

PANORAMA LATINOAMERICANO DE GOBIERNOS ELECTRÓNICOS MODELOS EXISTENTES

Ester Kaufman¹

RESUMEN

América Latina se ha sumado tardíamente al desarrollo de gobiernos electrónicos, incorporando algunas recetas internacionales como escenografías montadas sobre aparatos estatales que no resisten la correcta aplicación de las TICs en este campo: sin flujos abiertos de información, sin transparencia y sin la participación activa de los diversos sectores sociales a fin de que expresen sus necesidades de cómo quieren “ser atendidos”. Se han provisto de tecnología disponible en el mercado y han puesto sus portales olvidando que deben investigar cada contexto concreto, definir a cada sector “usuario” o “ciudadano”, desarrollar planes efectivos de capacitación, planificar las estrategias del e gobierno con sectores económicos, sociales y académicos de manera vinculante, elaborar estrategias de feedback permanentes, etc.. Por último, han omitido pensar a sus gobiernos como parte de redes globales (lo que supone, por ejemplo, articular en forma efectiva sus fuerzas productivas con el mundo). Para estos desarrollos las Ciencias Sociales tienen mucho que aportar en cuanto a investigaciones, generación de contenidos, capacitación y gestión de políticas.

INTRODUCCIÓN

América Latina está sufriendo las consecuencias más negativas del proceso de globalización sin gozar de algunas de sus ventajas, entre las que posibilitan las nuevas tecnologías de comunicación (TICs)

Muchos gobiernos en todo el mundo están haciendo un uso activo de esas tecnologías para facilitar el contacto de los ciudadanos con los servicios de la administración, crear redes culturales y productivas o implementar políticas de inserción en el mercado. Estas iniciativas gubernamentales benefician particularmente a los ciudadanos, las organizaciones sociales y las pequeñas y medianas empresas.

En medio de la crisis que domina la región, con relaciones entre los ciudadanos y gobiernos poco transparentes profundamente deterioradas, debería pensarse en políticas innovadoras que avancen en la articulación satisfactoria entre la administración pública y la gente. En ese sentido, el gobierno electrónico es una oportunidad.

El gobierno electrónico o gobierno digital supone un cruce entre tecnologías y cambios en las estructuras del Estado que consiste —en su aspecto más visible y operativo— en la creación de portales gubernamentales en Internet donde se puede acceder a servicios de información, comunicación, tramitación y transacción online. Los criterios con los que se construyen estos portales reflejan el modo en que cada gobierno piensa la tecnología al servicio de la gente, sus políticas de desarrollo y su relación con otras regiones y países.

El gobierno electrónico ha avanzado notablemente en el mundo a partir de un incremento de la conectividad y de un mayor acceso de la población a las tecnologías. Hay países como Canadá o Australia que implementaron portales interactivos muy sofisticados y habilitaron todos los trámites e información estatales a través de Internet.

A su vez algunos países de América Latina están iniciando su experiencia, con mayor o menor empeño, con mayor o menor desarrollo. México, Perú, Chile, Venezuela, Uruguay y Brasil, por nombrar sólo algunos, están comprometidos en procesos de modernización, puesta en red y acceso online de sus administraciones en función del desarrollo social y económico aunque en la mayoría de ellos el proceso está sin madurar. Paralelamente aparecen, de un modo desparejo, emprendimientos

¹ La autora es Abogada (UBA) y Master en Ciencias Sociales (FLACSO). Actualmente coordina el proyecto FLACSO de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información de FLACSO Sede Argentina, forma parte del Grupo Promotor del Foro Permanente Informático y de la Comisión del Programa de Gobierno Electrónico nacional (áreas, estas últimas, dependientes de la Subsecretaría de la Gestión Pública de Jefatura de Gabinete de Ministros de la Argentina)

que van de la mano de la instalación de centros de acceso público gratuito a Internet —llamados telecentros o ciberquioscos— y de la capacitación para su uso. A modo de ejemplo, se estima que a fines de 2002, en Brasil en todas las localidades con más de 600 habitantes fueron instalados ciberquioscos.

MODELOS DE GOBIERNOS ELECTRÓNICOS

Para categorizar las experiencias latinoamericanas es conveniente desplegar los modelos de gobiernos electrónicos ya existentes, con la siguiente salvedad: Los gobiernos electrónicos son espejos de los gobiernos reales. No constituyen manifestaciones virtuales fantásticas desconectadas; aunque en ese sentido exista toda una creencia (sostenida por intereses empresariales). Lo que anda mal en la realidad de las organizaciones no tendrá un resultado feliz en el campo de lo virtual; lo que es igual; que decir que: un buen gobierno puede tener un buen o mal gobierno electrónico o no tenerlo en absoluto; y, al mismo tiempo, un mal gobierno jamás podrá tener un buen gobierno electrónico fuera de lo que es un portal diseñado a “todo lujo”: primer efecto de encandilamiento que luego, al ingresar, producirá frustración por sus incongruencias, inmensa dificultad para obtener información valiosa y fórmulas autoreferenciadas a sus gobernantes.

Las malas prácticas

Modelo tecnológico

Este es un modelo que obstaculiza la oportunidad de incorporar seriamente a las TICs e impulsar el desarrollo de la Sociedad de la Información². Se desarrolla desde una concepción que:

- asume un modelo puramente tecnológico, autoreferenciado a la información institucional y sin ningún grado de participación de otros actores no gubernamentales;
- considera que el gobierno electrónico es cuestión de informáticos, no de formulación de políticas públicas y, por lo tanto, no incorpora la diversidad de actores que se requiere;
- omite toda consideración acerca de los cambios culturales e institucionales que un gobierno electrónico supone a fin de brindar en línea servicios que la misma comunidad define;
- entiende que la instauración de un gobierno electrónico consiste en la construcción de algunos portales con alguna información oficial, más algo de tecnología, más algunos procesos electrónicos internos en el gobierno, todo superpuesto al mismo andamiaje burocrático existente.
- Supone una asunción mágica respecto a los efectos de la adquisición de la tecnología y, por tanto, confía en quienes saben manejarla: los expertos.

Entre las buenas prácticas

Plataforma mínima

Una plataforma básica mínima de un buen gobierno consiste en la combinación eficaz de TICs (Tecnologías de la Información y de la Comunicación), reingenierías de estructuras y cambios de culturas organizacionales. El objetivo es facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información pertinente a sus intereses, la que se vincula con la gestión pública y en particular a algunos servicios gubernamentales de importancia para el día a día de los ciudadanos. Del mismo modo, existen servicios internos de gran importancia que pueden ir desarrollándose desde esta plataforma. Implican

² El término “Sociedad de la Información” se utiliza por la popularización que el mismo ha tenido. En realidad, debería llamarse “Sociedad Informacional” porque todas las sociedades tuvieron sus sistemas de información. En tanto “informacional”, ese término *“indica el atributo de una forma específica de organización social en que la generación, el procesamiento y la transmisión se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”* (Castells, 2000)

un estadio mayor: la formación electrónica (e-training), la contratación electrónica (eemployment), la integración de acciones empresariales, la adquisición integrada (e-procurement), gestión de registros electrónicos y gestión de casos empresariales.

Modelo intermedio global

Para superar esa plataforma inicial, y también su segundo estadio, a la misma se debe incorporar una continua optimización y desarrollo de las relaciones internas y externas. Las relaciones internas comprenden la vinculación de gobierno a gobiernos (redes entre distintos niveles dentro de un mismo territorio nacional) y la que se configura entre el gobierno y sus empleados (a través de Intranets o formas alternativas). En las relaciones externas están incluidas las del gobierno con los ciudadanos y con el mundo empresario; contemplándose también los vínculos y enlaces con organizaciones de distinto tipo, tanto nacionales como no nacionales, al igual que con gobiernos extranjeros (sistema global de redes). El sistema termina cerrándose en un círculo planetario virtual.

