a la red se han establecido Centros de Ayuda eCitizen con el apoyo de organizaciones privadas y sociales a fin de ofrecer a la ciudadanía servicio de internet y la asistencia necesaria. Otras estrategias ayudan a dotar a hogares de bajos ingresos de equipo de información y comunicaciones nuevo o reparado, a darles educación básica en esta materia, y a despertar la conciencia de la población sobre la importancia de mantenerse actualizados digitalmente.

Lo mejor está por venir

Es necesario reconocer que no se tienen todas las respuestas. Hace falta consultar a los diversos actores sobre el futuro tecnológico que les gustaría para el país. También se toman en cuenta las mejores prácticas de otros gobiernos con quienes se establecen intercambios. Nadie puede saber qué forma tendrá la próxima revolución de la TI, pero en Singapur pensamos que lo mejor está por venir.