

Dinamizar a las autoridades locales: Gobernabilidad electrónica en Zambia Por Kabukabu Mambwe

Los países de todo el mundo están haciendo esfuerzos por incorporar la gobernabilidad electrónica como una manera de mejorar la transparencia y la gobernabilidad en el sector público. Lamentablemente, el sector público de Zambia ha eludido esta tendencia, ya que en este país el potencial para llegar a la gobernabilidad electrónica no está siendo utilizado adecuadamente.

Promover la eficiencia y la transparencia

Con el objetivo de promover la eficiencia y una gobernabilidad transparente en la Administración Pública en África, la UNESCO y Danish International Development Agency (Agencia Danesa para el Desarrollo Internacional) (DANIDA) concibieron un proyecto piloto de tres años de duración referido a "Gobernabilidad electrónica para municipalidades africanas" que comenzó en el año 2001 e involucró a municipalidades seleccionadas en cinco países africanos: Malí, Mozambique, Nigeria, Tanzania, y Zambia. La municipalidad de Lusaka, la capital de Zambia, fue la representante del país en este proyecto.

Los promotores del proyecto notaron que las municipalidades africanas son a menudo pesadas estructuras burocráticas con trámites poco claros y complicados procesos para el tratamiento de las solicitudes interpuestas por los ciudadanos. Además, estas municipalidades tienden a actuar de manera aislada y no logran entonces beneficiarse con la experiencias y las mejores prácticas logradas por otras municipalidades de la región o del país. El proyecto estuvo dirigido a asegurar la transparencia y la participación de la ciudadanía en la gobernabilidad y, a la vez que se construía sobre los recursos ya existentes en la comunidad, el proyecto también se centró en el desarrollo de sitios Web para que las municipalidades pudieran, por ese medio, compartir e intercambiar experiencias al respecto. Para el logro de estos objetivos, el proyecto piloto se centró sobre dos componentes principales: el desarrollo de un programa de capacitación multimedial para el personal municipal y el desarrollo de aplicaciones piloto en ciertas municipalidades, previamente seleccionadas. El equipamiento y la capacitación necesarios para el logro de estos objetivos constituía también un elemento crítico del proyecto.

El proyecto para el Ayuntamiento de Lusaka

El proyecto para Lusaka, que incluye al ayuntamiento de la ciudad, tiene su sede central en el edificio del centro cívico de esta capital. Según lo manifiesta Judy Beene, Administrador del Municipio y también supervisor de este proyecto, el objetivo de este emprendimiento es promover el libre flujo de la información para así lograr abrir el diálogo entre las municipalidades y las comunidades locales a las cuales sirven. Además, el proyecto se empeña en mejorar el acceso a la información que se requiere para una correcta toma de decisiones, para comunicarse con los ciudadanos de manera efectiva y para establecer un sistema de información municipal basado en el uso de las TIC.

"En este proyecto, siempre ha habido un espíritu propenso al trabajo en equipo por parte de los representantes de los distintos departamentos que forman la Municipalidad » dice Beene. « El proyecto para la gobernabilidad electrónica ha transformado al ayuntamiento de la ciudad en un concentrador de conocimientos y podría ser usado como una herramienta para la prestación de servicios y para la generación de renta económica así como también como un centro de enseñanza – aprendizaje acerca del comercio electrónico ».-agrega.

El Ayuntamiento de Lusaka puede ahora usar las TIC como un medio para mejorar la capacidad de respuesta y la confiabilidad de sus servicios. Tal como lo explica Beene, las TIC podrían mejorar las oportunidades económicas, disminuir el costo de la prestación de bienes y servicios públicos y privados, ayudar a simplificar la burocracia, mejorar la transparencia en la administración de las instituciones públicas y mejorar la productividad. Por ejemplo, la conectividad a Internet ha dinamizado los trámites en el ayuntamiento, al mejorar las comunicaciones entre los empleados del lugar, de los cuales, alrededor del 50% ya están usando TIC en su trabajo. La red local también ha logrado simplificar las operaciones en el Departamento de Tarifas de Servicios Públicos ya que existe ahora la posibilidad de actualizar los registros con regularidad.

En el pasado, los ciudadanos debían caminar hasta la sede del Ayuntamiento de Lusaka para acceder a la información que necesitaban; ahora, dice Beene, el proyecto ha abierto los servicios municipales para la población de la ciudad. En breve, las minutas de las reuniones del Concejo Deliberante Municipal serán puestas online, permitiéndole así al gran público saber en detalle lo que se discute en esas reuniones. A través del sitio Web, los ciudadanos podrán conocer mejor a sus concejales, saber acerca de los proyectos

en desarrollo y explorar de qué manera los miembros del Concejo prestan sus servicios a la ciudadanía que los eligió. Sin embargo, debemos decir que el sitio Web aún no ha sido abierto por completo para el acceso del público en general.