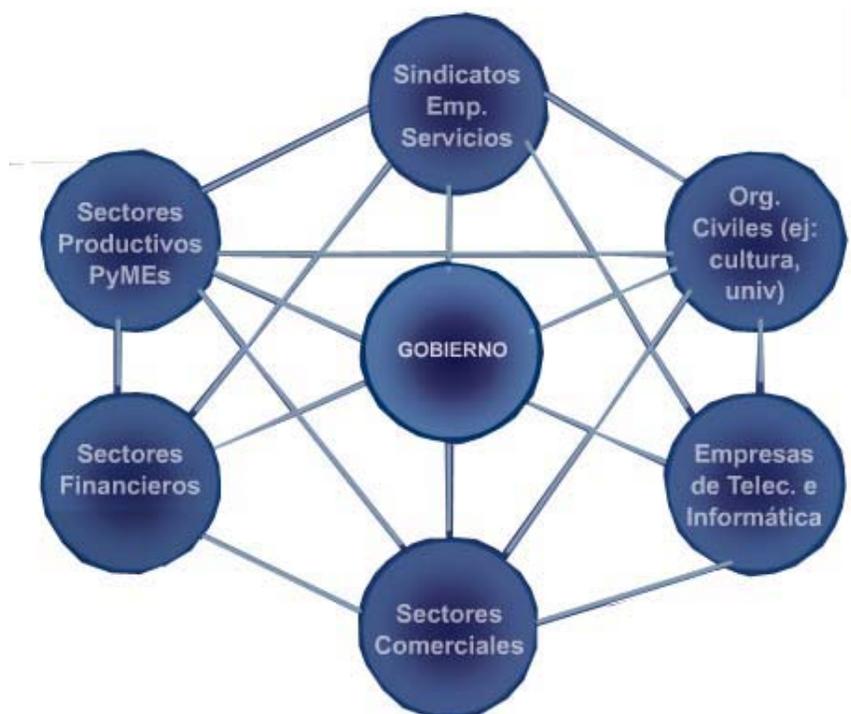
La mayoría de los países desarrollados han logrado resultados fuertemente alentadores en la implantación de esos sistemas y su impacto sobre sus sociedades, no sólo por la generación de información y servicios para la comunidad sino también porque su implementación redundó en una contribución a la disminución de la brecha digital y a la posibilidad de incorporar mayor cantidad de sectores al desarrollo productivo. La tecnología juega un rol fundamental hoy en día, y aquellos pueblos que desechen u obstaculicen el crecimiento en este sentido pasarán a estar excluidos de la globalización y las posibilidades ciertas de crecimiento³.

Modelo asociativo:

El mismo comprende un redireccionamiento del modelo anterior globalizado hacia formas asociadas que transitan sobre estructura de redes donde el gobierno se incorpora sólo como un punto de coordinación importante y no de dirección, siguiendo las tendencias crecientes en ese sentido (OECD: 2001)⁴.

³ En el Informe 2001 de Desarrollo Humano del PNUD se sostiene que “ha llegado el momento de formar una nueva alianza entre la tecnología y el desarrollo”. En lo que hace específicamente a las TICs, afirma que “pueden proporcionar acceso rápido y de bajo costo a la información en casi todas las esferas de la actividad humana (...) Internet está quebrando barreras geográficas, aumentando la eficiencia de los mercados, creando oportunidades para la generación de ingresos y posibilitando una mayor participación local”.

⁴ Citizen as Partners. OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making (Colección “Governance”) 2001. Versión preliminar elaborada por Marc Gramberger



En este modelo, los servicios ofrecidos electrónicamente son tanto públicos como privados, y los ciudadanos, representados por sus asociaciones, están incluidos como socios del sistema (Government to Partners: G2P). Estos ciudadanos actúan como sociedad civil y también, si les cabe, como fuerzas productivas. Su implementación incluye el planeamiento estratégico que adecua las administraciones públicas para su puesta en red con los asociados. Sus beneficios se registran en la accesibilidad a la información y servicios por parte del público en general y en una participación más intensa de los partners, quienes están incluidos en los procesos de toma de decisiones de políticas sectoriales ligadas a los servicios prestados y a la información en línea. La entrada al mismo se da a través de un portal compartido por gobierno y grupos asociados (económicos, educativos, culturales, etc), que está individualizado como el ingreso al gobierno pero que también lleva a la ciudad, localidad o país digital de pertenencia de sus socios, transformando el contenido del portal y sus redes de sustento en un bien público de la comunidad, lo que evita la disrupciones de sus servicios causadas por los cambios administrativos y políticos.

Uno de los aspectos más apreciados de estas formas es la potenciación que brindan al desarrollo económico, fruto también de las exigencias del sector privado de condiciones económicas más abiertas, más dinámicas y competitivas.

A *grosso modo* se pueden mencionar como sus puntales sinérgicos a los gobiernos, ciudadanos y fuerzas productivas aunque se hayan hecho identificaciones más precisas en el gráfico anterior, nunca lo suficientemente demostrativo de la diversidad real. El sistema social evoluciona hacia un mayor grado de complejidad y madurez, donde las segmentaciones de posibles socios o usuarios son crecientes y también la demanda en calidad y la atención,. Se trata de satisfacer intereses individuales e intereses colectivos; y, al mismo tiempo, promover la cohesión social y ejecutar las políticas públicas articuladoras hacia un entorno de globalización, considerando cada parte como relevante. Es la muerte del usuario o el ciudadano abstracto⁵, así como de los sistemas relativamente autosuficientes de territorios y soberanías.

⁵ En este artículo se habla tanto de "usuarios" como de "ciudadanos" para evitar la exclusiva referencia a estos últimos ("Atención al ciudadano", invocación casi única de identificación de los receptores en América Latina). Los ciudadanos no son los únicos habitantes de un territorio con derecho a reclamar servicios, también están

¿Cuál podría ser el interés de los *partners* del modelo?:

