

Éxitos y dificultades: La Gobernabilidad electrónica en Tanzania

Por Aloyce Menda

Tanzania se parece a la mayoría de los países en desarrollo por el hecho de estar enfrentada a una miríada de dificultades económicas y a una pobreza extensiva en las zonas rurales. No obstante, a diferencia de muchos países africanos, Tanzania goza de paz y tranquilidad desde que alcanzó su independencia política de Gran Bretaña, cuatro décadas atrás.

Más que un simple Sitio Web en Internet

La aplicación apropiada de las modernas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las operaciones gubernamentales (gobernabilidad electrónica) puede simplificar y acelerar los objetivos administrativos, al incrementar la gobernabilidad, los derechos humanos, la democracia, la paz y la seguridad. La gobernabilidad electrónica facilita la interacción más eficiente y efectiva entre el gobierno y los ciudadanos; entre las oficinas gubernamentales y las empresas; entre el gobierno nacional y los gobiernos de otros países y entre los distintos estamentos del gobierno nacional. Al hacerlo, se promueve la transparencia y la correcta rendición de cuentas así como también un liderazgo eficiente y efectivo en la administración (el ejecutivo), la administración pública, el Parlamento y el Poder Judicial. Por lo tanto, podemos concluir que la gobernabilidad electrónica puede ser la llave para el logro de un mayor liderazgo del gobierno y, por consiguiente, un estímulo para el logro rápido y exitoso del desarrollo sostenible en los campos político, social y económico.

No obstante, para el logro de estos objetivos, el gobierno electrónico deber ser más que un simple sitio Web del gobierno en Internet. “Los aspectos políticos, sociales, económicos y tecnológicos son los que finalmente determinan la gobernabilidad electrónica”, dice Michiel Backus del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo de Holanda (IICD)

El Proyecto de la Municipalidad de Kinondoni

En Tanzania, la gobernabilidad electrónica aún está dando sus primeros pasos. El sitio Web del gobierno central¹ fue inaugurado en el año 2000 y desde entonces algunas reparticiones gubernamentales y algunas autoridades de los gobiernos locales se han estado dedicando a desarrollar iniciativas relacionadas con la gobernabilidad electrónica. En la actualidad, una estrategia elaborada de gobierno electrónico ha recibido la aprobación del Gabinete y está esperando ser implementada. El proyecto de gobierno electrónico fue una creación de la Comisión de Ciencia y Tecnología de Tanzania (COSTECH), y fue concebida como una acción complementaria derivada de la recomendación para temas de gobernabilidad de la mesa redonda nacional sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación facilitada por el IICD en 1998. La propuesta del proyecto seguía a un estudio de factibilidad llevado a cabo en agosto de 1998, que se hizo con el objeto de investigar, identificar y recomendar las áreas posibles para la instalación de computarización sostenible en los gobiernos locales.

El estudio de factibilidad identificó patrones de circulación de datos y los mecanismos de presentación de informes dentro de varios sectores gubernamentales y también entre cada uno de ellos. En 1998, el Director de Información de COSTECH, el señor Theophilus Mlaki, se presentó ante el responsable del Área Administrativa del Gobierno Municipal de Kinondoni (KMC) para proponerle que su área fuera el host del proyecto piloto de gobierno electrónico. KMC es una de las tres municipalidades que forman el Ayuntamiento de Dar es Salaam (DCC), la mayor autoridad de la capital de facto de Tanzania.

El área de Kinondoni alberga a los sectores de altos ingresos así como también a sectores de la clase media, que son privilegiados en términos de mejoras en la infraestructura, viviendas, seguridad y servicios sociales. Muchos funcionarios de alto rango del gobierno viven en el distrito de Kinondoni. En razón de su infraestructura de superior calidad y de su seguridad, KMC atrae a mayor cantidad de inversores locales y extranjeros que el resto del área de la ciudad de Dar es Salaam.

Mlaki y su equipo de COSTECH enfrentaron un desafío al ilustrar a algunos funcionarios clave de KMC acerca de cómo el proyecto de las TIC y el gobierno electrónico mejorarían el desempeño de KMC en todos sus departamentos. Las mayores preocupaciones de KMC eran el tema de los costos y el de mejorar el sistema de cobro de impuestos. De modo que el equipo de COSTECH debió demostrar de qué manera el proyecto de gobernabilidad electrónica dinamizaría no solamente la gobernabilidad sino también el cobro de

¹ www.tanzania.go.tz

los impuestos y la prestación de servicios, sin costos excesivos y sin imponer mayores gravámenes a los ciudadanos que pagan sus impuestos. Tuvieron éxito y el proyecto piloto fue lanzado en 1999 con el apoyo técnico y financiero del IICD y de COSTECH. Por lo tanto, el de KMC se convirtió en el primero de los 126 gobiernos locales de Mainland Tanzania (municipalidades y distritos) en iniciar un proyecto de gobernabilidad electrónica.

“En aquel momento había solamente dos computadoras en la sede gubernamental,” dice Mlaki al explicar las dificultades que tuvieron que enfrentar para presentar la idea de gobernabilidad electrónica a los dirigentes de KMC. Las computadoras para el proyecto fueron suministradas por el IICD – hoy hay más de 120 computadoras en uso, la mayoría de ellas con acceso a Internet, de acuerdo a lo que manifiesta el señor Joash Nyutambe, el consultor para las Tecnologías de la Información de KMC.