Cómo financiar estos desafíos

Desafortunadamente, este proyecto sufrió una significativa demora cuando los encargados de su financiamiento no entregaron la última partida de dinero, destinada a capacitar a los empleados del municipio en los temas relativos a la gobernabilidad electrónica. Según Beene, ha habido muy poca devolución por parte de los iniciadores de este proyecto, UNESCO y DANIDA. La suspensión del financiamiento también detuvo la creación del Centro de Información Pública y los ajustes presupuestarios que sobrevinieron, debidos en parte a la escalada de los precios del equipamiento, fueron la causa de que el personal no pudiera ser entrenado adecuadamente para la administración de las redes de información y para el mantenimiento del sitio Web. “El proyecto ha terminado porque no ha habido devolución por parte de las entidades que financiaban este proyecto y el ayuntamiento se ha hecho cargo de pagar las cuentas adeudadas por el servicio de Internet” dice Beene. El proyecto se encuentra ahora buscando fuentes de financiamiento alternativas para conseguir así montar un Centro de Información para mejorar la interacción con la gente y para esclarecer a las personas acerca de los beneficios que reporta el gobierno electrónico, que aún está dando sus primeros pasos en Zambia. Aunque la gobernabilidad electrónica ha abierto puertas hacia nuevas oportunidades para el proyecto del Centro Cívico de Lusaka (LCC), sus trabajadores necesitan encuentros de capacitación para mejorar, no sólo sus habilidades básicas en informática, sino también el manejo de las TIC y para aprender cómo educar a la gente para que usen las TIC como un medio para interactuar con el gobierno municipal de Lusaka de manera efectiva.

Resultados del proyecto

El proyecto ha alcanzado resultados significativos, ya que el Ayuntamiento puede ahora comunicarse con otros países a través de la Internet. « Hay cambios muy notables » dice Chansa Makanta, el gerente de Relaciones Públicas de LCC. « Podemos hablar con otros países y descubrir qué es lo que otras municipalidades están haciendo respecto de determinados temas. »

John Kapenda, Director Interino del Departamento de Ingeniería, dice que el acceso a Internet ha mejorado su trabajo ya que ahora puede llevar a cabo tareas de investigación profesional y bajar material muy relevante desde la red. Además, él ha podido notar que el Departamento de Ingeniería puede usar el sitio Web para ofrecer la actualización de actividades, tales como publicar mapas que muestran qué rutas están cerradas por mantenimiento y dónde se están llevando a cabo trabajos de construcción de nuevos caminos. Kapenda, quien controla sus mensajes de correo electrónico tres o cuatro veces por semana, dice que el acceso a Internet está disponible para la totalidad de los 530 trabajadores del departamento – siempre y cuando sepan cómo usar los servicios y se encuentren en horas de trabajo dentro de la Municipalidad.

De acuerdo con Johns Kafwilo, encargado del desarrollo de software para LCC, este proyecto ha mejorado la operatividad del Ayuntamiento ya que la mayoría de las comunicaciones se hace a través de Internet. « La investigación es llevada a cabo con total facilidad y estamos actualizados en materia de tecnología »-explica « Como individuo, también he logrado beneficiarme, y cuanto más mejoro mis competencias en la materia, más mejora también el trabajo en la Municipalidad » Internet ha abierto muchos recursos para Kafwilo, permitiéndole ponerse en contacto con otros especialistas para encontrar juntos las soluciones de problemas compartidos. Tales discusiones son un proceso de ida y vuelta, ya que él puede ahora también ofrecer consejos y recomendaciones sobre temas técnicos en los cuales él es versado. « Hay una demanda creciente por el uso de Internet. No obstante, el ancho de banda sigue siendo el mismo. Es necesario cambiarlo si queremos usar este servicio de manera eficiente » -concluye.

LCC tiene alrededor de 1500 empleados pero hasta ahora solamente aquellos que trabajan en la sede central del gobierno municipal tienen acceso a Internet. « Necesitamos más computadoras para usarlas en otras partes y necesitamos ayuda para lograrlo », dice Makanta. El agrega que la Municipalidad tiene la intención de usar su sitio Web (www.iicd.gov.zm) para publicar calendarios de eventos y otras iniciativas, con el fin de ofrecerlos a aquellos que decidan ayudar a LCC con el financiamiento necesario para expandir adecuadamente esta iniciativa de gobierno electrónico.

(Octubre de 2005)

Para mayor información, dirigirse al coordinador de iConnect en Zambia

Tovin Ngombe, tngombe@yahoo.co.uk

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.