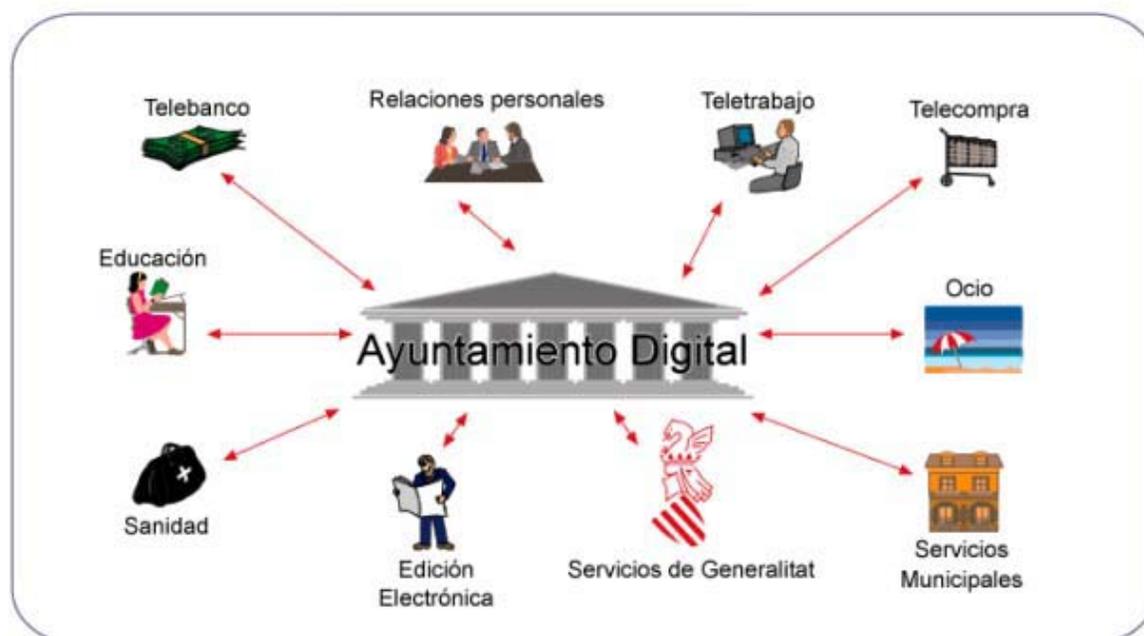
- A las autoridades políticas puede interesarles aplicar políticas innovadoras que tornen la gestión más moderna y eficaz, optimizar e integrar sus servicios según las necesidades particularizadas de los usuarios, reducir costos y permitir la vinculación integrada de todos los servicios e informaciones que hacen a la vida local, estadual y nacional, conectándolos entre sí y con el mundo. Les permitiría ganar, paralelamente, legitimidad y consenso al poner a disposición de los ciudadanos la información que hace a sus gestiones; respondiendo a los requerimientos cada vez más aplastantes de transparencia de los actos de gobierno.
- Los ciudadanos en general tienen la posibilidad de obtener información más completa que les garantice decisiones responsables y hacer transacciones en línea sin necesidad de incurrir en gastos de traslado y pérdidas de tiempo. Por otra parte, mediante la habilitación de formas de comunicación y participación se les ofrece la oportunidad de emitir su opinión y tener parte en los tramos de algunas políticas (como se verá más adelante)
- A las Organizaciones de la Sociedad Civil les puede interesar fortalecerse en una misma red, crear comunidades virtuales con servicios de comunicación social (correo, conferencias, periódicos, etc.). Paralelamente, el desarrollo de las TICs y el acceso universal de la ciudadanía son temas, ambos, que les competen una combinatoria asociativa con otros sectores, como el telefónico y el informático, que les permitiría habilitar y administrar Cabinas Públicas o Infocentros, tal como ya se ha hecho con relativo éxito en muchos países.
- Los sectores educativos pueden difundir, desde la entrada del portal, sus programas, productos, títulos, becas e investigaciones, integrando la red de intercambios de servicios, reconocimientos recíprocos e información educativa que va extendiéndose cada vez en el mundo; hacer conocer sus servicios de educación a distancia y ampliar sustancialmente el alcance del impacto educativo; habilitar esos servicios a través de contenidos en multimedia y publicaciones; utilizar los servicios a distancia de otras universidades o institutos educativos, mejorar la educación y obtener reconocimientos en los países donde esos otros institutos y universidades se encuentran radicadas; y, por último, para poder actualizar el contenido de sus currículas en un esfuerzo asociativo con el mundo del trabajo, la producción y los gobiernos.
- Las fuerzas productivas pueden obtener información que ayuden a sus negocios y hacer sus trámites en línea, asociarse con el mundo de la educación y del trabajo para generar las calificaciones laborales que necesitan para llevar adelante su producción y; también ser *partners* de universidades y centros de investigación para poder integrar combinatorias entre investigación y desarrollo (I + D). Paralelamente, el portal les permite publicitar sus productos/servicios de una manera accesible e integrada al resto de la información; relacionarse mejor con el mercado interno y global a través del intercambio de información; y, por último, eliminar la intermediación. No es de menor importancia que el acceso a sus servicios y productos se puedan dar de ese modo, a través del alojamiento oficial ya que significa algún aval de existencia sobre las empresas mismas.
- A los sindicatos les cabe la posibilidad de promocionar sus servicios sociales, difundir sus noticias, políticas e iniciativas, generar bolsas de trabajo, precisar calificaciones, difundir sus cursos de capacitación a fin de adecuar a las necesidades del mercado las habilidades de cada trabajador ocupado y lograr la reinserción de los desocupados.
- A los sectores comerciales puede interesarles desarrollar el intercambio comercial desde el portal del gobierno, visualizar el mercado global e incluirse visiblemente en él y, también, eliminar la intermediación a través del comercio electrónico directo

los niños, adolescentes o los extranjeros). Además, la delimitación a un territorio como espacio de impacto significa una subutilización de las TICs. La inclusión del término "usuarios" se realiza porque la incorporación de estos sistemas al mundo global supone que los destinatarios pueden ser todos los habitantes del planeta como lo entiende el gobierno australiano al dar la opción, al visitante, de leer su portal en cuarenta y un idiomas diferentes.

- Los beneficios para los sectores financieros son claros: desarrollar nuevos mercados de financiamiento, ampliar la oferta de sus productos y reducir gastos mediante transacciones por sistemas de telebancos
- A las empresas de servicios les sirve para promocionar la venta de distintos artículos, diversificando sus ofertas tradicionales y también obtener el pago de sus servicios en línea.
- Las empresas de comunicaciones e informática están llamadas a hacer su propio negocio: instalar y desarrollar sus redes de servicios, aumentar el universo de sus usuarios y reutilizar la capacidad instalada en tecnología.

Estas formas asociativas han tenido distintos grados de desarrollo en las experiencias internacionales:

- 1) el de consultas a los distintos sectores de la comunidad con el objetivo de dar información segmentada conforme a perfiles de usuarios y también servicios apropiados a los requerimientos diversificados;
- 2) el de habilitar a la comunidad para que participe en el diseño, implementación y evaluación de los servicios sectoriales puestos en línea, y
- 3) el de integrar sociedades mixtas con participación accionaria (como en el caso de la Generalitat Valenciana y su modelo Infoville aplicado a más de 100 ciudades de Europa, donde el gobierno conserva el 51% del paquete y el resto se divide entre los sectores organizados que se ha hecho mención en este apartado)⁶



Su modelaje incluye la existencia de canales intensivos de información y servicios procesados vía portal (ventanilla única virtual), y sostenidos en paralelo por formas alternativas (hasta que el acceso universal sea una realidad). Estas formas son los *Call Centers* y las mesas de entradas únicas descentralizadas (móviles o fijas), también llamadas "ventanillas únicas presenciales" (donde se puede iniciar cualquier trámite y requerir toda información). El conjunto de estas formas requiere estar acompañadas por instancias de consultas sistemáticas y desarrollos de prácticas participativas activas en relación al diseño, implementación, monitoreo y evaluación de las políticas que este

⁶ www.infoville.es

modelo comprende, principalmente en temas de promoción económica y los referidos a la vida cotidiana; aunque también en asuntos políticos.

Una experiencia interesante es la desarrollada por el gobierno de Nueva Zelanda. Parafraseando a uno de sus funcionarios, Michael Bott (2001),:

*el involucramiento y consiguiente participación de los ciudadanos y de las OSC en el gobierno electrónico debe darse desde el día número “uno”. Esto significa que dichos actores participen en todo plan, programa o proyecto que se emprenda... Se necesita luchar por un sentido de pertenencia de la comunidad a estas formas de gobierno si los funcionarios pretendemos que sirvan para aumentar la participación democrática*⁷

En cuanto a los canales de participación, si bien los portales y sitios web son el exponente más llamativo y extendido de los gobiernos electrónicos, existen también otros medios virtuales como el correo electrónico, los foros de discusión, los chats o las votaciones on-line.

Los canales de comunicación e interacción que señala Miquel Salvador Serna (2002) son:

- Portales (asociados a la idea de ventanilla única: *one stop shops*), con desarrollos de colaboración interdepartamental e interinstitucional para que los servicios se construyan sobre la base de necesidades y episodios de vida de los ciudadanos, no según la división orgánica propia de cada organización política⁸.
- Correo Electrónico, que debería permitir la conexión entre autoridades políticas y ciudadanos.
- Listas de distribución, asociadas a la idea de hacer circular información y documentación a quienes se suscriben⁹
- Foros web y Foros de noticias: en ellos los ciudadanos pueden ver las opiniones de los participantes en el debate e interactuar y compartir comentarios
- Chats en línea: Esta posibilidad habilita a los participantes a intercambiar opiniones en tiempo real.
- Encuestas: Muchas veces los gobiernos incluyen encuestas en sus sitios web acerca de la calidad de sus servicios o sobre distintas políticas públicas. Como en todas estas manifestaciones hay que considerar que el universo relevado es sumamente pequeño para ser significativo por la inexistencia del acceso universal.

La OCDE (2001) en Citizen as Partners, también ensaya una categorización de niveles, los que identifica como de:

I.- *Información*: gobierno hacia ciudadanos: una sola vía de relación.

II.- *Consultas*: El gobierno pregunta para recibir *feddbacks* de sus ciudadanos acerca de sus decisiones políticas: es una relación de doble vía. Ejemplos: encuestas, comentarios sobre proyectos legislativos.