Como uno de los tres ayuntamientos de la ciudad más importante de Tanzania, KMC tiene muchas responsabilidades políticas, económicas, sociales y administrativas. Estas incluyen la prestación de servicios sociales (educación y salud), el cobro de los impuestos, las habilitaciones comerciales, la supervisión de las elecciones municipales, la construcción y mantenimiento de la infraestructura básica (caminos, provisión de agua, etc.), el tratamiento de los residuos domiciliarios y el mantenimiento de la seguridad, la ley y el orden. No obstante, el estudio de factibilidad de COSTECH había revelado en su momento que la mayoría de las tareas que acabamos de enumerar eran procesadas de forma manual y eran sumamente ineficientes y de muy poca efectividad. La transparencia se encontraba limitada por la lenta circulación de la información que impedía el acceso directo a los servicios públicos prestados por KMC.

Además, y debido a la falta de un sistema computarizado de gestión de la información, los recursos de KMC se gestionaban de manera muy deficiente, lo que daba como resultado servicios públicos de mala calidad. El proyecto KMC estableció pues un Sistema Computarizado Piloto de Gestión de la Información para la Administración Central, con bases de datos para varios servicios, incluyendo la computarización de los registros, tales como los de salud, educación, nacimientos, matrimonios y defunciones. Esto se llevó a cabo con el objeto de facilitar su gestión y de acelerar no sólo la prestación de los servicios públicos sino también la recopilación de documentos referidos a los servicios sociales. El proceso de registro y de entrega de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción es ahora diez veces más rápido de lo que era antes del inicio de este proyecto. El proyecto también ha mejorado la gestión y el procesamiento de asuntos relativos al comercio exterior y a las inversiones en el distrito de Kinondoni.

Crear Transparencia y Eficiencia

Un ejemplo vívido de la capacidad que la gobernabilidad electrónica tiene, no solamente para impulsar la transparencia en los manejos del gobierno en el ámbito local sino también para minimizar las vías de escape de las prácticas corruptas, puede ser visto claramente en el campo de la cesión de habilitaciones comerciales y de la recaudación impositiva, trámites que eran absolutamente engorrosos antes de la puesta en marcha del proyecto de gobernabilidad electrónica. La concesión de licencias o habilitaciones comerciales estaba contaminada con elementos de corrupción, debido a los lentos procesos manuales – que a menudo requerían una semana o más – y que adolecían de una total falta de transparencia. Hoy, tales elementos han sido eliminados casi por completo y los empresarios y comerciantes pueden procesar una licencia en un día. Lo que es más, la administración de KMC ha asegurado públicamente que el proyecto está dinamizando la recaudación impositiva en todos los sectores de la sociedad y ha reducido a su nivel mínimo las quejas de los contribuyentes referidas a victimizaciones, favoritismos y corrupción en los procedimientos impositivos.

Hoy, muy pocos especialistas en Tecnologías de la Información pueden hablar de gobernabilidad electrónica en Tanzania sin referirse al proyecto KMC. Este proyecto tiene las características que permiten visualizar a las TIC como un nuevo motor para impulsar el desarrollo: interactividad eficiente, disponibilidad permanente de funcionamiento en red (24 horas), un alcance global gracias a Internet y costos reducidos. Este proyecto materializa exactamente lo especificado por Millenium Development Goals (MDGs) de las Naciones Unidas (Objetivos de Desarrollo para el Milenio): “El desarrollo centrado en la gente”.

El proyecto KMC es ahora el modelo de referencia para todos los gobiernos municipales, ya que el gobierno central ha autorizado que este proyecto sea replicado a lo largo y a lo ancho del país. Sin embargo, a pesar de sus éxitos notables y de su amplia aceptación, replicar este modelo en toda la nación plantea nuevos desafíos en Tanzania ya que, tal como sucede en la mayoría de los países en desarrollo, las propuestas presupuestarias a menudo deben responder una pregunta acuciante: ¿Dónde son más necesarios los magros recursos del estado?

Aún con los beneficios ejemplificados por el proyecto KMC, muchos burócratas, en especial los administradores de los presupuestos comunales, siguen mostrándose reacios a la hora de tomar la decisión de adoptar las TIC y señalan que su costo plantea un obstáculo mayor. Los concejales en los gobiernos municipales cuestionan el por qué de que los presupuestos aprobados en sus respectivos Concejos Deliberantes deban destinar más dinero para soluciones relacionadas con las TIC, mientras algunos dispensarios y escuelas de sus localidades no disponen de los servicios esenciales tales como electricidad, teléfono y agua corriente.

La respuesta, puntualiza Mlaki, reside en la presentación. Para ser efectivos, los equipos TIC deben operar como simples consultores y no como expertos onerosos. Así, los equipos TIC podrán vencer las reservas de las autoridades municipales y demostrarles los beneficios a largo plazo que la implementación de las TIC traerá para la gobernabilidad electrónica.

(Octubre de 2005)

Para mayor información, dirigirse al coordinador de iConnect en Tanzania

Harry Hare, harry@aitecafrica.com