

## ¿Pueden las TIC mejorar la prestación de los servicios públicos en Burkina-Faso?

Por Ramata Soré

En Burkina-Faso la penetración de las TIC es muy escasa. Por eso, a pesar de que algunos de los servicios del gobierno hayan sido puestos online, la falta de acceso que sufre la enorme mayoría de la población genera la necesidad de que el gobierno electrónico sea equilibrado con los medios tradicionales de distribución de la información pública. “Yo hice una solicitud para un empleo como agente sanitario y vi los resultados mientras hacía una búsqueda en el sitio Web de la Administración Pública, antes aún de que estos resultados fueran difundidos en la radio nacional” nos comentó Marion, una funcionaria, ilustrando así la estrategia a dos niveles que es necesario desarrollar en Burkina-Faso.

### Cómo sortear obstáculos

El acceso a las TIC avanzadas es muy escaso en Burkina-Faso debido a limitaciones en la infraestructura y a la falta de capacitación y de financiamiento para el uso de estas herramientas. En países con escaso desarrollo, como Burkina, los medios de comunicación tradicionales, como los medios gráficos, la radio y la televisión siguen siendo indispensables para llegar hasta el público en general y deben ser parte de la estrategia gubernamental en el área de la información y la comunicación. De otra manera, el gobierno electrónico daría como resultado un gobierno en “dos niveles”, en uno de los cuales quedaría relegada una gran parte de la población, con menos acceso a información gubernamental y no con más, que es lo que se busca.

La percepción de que Burkina-Faso es un país que aún no está del todo listo para el gobierno electrónico se extiende incluso hasta DELGI, el Ministerio de Informática y responsable por la estrategia general. Un funcionario de ese organismo nos comentó que en el tema de instituir el gobierno electrónico, Burkina-Faso está respondiendo a presiones provenientes del exterior: “Se trata de una imposición internacional. Tuvimos que poner información online porque los occidentales lo habían hecho y nos solicitaron que hiciéramos otro tanto”

Para poner la presencia online de Burkina-Faso en el contexto adecuado, un estudio UNDP (United Nations Development Programme) en 190 países mostró que 169 de ellos tenían sitios Web de sus gobiernos. De esos, 17 eran lo suficientemente sofisticados como para administrar pagos electrónicos, 32 de esos sitios constituían simplemente una presencia en la red, con información acerca de temas tales como los diferentes ministerios y 55 de esos sitios permitían que quienes ingresaban en ellos descargaran documentos e interactuaran con los ministerios por medio del correo electrónico.

La presencia online del gobierno de Burkina-Faso puede ser colocada en una categoría intermedia entre todos ellos. Aunque no es muy interactiva y no incluye recursos para, por ejemplo, solicitar documentos de identidad o para pagar impuestos, estos sitios están, no obstante, ayudando a mejorar la transparencia y la eficiencia en el gobierno. El Ministerio de Finanzas ha publicado en su sitio Web varios documentos de gran utilidad, incluyendo formularios e información acerca de sus operaciones. Mahama, un estudiante de Leyes, dice “Es mucho más fácil obtener respuesta de un funcionario de la Administración Pública a través del correo electrónico que si se visita su oficina.”

“En este país, el gobierno electrónico está aún en estado embrionario” dice Augustin Coulibaly, un funcionario de alta categoría del Ministerio de Finanzas. Las transacciones complejas tales como los pagos online o la solicitud de documentos de identidad requieren altos niveles de seguridad, confidencialidad y posibilidad de verificación de la identidad. Como mínimo, la información online debe ser absolutamente precisa y actualizada, de lo contrario el sitio Web no tendría utilidad alguna, dice Coulibaly

DELGI es responsable por la puesta en marcha de un programa de modernización de la administración pública. Está instalando una intranet/extranet para la administración pública y desarrollando una red nacional para dar respuesta a las necesidades de información y comunicación de una administración pública que está sufriendo un proceso de descentralización y que, por lo tanto, requiere de buenos enlaces de información entre la capital y las diferentes regiones que conforman el país.

“Las TIC pueden hacer que los funcionarios electos desempeñen mejor su rol como representantes de los distritos locales” dice el profesor Augustin Loda del Centro para la Gobernabilidad

La infraestructura de Ouagadougou consiste en un servidor de Internet con 32 conexiones telefónicas y una línea dedicada con una capacidad de 512 Kb/s. Esto permite el acceso a Internet, el hosting de los sitios Web del gobierno y las conexiones entre las redes locales. Once instituciones públicas tienen hoy acceso a Internet. Cuanto más se use este recurso para proveer servicios públicos de mejor calidad, mayor será la apreciación que el pueblo de Burkina-Faso tenga de las TIC.