III.- *Participación activa*: de los ciudadanos en la decisión y producción de políticas. Es una relación de doble vía, o ida y vuelta, basada en el principio de “*partnership*” o modelo asociativo

⁷ Traducción de la autora

⁸ Ejemplos señalados por el autor son: e-Citizen Gateway (Singapur: <http://www.ecitizen.gov.sg/>), FirstGov (EEUU: <http://www.firstgov.gov/>), Citizen's Guide (Finlandia: <http://www.suomi.fi/>), Public Counter 2000 (Holanda: <http://www.ol2000.nl/>), UKOnline (Reino Unido: <http://www.ukonline.gov.uk/>), Service Public (Francia: <http://www.service-public.fr/>), o Administracion.es (España: <http://www.administracion.es/>)

⁹ El referido autor trae como ejemplo a Minnesota (<http://www.e-democracy.org/>) donde, a través de una lista de distribución, los ciudadanos que se registran pueden dar su opinión y debatir con otros

EXPERIENCIAS EN AMÉRICA LATINA

Como resultado de un relevamiento realizado sobre material bibliográfico, declaraciones de gobiernos y portales, se puede deducir que América Latina presenta aún un desarrollo incipiente en relación al tema.

Los primeros países en encarar políticas de gobierno electrónico y Sociedad de la Información fueron Brasil y Chile, en 1995. Sus programas más completos nacieron en el año 1999 (“Hacia una Sociedad de la Información”, en Chile) y en el 2000 (“Libro Verde de la Sociedad de la Información” de Brasil). Chile también publica su “Agenda de gobierno electrónico 2002-2005”, en el 2002.

Costa Rica comienza su política en 1997 y diseña su “Agenda Digital” en el año 2001 y el “Plan Costarricense de Políticas Públicas en el Gobierno Digital 2002-2006” en el mismo año.

Paralelamente a Costa Rica, México inicia este derrotero. En el año 2001 crea “E-México” y “E-Gobierno” y en el 2002 despliega un plan más ambicioso y preciso de gobierno electrónico.

Argentina lanza su “Argentina Internet para Todos”, en 1998. Por esa fecha aparecen los sitios web y el portal gubernamental.

Perú inicia “E-Perú” en el 2001 y su “Política Nacional de Informática”, en el 2002. Para el 2003 anuncia su “Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico”.

Estos procesos son muy desparejos. Los de Chile y Brasil perfilan mejor que el resto. En especial se destaca el de Brasil, que transita hacia el modelo intermedio aunque no global, con algunas características asociativas, como se verá más adelante.

Estas experiencias se midieron en base a los modelos de gobiernos electrónicos descriptos, a documentos oficiales, investigaciones y también se obtuvo información a través de la navegación de algunos portales de países como los de Chile, Argentina, Venezuela, Perú y Brasil. Se le dio preferencia a lo visto en los portales, en menor medida a la información suministrada en investigaciones y, en último término, a las declaraciones oficiales ya que las segundas se desactualizan rápidamente y las últimas proclaman metas estereotipadas de concreción dudosa. Además, sus anuncios revelan una falta de comprensión de las metas que pretenden alcanzar. Tal es el caso de la voluntad de dar participación activa a la sociedad e incluir sus necesidades.

Las variables elegidas para analizar los portales fueron:

- Si evidencia algún modelo participativo en la selección de contenido, o no.
- Si los destinatarios aparecen segmentados o no
- Si la información es sólo pública o también incluyen información privada
- Si la información y servicios está dirigida a usuarios y ciudadanos o sólo a estos últimos.
- Si el ámbito de impacto que se pretende es global o sólo nacional
- Si de los contenidos se infieren objetivos autoreferenciales o no. En este último caso, se trata de saber cuál es el grado de compromiso con los usuarios en la siguiente secuencia creciente: incorporación del lenguaje de los destinatarios / lógica de los destinatarios / mecanismos de participación real.
- Respecto al tipo de servicios, si son de información, de interacción o también transaccionales.
- Y, por último, sobre cuál de los modelos descriptos está instalado.

Los portales

Chile

Existen dos portales, el primero es una especie de ordenador de búsqueda: www.estado.cl . El segundo se refiere más a noticias y a servicios que se promocionan directamente:

www.gobiernodechile.cl

Primer portal: www.estado.cl

En líneas generales se puede decir que el impacto que busca es local ya que está dirigido a los propios ciudadanos. La información es siempre pública y, como nota diferenciadora de otras experiencias, sus objetivos no son auto referenciales, suponen destinatarios, y el lenguaje elegido no es institucional sino coloquial y cotidiano.

En el modo de organización se nota la influencia del modelo del portal inglés anterior. Se trataba de una agenda alfabética, esquema que aquí se repite en la barra superior. Seleccionando la letra deseada se entra a programas, organismos y se toma contacto con funcionarios (seguramente políticos ya que no son tantos para suponer que contiene un directorio de la administración pública, por lo menos en esta entrada).

The screenshot shows the homepage of the website www.estadodechile.cl. The page features a blue header with the site's name and a navigation menu. Below the header, there are several main sections:

- BUSCADOR POR PODERES:** A section with three sub-sections: Poder Ejecutivo (Presidencia / Ministerios), Poder Legislativo (Senado / Cámara de Diputados), and Poder Judicial (Juzgados / Tribunales).
- BUSCADOR TEMÁTICO:** A central section with a grid of categories including Arte y Cultura, Economía y Negocios, Educación, Familia y Niños, Medio Ambiente, Medios de Comunicación, Producción y Fomento, Participación Ciudadana, Programas Sociales, Regiones, Relaciones Exteriores, Seguridad y Defensa, Servicios Básicos, Salud, Telecomunicaciones, Turismo y Transporte, Trabajo y Previsión, and Organismos Vinculados al Ejecutivo.
- BUSCADOR:** A search box on the right with a text input field and buttons for 'ayuda' and 'buscar'.
- TU VIDA:** A vertical column on the right with several life-stage categories: Hace un Hijo, Comienza la Educación, Mayoría de Edad, Trabajo, Matrimonio y Familia, and Tercera Edad.
- RANKING ESTADO:** A purple box on the left listing court rankings for Crimen.
- DESTACAMOS:** A section at the bottom with logos for 'cultura chile' and 'PORTAL www.MOPTT.cl'.

En el marco derecho aparece “Tu vida”, también copia del modelo inglés con la diferencia que en ese caso es participativo y asociativo y en éste es una construcción informativa sólo oficial y unidireccional. De todos modos, se trata de un buen intento de dividir la información por episodios de vida que remiten a puntos de la biografía como ser: nace un hijo, comienza la educación, matrimonio y familia, etc. Es único entre los portales vistos.

Existen tres tipos de buscadores: el del marco izquierdo que es un buscador por Poderes, incluso tiene entrada a algunos juzgados. Otro tipo de buscador es el general que está en el ángulo superior derecho (color verde) y el último es el temático que está en el marco central y en el buscador alfabético de la barra superior. Existe una entrada especial: “Producción y Fomento”. En este caso el impacto que se pretende es global. Cuenta con opción de idiomas, brinda herramientas de capacitación y existe participación de sectores económicos. Tal diferencia en el impacto se repetirá en alguno de los otros portales analizados.

En “Quiénes somos” aclaran un Buscador web desarrollado gobierno

¿Quiénes Somos? / Inscripción de sitios / Contactos / Aviso

que es por el

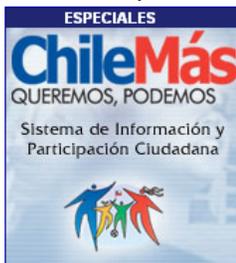
En “Contactos” aparece este que recoge no sólo la información sino también otros datos del lo que supone alguna mecánica de procesamiento de la información y, probablemente, un servicio comunicacional (interactivo), pero último no es muy seguro ya que se único e mail disponible.

formulario del e mail remitente, también, esto trata de

Segundo portal: www.gobiernodechile.cl

La entrada se puede ver en la página siguiente. Sus características generales son similares al portal anterior salvo que se trata de noticias y servicios destacados. No aparecen mecánicas participativas pero sí las mismas características del lenguaje común, destinatarios concretos y, también, se pretende producir un impacto local para usuarios del territorio, excepto en temas económicos. Respecto a la segmentación de destinatarios, en el sector derecho medio del portal aparece el recuadro que dice: Chile Más. Entrando se accede a la información que se destaca a la derecha

Se distingue la segmentación de los destinatarios: “trabajadores, familia,



emprendedores, adulto mayor, pueblos Se trata de un organizativo de la información, ya indicios que tanto segmentación contenido se hayan producido en una práctica de asociación participativa, excepto en “emprendedores”.

jóvenes, niños, originarios”. intento

que no hay la como el



En el centro, en verde musgo, aparecen tres recuadros:

- *Trámite fácil*, donde se encuentran formularios, información y algunas transacciones en línea.
- *Tesorería*, se ofrecen servicios informativos y transaccionales
- *Chile Compra*, refiere a las licitaciones electrónicas. Tiene entradas a “Ambiente de Proveedores”, “Ambiente de Compradores”, “Centro de Información” y también se explica cómo ser proveedor del Estado.