### **Una herramienta para la democracia**

Las TIC pueden hacer posible llevar a cabo procesos de consulta participativos entre los ciudadanos o los empresarios respecto de decisiones administrativas o políticas. Para que esto suceda, los burkineses deberían sufrir un cambio en su mentalidad. La democracia representativa necesita de las TIC con el objeto de facilitar un discurso público fluido. “Las TIC pueden ayudar a los funcionarios electos a cumplir más cabalmente con su rol de representantes de los diferentes distritos, al permitirles monitorear los procesos legislativos a distancia”, dice el Profesor Augustin Loada, secretario ejecutivo del *Centro para la Gobernabilidad* (CGD)

En noviembre de 2005 habrá elecciones en Burkina-Faso. De los 136 partidos políticos existentes en el país sólo cuatro tienen sitios Web. La información que se puede encontrar en esos sitios Web es similar: la historia del partido, un informe acerca de las actividades que se están llevando a cabo en la actualidad...Luego de las elecciones, los sitios Web parlamentarios podían publicar información acerca de los candidatos que han resultado electos, incluyendo sus biografías e información de contacto. Esta información objetiva no deberá ser confundida con los sitios Web mantenidos por los candidatos individuales o por los funcionarios electos, sitios que han sido concebidos para “vender” su mensaje a los electores.

Las TIC son una herramienta para la participación pública. Por naturaleza, la tecnología es inmediata y facilita una reacción pública rápida, casi instantánea frente a los eventos de la actualidad. “Los foros de discusión pueden causar un impacto sobre la evolución de la legislación o sobre las políticas públicas en general” dice el Profesor Loada. Los foros online pueden ser también usados para monitorear la opinión pública. Las minorías y los grupos de disenso pueden usar Internet para hacer conocer su opinión y ejercer presión para lograr cambios. Las TIC por sí solas no pueden crear esa libertad, pero sí pueden habilitar espacios para una mayor expresión de la diversidad y de las diferentes opiniones en el seno de la sociedad. Lo que es nuevo en las TIC es su naturaleza interactiva, lo que permite que cada ciudadano publique su opinión en forma instantánea y con alcance global.

Las TIC son una mina de oro de potencial inexplorado para mejorar la productividad económica y la calidad de vida de los ciudadanos de Burkina-Faso. Ellas pueden transformar el gobierno en gobernabilidad y cambiar la relación entre el gobierno y los ciudadanos de una relación entre amo y servidor a la de proveedor de servicios y cliente. Este proceso está aún abriéndose camino muy lentamente en el país. El Estado todavía tiene que resolver problemas relacionados con la capacidad, el contenido, la gestión y las reglamentaciones antes de poder adoptar plenamente las TIC para llevar adelante sus funciones.

(Octubre de 2005)

**Para mayor información contactar al coordinador de iConnect en Burkina-Faso  
Sylvestre Ouédraogo, <mailto:sylvestre.ouedraogo@univ-ouaga.bf>**

---

***[www.iConnect-online.org](http://www.iConnect-online.org) es una plataforma para el intercambio de conocimientos referidos al rol que desempeñan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el desarrollo sustentable. iConnect obtiene contenido entre sus socios, establece contactos con recursos y con expertos y promueve la colaboración. Para el Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD), el host de iConnect, esta es una manera de compartir experiencias, lecciones aprendidas e ideas; es además una posibilidad de interactuar con comunidades y personas interesadas en el desarrollo y la aplicación de las TIC. Estas experiencias pueden llevar a una mejor comprensión de los reales beneficios de las TIC para el Desarrollo (ICT4D). El núcleo de iConnect estará constituido por una serie de artículos escritos en cada localidad, referidos al impacto y al uso de las TIC para el desarrollo. Los artículos estarán fuertemente centrados en la descripción de hechos puntuales; información objetiva referida a prácticas reales de las TIC para el desarrollo***

***desde una perspectiva del Sur: Contenido referido al hemisferio sur y escrito por gente del hemisferio sur. I4d (Información para el desarrollo) es el socio asiático de iConnect y ECA es el socio africano de iConnect y ambos se ocupan de distribuir los artículos entre su público.***

---