En líneas generales se puede decir que está muy bien organizado.

En la barra izquierda (centro) aparece un recuadro identificado como “Sii” dedicado al pago de contribuciones o la renta. En este sector se nota el ahínco por introducir servicios transaccionales.

Argentina: www.gobiernoelectronico.ar



El portal argentino excluye de la información a otros sectores fuera de los institucionales. No existe definición de destinatarios diferenciados. La información es auto referencial y el lenguaje es el oficial. Los programas son llamados por su nombre: por ejemplo "SIEMPRO", en el nivel inferior. Esos nombres indican que el impacto es mucho menor que el impacto territorial ya que sólo está destinado a expertos institucionales o funcionarios.

No existe ningún indicio de interacción. No se encuentran buscadores o índices temáticos.

Es escasamente informativo y tiene pocos servicios transaccionales concentrados en el área impositiva.

Venezuela: www.venezuela.gov.ve (el portal aparece en la página siguiente)

Es un portal eminentemente político de apoyo al presidente, Hugo Chávez, y a la reforma constitucional implementada. La centralidad del portal está en esos dos temas. Por lo tanto, no están definidos los destinatarios y el lenguaje es auto referencial, aunque no se utilizan términos oficiales sino el lenguaje común. El impacto es sólo territorial y los servicios son informativos y públicos.

En el menú de la izquierda aparecen entradas a información presidencial, conferencias y formularios para escribirle al presidente en "Atención al Ciudadano", con envío de datos y planteamiento del caso. En el mismo menú, en "Círculos Bolivarianos", vuelven a aparecer formularios para inscribirse. Estos Círculos parecen concebidos para generar una red social ligada a Chávez. Admiten de 7 a 11 personas por Círculo y quedan encargados de receptar problemas de su comunidad y gestionarlos ante las autoridades pertinentes.

Es el único portal de los relevados donde el "Contáctenos" de la barra superior remite a un e mail de presidencia (presidencia@venezuela.gov.ve).

En el extremo inferior derecho aparecen las conferencias presidenciales, esta vez en "vivo y en directo". Se trata, seguramente, de videos grabados.

Dirección <http://www.venezuela.gov.ve/ins/index.htm>

República Bolivariana de **VENEZUELA** Despacho del Presidente

www.venezuela.gov.ve Inicio Contáctenos Buscar:

Menú

- Presidencia de la República
- Vice Presidencia de la Rep.
- Gaceta Oficial
- Agenda Presidencial
- Atención Social
- Círculos Bolivarianos
- Convenios y Proyectos
- Alocuciones Presidenciales
- Poder Público Nacional
- Intranet

Noticias

Noticias de hoy Noticias Anteriores

Ejecutivo concertó con la banca financiamiento agrícola por Bs 2 billones
Caracas, 24 Abr. Venpres (Lisa Robles).- El Ministerio de Agricultura y Tierras (MAT) concertó con la banca privada y pública y otros entes financieros dirigidos a apoyar la cosecha agrícola del año un préstamo por Bs 2 billones.
Fecha: 25/4/2003

IVA generó 45,34% de los ingresos tributarios del país
Caracas, 24 Abr. Venpres (Angélica Antía Azuaje).- La importancia del Impuesto al Valor Agregado (IVA) es patente, en tanto en Venezuela los ingresos por este concepto se ubicaron en más de 4,38 billones de bolívares en el año 2002, lo cual representó 45,34% de los ingresos tributarios del país y 21,62% de los ingresos ordinarios del Gobierno Central, según reportó Softline Consultores.
Fecha: 25/4/2003

Ministra de Salud venezolana vicepresidente de reunión OPS en Washington
Washington, 24 Abr. Venpres.- La Ministra de Salud y Desarrollo Social de Venezuela, María Urbaneja, fue electa vicepresidente de la 13va Reunión Interamericana, a nivel ministerial, en Salud y Agricultura (Rimsa 13), la cual se celebra los días 24 y 25 de abril en la sede de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), en Washington.
Fecha: 25/4/2003

Constitución Bolivariana
Visita al Palacio de Miraflores

Ley Habilitante
Anteproyecto de Ley Especial de Regularización de la Tenencia de la Tierra en los Asentamientos Urbanos Populares

Encuestas

12/20/2001 11:00:00 AM

El Presidente En Vivo y Directo

Enlaces
Entre a otras páginas en nuestra lista de enlaces haciendo click [aquí](#)

Organismos Adscritos
La Unidad de Televisión Consejo Nacional de y Fronteras
Venpres SATSA

Perú: www.peru.gob.pe (ver página siguiente)

Es un portal de noticias y servicios. Está referenciado a destinatarios sin demasiada precisión (seguramente ciudadanos), excepto para el sector de PyMEs (ver marco derecho central). Ofrece servicios fundamentalmente informativos.

El impacto es, como en el caso de Chile, local excepto en lo económico.

Tiene un "Centro de Información" y otro de "Trámites", ubicado en el centro superior. Allí funciona una llamada "ventanilla única" incompleta. En "Tramites" se pueden iniciar gestiones para la licencia de conducir, el D.N.I., el pasaporte, antecedentes penales o certificados de estudios, entre otros. Ofrece formularios para bajar.

En el marco derecho existe un recuadro especial llamado "Transparencia Económica", énfasis temático motivado, supuestamente, en la necesidad de tomar distancia de la corruptela del régimen anterior.

DIRECTORIO DE INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DEL ESTADO [» Gobierno](#)

Búsqueda directa Búsqueda por poder ejecutivo

Indice de Instituciones por orden alfabético
[\[A-C\]](#) [\[D-F\]](#) [\[G-I\]](#) [\[J-L\]](#) [\[M-O\]](#) [\[P-R\]](#) [\[S-U\]](#) [\[V-Z\]](#)

La segunda barra superior ofrece una entrada a un Directorio estatal, con la opción de búsqueda de instituciones en forma alfabética, práctica que la acercaría a la chilena si esta entrada tuviera otros items, como temas, programas y funcionarios.

En el sector derecho aparece también PyME”, que parece ser la web más del portal. Allí se encuentran servicios que la entrada de “Negocios” que luego se En un apartado interno se anuncia el “Compras del Estado” .

Portal de Información de Compras Estatales

Denuncie aquí **PROM pyme**

Nombre:

Teléfono:

Email:

Escriba aquí su denuncia:

“PROM desarrollada se repiten en tratarán. ingreso a

Entre otras cosas allí se encuentra el formulario de denuncia que se acompaña a la derecha. Este formulario representa un modo de entender la participación muy peculiar.

Otra instancia de participación poco direccionada es la que aparece en un “Contáctenos” ubicado en el extremo inferior izquierdo. Es interesante porque lleva a un formulario que supone algún tipo de procesamiento de datos ya que pide el nombre, hay una categorización de temas (desplegable) y tipo de contacto (también desplegable, para seleccionar “consultas, quejas o sugerencias”).



A la izquierda se muestra otra forma de emitir opiniones, pero con la leyenda: “En estos momentos no existe ninguna encuesta”. Este cuadro está ubicado en el extremo inferior del

portal.

En el marco derecho existen entradas que, como las de “Gobierno”, remiten a información jurídica y política, sobre derechos humanos, transparencia. También aparecen buscadores generales, por poder y alfabéticos, repitiendo internamente algo del modelo chileno.

En “Oportunidades” se abren servicios para:

- Ciudadanos, con becas de distinto tipo
- Trabajo: Red Pro Empleo, Programa de Autoempleo y bonos para capacitación laboral y empresarial (BonoPyME)
- Vivienda: Banco de Materiales y Fondo de MiVivienda.
- Licitaciones en línea
- Remates y subastas

Ingresando a “Negocios” pueden encontrarse servicios relacionados al comercio exterior, oportunidades de inversión y financiamiento y apoyo a la gestión empresarial a través de una Caja de Herramientas de Gestión para PyMEs. Además contiene un Directorio de empresas y estadísticas para el sector económico. Ofrecen asesoramiento y anuncios de eventos. Se puede decir que estas son iniciativas para destacar.

Brasil : www.gobernoeletronico.gov.br (la imagen del portal se encuentra en la siguiente página)

El portal, a través de las noticias que aparecen en el centro, denota objetivos de impacto local, pero en lo económico es clara su intencionalidad de llegar a tener un impacto global.

Exhibe desplegables temáticos con opciones de personalización del portal, siendo la práctica más avanzada de todos los portales relevados. Tiene también un buscador general.

Es muy clara la asunción de lógicas de destinatarios diferenciados, tal como se verá en todo este comentario. Aquí aparecen tanto ciudadanos como otro tipo de usuarios

En el marco celeste de la derecha se descubren prácticas constitutivas de redes de información y servicios tanto públicos como privados, siendo también un caso atípico en la región. Con un lenguaje coloquial informa sobre trámites, sobre niños y adolescentes, sobre el gobierno electrónico, sistema bancario, procura el apoyo para deficientes, ayuda en las investigaciones escolares a través de contenidos temáticos, brinda “glosarios del ciudadano”, información y contactos con la policía, oportunidades de trabajo académicas y gubernamentales y una última sección para la tercera edad.

En el centro de la barra aparecen dos secciones destacables, que son: “Abra su propio negocio” y “Oportunidades de negocios”. En ellas se manifiesta la confluencia asociativa público-privada

En el marco blanco de la izquierda aparece, fundamentalmente, información oficial (legislación, licitaciones y gobierno electrónico) excepto en las entradas de noticias, tiempo y clima.



En el extremo inferior central existe una invitación a dejar sugerencias o críticas agradeciendo, paralelamente, la colaboración. El estilo demuestra una intención participativa respecto a los destinatarios del portal

Segunda barra superior blanca:



Se está ante un claro ejemplo de segmentación de usuarios, pero también de mecánicas transaccionales e interactivas. La barra es una cinta continua que se acciona con la flecha azul de la izquierda. En la cinta rescatada por la imagen se pueden ver las siguientes entradas: Credenciales y otorgamiento de autorizaciones. Pensionados y jubilados. Auxilios. Centros de Atención. Obtención de partidas. Denuncias. Documentos. Estudiantes, becarios e investigadores. Luz, agua, teléfono, gas. Pagos al gobierno. Pequeño agricultor. Procesos judiciales. Y así continúa.

Primera barra superior azul y sus entradas desplegadas

The image shows a screenshot of the Brazilian e-government portal. On the left, there is a form titled "Portal de Consulta de Servidores d Administração Pública" with fields for "Nome:", "Cargo:", "Função:", "adêmica:", and "Cidade:". A blue arrow points from the "Nome:" field to the "ENQUETE REDE GOVERNO" survey. In the center, there is a navigation bar with links like "GOVERNO BRASILEIRO", "EVENTOS", "SAC ESTADUAL", "ENQUETE", "CONCURSOS E SELEÇÕES", and "MAPA". Below this, there is a survey titled "ENQUETE REDE GOVERNO" with the text "O Governo Federal lançou há algumas semanas o OBRASNET. Na sua opinião a iniciativa:" and four radio button options. At the bottom of the survey, there are two buttons: "Votar" and "Ver Resultado das Enquetes". On the right, there is a section titled "Instale Rede Governo" with text about installing a search box and a search bar with the text "Busca".

En “Quien es Quien” se entra, tal como lo indica la flecha superior izquierda, al primer portal de consulta de servidores de la administración pública que se ha encontrado. Este portal es sumamente importante ya que supone la posibilidad comunicativa con funcionarios concretos para hacer peticiones, expresar sus dudas, comentarios y sugerencias específicos. Tiene, paralelamente, su propio buscador general.

Una primera práctica realmente participativa se encuentra en “Encuesta” o Encuesta (ver la imagen inferior derecha de la página precedente). Se le pregunta al encuestado sobre el programa OBRANET (seguramente referido a Obras Públicas), invitándolo a participar a través de sus opiniones e iniciativas. La encuesta consiste en preguntas acerca de la transparencia en los gastos, la posibilidad de fiscalizar la actuación del Estado, la divulgación que realiza el propio Estado de lo que está haciendo y también dan la opción de tilde para quienes no conocen OBRANET. Se puede ver el resultado de las encuestas.

Por otras entradas se respira también un afán de participación real que acerca al gobierno electrónico brasileño al modelo asociativo por sus mecanismos de consulta acerca de su marcha (con fechas fijas para participar), formas de votación y foros de discusión.

Una propuesta de integración de redes de información pública a redes privadas se encuentra en la entrada “Instale Rede Governo” (imagen superior derecha, página anterior)

Otras fuentes: El e-gobierno en América Latina

Investigaciones e informes

Marcos institucionales, estrategias participativas y financiamiento

Para conocer los marcos institucionales y las características de las iniciativas, se eligieron dos cuadros comparativos elaborados por □laboraci Reilly y Raúl □laboració (2003), que expresan de forma elocuente estos puntos. En el primero, dichos autores comparan los procesos de □laboració de la estrategia de e-gobierno y en, el segundo, las fuentes de financiamiento.

En el cuadro siguiente puede verse cuál ha sido la profundidad estratégica en que estas políticas fueron definidas e iniciadas.

	Proceso	Participantes	Costo
Brasil	Basado en estudios iniciales sobre buenas prácticas, la consulta para el Livro Verde incluyó la participación de 150 personas (seleccionadas por invitación) en 12 grupos de trabajo temáticos. Luego de una amplia distribución pública, los materiales de este documento tendrían que haber sido transformados en un claro plan de acción política y en un conjunto de actividades estratégicas a ser publicadas como el 'Livro Branco'. Se crearon grupos de trabajo en distintas áreas temáticas para alcanzar esta meta, no obstante el 'Livro Branco' aún no ha surgido.	La consulta incluyó la participación de empresarios privados, académicos, OSCs y oficiales de gobierno. Las OSCs han estado involucrados más activamente en la agenda sobre conectividad.	No se encuentra disponible. (Un entrevistado comento que fue un proceso "muy caro")
Chile	La agenda actual fue desarrollada dentro del gobierno mediante un proceso cerrado. Los elementos instructivos de la estrategia de e-gobierno del gobierno provinieron directamente del despacho del Presidente.	El documento fue escrito por el PRYME (Proyecto de Reforma y Modernización del Estado). No queda claro que papel tuvo el Comité NTIC en la elaboración de la estrategia.	Un porcentaje del salario de 4 personas durante un lapso de 6 meses.

México	El programa e-México realizó una consulta acerca del desarrollo del sistema e-México en marzo del 2001. Se trabajó sobre 7 temas que fueran definidos por el equipo de e-México, incluyendo e-gobierno, salud, educación, e-comercio y temas legales. Un número de 80 panelistas realizó presentaciones ante 1.000 empresarios, académicos, proveedores de servicios y "público en general". Sin embargo, el jerarca de e-gobierno de OPIG (Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental) escribió la estrategia de e-gobierno a fines de 2002, en respuesta a la agenda de Fox sobre buen gobierno.	El Taller sobre e-gobierno de marzo de 2001 incluyó presentaciones de Booz-Allen & Hamilton, Deloitte Consulting, IBM, Microsoft, y el Grupo Gartner.	e-México fue definido con el salario de 5 personas. La consulta de marzo de 2001 estuvo fuertemente apoyada por los participantes.
Perú	El programa de e-gobierno del PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) se propuso producir un documento para alrededor de julio de 2002 pero este nunca se hizo. El 10 de mayo de 2002, el grupo realizó una reunión donde se establecieron siete grupos de trabajo. Los grupos de trabajo presentaron sus informes el 17 de mayo de 2002 (solo 7 días después), y este material se utilizaría para los capítulos de un "Libro Verde" sobre e-gobierno, a ser publicado en julio de 2002. El préstamo BID recientemente aprobado no hace referencia a la producción de una estrategia de e-gobierno pero propone establecer comités de trabajo multisectoriales al nivel subnacional con "participación de la sociedad civil" como parte de las actividades de e-gobierno. A principios de 2003 se publicó una estrategia de e-gobierno, redactado por miembros de la PCM, con base en los contenidos de las reuniones del 2002.	Alrededor de 50 representantes del sector público, privado y del as OSCs participaron en la consulta sobre e-gobierno llevada a cabo en el año 2002.	La consulta de 2002 fue solventada con el salario de un pequeño equipo y el apoyo "en especie" de los participantes.
Venezuela	El Plan Nacional de Tecnologías de Información fue producido por el Ministerio de Ciencia y Tecnología en 2001. Según uno de los entrevistados, este plan y el Plan de Desarrollo Económico y Social 2001-2007 establecen líneas generales para las actividades de e-gobierno. Dichas actividades son implementadas por cada dependencia del estado, con la coordinación paralela a través del sitio público http://www.foronacional.gob.ve . A partir de esta interacción se supone que emergerá orgánicamente y desde abajo, una estrategia de e-gobierno.	Gobierno y 'expertos', pero con participación abierta a través de un foro en línea.	Uno de los entrevistados estimó una cifra de US\$550.000 proveniente del presupuesto nacional.

Respecto a los programas de financiamiento, los autores han comparado las experiencias del siguiente modo:

Brasil	El programa Sociedad de la Información recibió una partida de US\$965 millones provenientes del presupuesto nacional para 2000-2003 ¹⁰ . Aparte de esto, mucha de la programación está implementada a través de los presupuestos regulares de las dependencias gubernamentales involucradas. No queda claro cual será el presupuesto para el proyecto Sociedad de la Información y para el SLTI bajo la nueva administración.
Chile	Hasta que pudo establecerse, el PRYME se financia a través del presupuesto nacional. El gobierno chileno tiene actualmente un proyecto de US\$25 millones con el BID (de ese monto US\$15 millones son aportados por el BID) para "Modernización de la Oficina de Contralor General de la República." Este proyecto incluye US\$9,2 millones para la mejora de los procesos y tecnologías de información.
México	El presupuesto nacional financia aproximadamente 5 cargos en la Oficina del Presidente para el programa de la OPIG. En septiembre de 2002 se asignaron US\$63 millones para la implementación de los Centros Digitales Comunitarios del programa e-México. Para conseguir apoyo adicional, e-México ha creado una fiduciaria para obtener apoyo internacional y del sector privado.
Perú	Un préstamo del BID por US\$40 millones, recientemente aprobado, incluye un componente US\$13,9 para la modernización del estado. Este subprograma incluye US\$4 millones para e-gobierno, US\$4,2 millones para aprovisionamiento del gobierno y US\$1 millón para la modernización de la PCM.
Venezuela	El trabajo del MPD y CNTI cuenta con apoyo del presupuesto nacional.

En relación a la Argentina se puede decir que cuenta con financiamiento internacional pero que el mismo no ha redundado en el desarrollo de políticas coherentes. Además, no han existido convocatorias serias para discutir las estrategias tanto de Sociedad de la Información como del gobierno electrónico. Este último está a cargo de tres empleados de baja remuneración (un diseñador y dos comunicólogos) sin apoyos de políticas específicas. Es un tema inexistente en la agenda pública de los últimos gobiernos.

Las experiencias invocadas han consolidado marcos institucionales fuertes, como en los casos de Brasil y Chile, marcos de fortaleza intermedia (Venezuela, México y Perú) y otros muy débiles como el de Argentina.

Con relación al espacio participativo, puede deducirse del primer cuadro que el país que se destaca es Brasil, ya que ha desarrollado una política de convocatoria más vinculante que el resto. En esos encuentros han participado sectores representativos del nivel empresario, académicos y, respecto a la comunidad, la misma tuvo su presencia a través de sus O.S.C.s preocupadas, casi con exclusividad, por el tema "conectividad". Venezuela aparece, en un inicio, invitando a todos los sectores a participar a través de su "Foro Nacional". Sin embargo, se ha intentado dar con ese Foro a través del portal y también con buscadores, a fin de verificar su continuidad. El Foro tiene muy poco contenido y participación. Por ende, se trata más de anuncios que de realidades concretas. En el 2002, Perú abre canales participativos a raíz de las exigencias del organismo de financiamiento (BID). Esas convocatorias parecieran haber tenido éxito inicial, luego se desconoce su continuidad. Tanto Chile y Argentina han decidido sus políticas de gobierno electrónico a puertas cerradas, con grados de eficacia en el primer caso y con resultados desastrosos en el segundo.

Concluyendo, el panorama en América Latina, salvando excepciones, es que la información sobre estrategias se hacen públicas una vez completadas, son generadas dentro del gobierno y, a veces, existen consultas, pero generalmente carecen de relevancia vinculante y de transparencia.

El impulso de la Sociedad de la Información desde el gobierno electrónico

Cuadro de accesibilidad universal¹¹

La primera nota la da Perú porque tiene un porcentaje de usuarios de Internet notable en el área metropolitana de Lima: 34,4%, quizá el más alto de América Latina. El mismo país también se destaca por contar con el nivel de acceso más elevado para los sectores bajos (Clase DE), el que

¹⁰ Por mayores detalles, se puede consultar <http://www.socinfo.org.br/sobre/programa.htm>.

¹¹ Fuente TGI. 2003

alcanza a un 16,2% (área metropolitana) frente a Brasil que tiene un 6% y Colombia el 8,89%, para un nivel socioeconómico similar.

Si se observan los porcentajes de accesos nacionales, Brasil lleva la delantera con un 28%, le sigue Chile: 23%, luego la Argentina: 13,6%, México: 12%, Colombia: 10,83 y Venezuela: 6,9%. No se poseen datos actuales del porcentaje de accesibilidad nacional de Perú.

Las políticas gubernamentales, la accesibilidad y el desarrollo de la Sociedad de la Información

Los porcentajes indicados pueden o no deberse a políticas gubernamentales. Tampoco indican cuánto de la Sociedad de la Información se ha desarrollado en esos países.

En general, en la región existen serias dificultades para integrar el gobierno electrónico como articulador de la Sociedad de la Información, amén de carecer de políticas realmente implementadas respecto a ésta última (o ser de implementación muy débil y lenta). Un ejemplo es Argentina donde actualmente no existen vínculos entre los organismos a cargo de ambos temas.

El gobierno electrónico está, en general, centrado en sus propios servicios aunque declare que tiende hacia la participación ciudadana. Los temas convocantes son: mejoras en la gestión administrativas, reducción de los costos por transacción en línea y aumento de los recursos presupuestarios, protección de la privacidad y la seguridad y mecanismos garantizadores de la transparencia¹². Esto no es poco pero tampoco suficiente, amén de encontrarse con desarrollo escaso la mayoría de estas metas.

La accesibilidad ha sido lograda muchas veces sólo por sectores de la sociedad civil. Existen dos ejemplos paradigmáticos: Argentina y Perú donde empieza a existir (en grado mucho más alto en el último país) una apropiación social en el uso de las TICs, esto es: "Cultura Informacional".

En la Argentina se está viviendo una agresiva política comercial de instalación de locutorios que permite el acceso a Internet a sectores sin computadora hogareña. Estas iniciativas privadas no tienen ningún correlato con políticas gubernamentales. Es probable que, en este momento, el acceso sea mayor al 13,6%. Basta recorrer los locutorios que están dando conexión a sectores medios y aún medios bajos. Parece no ser el nivel económico el que determinan las lógicas del acceso (sobre todo si el gasto es mínimo) La apropiación social de Internet se ha dado, como bien lo ha señalado un medio de comunicación masiva argentino, por la cantidad de amigos y parientes que se han ido debido a la crisis económica que atraviesa el país, entre otras razones. Luego viene el contagio. La familiarización con las TICs de una parte considerable de la ciudadanía habilitaría a pensar en otros usos que, esos sí, responden a políticas gubernamentales, como ser el acceso on line a información y servicios gubernamentales, las bolsas de trabajo, programas de capacitación y reinserción laboral a distancia, el impulso y conexión de las pequeñas empresas con el mundo, etc. Todavía se esperan las iniciativas en ese sentido.

Por otra parte está el ejemplo de Perú, con un 34% de población metropolitana con acceso a Internet. No es posible explicar ese desarrollo si se liga al PBI o el ingreso per cápita o la brecha entre ricos y pobres y menos si se releva el desmantelamiento sufrido en sus mecanismos de investigación y desarrollo y se buscan antecedentes de promoción en políticas públicas específicas. Sin embargo, la exclusión social y el empobrecimiento va en dirección contraria al desarrollo de las TICs. Y ese desarrollo no es fruto de la política sino de la apropiación social, aunque el gobierno de Toledo ha intentado apoyar este proceso que ya estaba avanzado en el momento de su asunción. Una de las explicaciones es que Internet se constituyó en una fuerte herramienta de resistencia al régimen de Fujimori, transformando su uso en un bien común, aún para sectores menos privilegiados. También cabe mencionarse las acciones de la Red Científica Peruana con su modelo "propio" de Cabina Pública que está siendo transferido a otros países. Estas Cabinas permitieron uno de los porcentajes de acceso a Internet más altos en ciudades de América Latina, además de favorecer el desarrollo económico de algunos de sus sectores informales.

¹² La recaudación de tasas e impuestos tiene una centralidad muy elevada y coincide el especial desarrollo de servicios transaccionales con esas áreas.

Según Roman Herzog (2002) son los actores sociales, a diferencia de los políticos, los causantes en estos casos del desarrollo de la Sociedad de la Información. Llama a Perú “el país con acceso pese a todo” y a la Argentina: “el país del no acceso”, pese a todo también, hasta hace muy poco.

CONCLUSIONES

De lo visto en las fuentes relevadas, se puede concluir que:

- La información es pensada desde el gobierno y para usuarios abstractos (excepto en el caso de Chile y Brasil, sin interacción en el primer caso y con alguna interacción en el segundo).
- De existir alguna captura de la lógica de los destinatarios, en general se produce en temas de promoción económica.
- La participación de la comunidad es muy baja
- El desarrollo de la Sociedad de la Información es un tema menor para la mayoría de los gobiernos, en cuanto a implementación de programas concretos y extendidos.
- Existe un total desaprovechamiento del impacto global que pueden facilitar las TICs, lo que se nota a simple vista por la falta de opción de idiomas, excepto al interior del portal en temas económicos (donde aparece también la participación privada construida sobre algún modelo asociativo). Esto evidencia las dificultades para tomar el mundo como posible destinatario y que el funcionamiento de las TICs y su imbricación con el gobierno opera sobre un modelo mental físico y territorial, no virtual y global.
- Por otra parte, existe una alta predominancia de un modelo tecnológico sobre modelos asociativos o de participación.

PROPUESTAS

Se requiere otra mirada sobre el gobierno electrónico que no es sólo tecnológica sino también política y social. De allí deriva la importancia de incorporar a los proyectos e implementaciones a distintas disciplinas de las Ciencias Sociales, impulsando:

- La creación de repertorios sobre mejores prácticas.
- La investigación permanente sobre las condiciones peculiares de cada contexto local o nacional
- El desarrollo de metodologías de investigación para abordar servicios tales como la atención ciudadana y de los usuarios, con el objetivo de componer un universo categorizado de usuarios posibles, con diversos tipos de procesamientos de datos según sectores identificados.

Además, cabe recomendar el desarrollo de políticas que integren a las Ciencias Sociales en cuestiones tales como:

- Investigaciones acerca de las redes pertinentes para insertar cada área local en el mundo global de Internet
- Estrategias comunicacionales entre sectores públicos y privados.
- Estrategias educativas sobre TICs y desarrollo de nuevas competencias en la sociedad para incluirla en un proceso progresivo hacia la Sociedad de la Información.
- Reingenierías institucionales para acomodar las estructuras del gobierno a este proceso, lo que supone también un fuerte componente formativo y de cambio cultural.
- Desarrollo de políticas públicas que abarquen y conecten Sociedad de la Información y gobierno electrónico

El núcleo de las experiencias relevadas gira en torno a problemáticas similares del subdesarrollo y también al empeño por salir de él, al igual que otros tantos países más lejanos como Egipto, Tanzania o Tailandia, por mencionar algunos. Muchos de ellos han comprendido que las TICs son sólo herramientas eficaces de desarrollo cuando se parte de cuestionar el rol que cumplen los gobiernos reales, al entender que el cambio debe apuntar a la articulación de su economía con el mundo, a la transparencia en el manejo presupuestario y de recursos humanos, a la lucha contra la corrupción y el clientelismo, a la eficiencia y eficacia con recursos escasos, a la centralidad a los usuarios y ciudadanos, a la generación de visiones compartidas sobre prioridades para vincular áreas y TICs.

Insertarse en el mundo es incorporar a los sectores más desfavorecidos al enorme diferencial simbólico que implica la apropiación tecnológica, conectarse productivamente con otros países, tener voluntad política de constituir redes, adecuar la administración gubernamental a las necesidades de los ciudadanos y aprovechar las capacidades técnicas y humanas existentes. Estas son tareas que aún están pendientes en la región y que habilitarían a dar saltos cualitativos en el desarrollo de lo que se reconoce como “Economía del Conocimiento”.

BIBLIOGRAFÍA

- Bott, Michael (Secretario del Consejo de Libertades Civiles de Nueva Zelanda) Disertación "An Introduction to Some Civil Liberty Issues". Encuentro GOVIS 5 AN E-GOVERNMENT ODYSSEY. Mayo 2001. Nueva Zelanda
- Bucarelli, Filippo y Grassi, Paolo. *El e-government para el desarrollo del territorio*. Ponencia en el VI Congreso de la CLAD. Buenos Aires. 2001
- Castells, Manuel. La era de la información. Volumen 1: La sociedad red. Segunda edición. Madrid, España: Alianza Editorial, 2000.
- Comisión Europea (1998) 585. La información del sector público: un recurso clave para Europa. Libro Verde sobre la información del sector público y la Sociedad de la Información.
- Ferrer Florencia. *O Governó electrónico no Brasil como ferramenta de desenvolvimento*, relatorio de pesquisa Nro. 2 , FAPESP, São PAulo, Brasil, 2003. En publicación.
- García Arribas, Gumersindo y otro. "Panorama de la Administración Electrónica en los Albores del S. XXI. Ministerio de Administraciones Públicas. <http://www.ati.es/novatica/2003/162/162-5.pdf>
- Herzog, Roman Internet und Politik in Lateinamerika: Argentinien. Vervuert Verlag. Frankfurt am Main. 2002. Tomo V. www.rz.uni-hamburg.de/IIK/nikt/s_final.html
- Kaufman, Ester. *El Foro Transversal de Responsables Informáticos. Crisis, burocracia, redes y gobierno electrónico en la Argentina*. En La Perspectiva puntogov en América Latina", casos y tendencias de gobierno electrónico, coord. Rodrigo Araya. FLACSO. Chile. 2003
- Kaufman, Ester y Vacchieri, Ariana. *Puentes entre la administración pública y la gente*. Artículo del diario "Clarín", sección "Tribuna Abierta" del 17 de junio de 2002. <http://old.clarin.com/diario/2002/06/17/o-403655.htm>
- "Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos", presentado ante el Consejo de Ministros de España el 4 de febrero de 2000. <http://www.map.es/docu/libro/pdf.htm>
- "Libro Verde de la Sociedad de la Información en Brasil". Septiembre 2000. http://www.socinfo.org.br/documentos/doc_prog.htm
- OECD Citizen as Partners. Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy Making (Colección "Governance") 2001. Versión preliminar elaborada por Marc Gramberger.
- Reilly, Catherine y Echeberría, Raúl. *Observando el Gobierno Electrónico desde la Sociedad Civil: Un Análisis de los Programas y las Estrategias de E-gobierno en Ocho Países de América Latina*. En La Perspectiva puntogov en América Latina", casos y tendencias de gobierno electrónico, coord. Rodrigo Araya. FLACSO. Chile. 2003
- Serna, Miquel Salvador. Gobierno electrónico y gobiernos locales. Ponencia en el VII Congreso Internacional del CLAD Sobre Reforma del Estado y la Administración Pública, Lisboa, Portugal, Oct. 2002. En <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043804.pdf>
- Valenti López, Pablo. "La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo Marco Institucional". OEI: Revista iberoamericana de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación. Número 2/Enero-Abril 2002.