

Informe Final

Ester Kaufman *

Este Informe es el proceso final iniciado con el Foro que evoca el título. El objetivo fundamental de dicho Foro fue formular lineamientos estratégicos para la implantación progresiva y el mejoramiento continuo en los países de Iberoamérica del Gobierno Electrónico, de conformidad con las pautas contenidas en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) firmada en Pucón Chile (2007).

En ese evento, las exposiciones y debates se prolongaron por dos días y fueron de dos tipos: por eje temático (Civismo Digital, Inclusión Digital, Interoperabilidad, Gobierno Móvil o M-Gov y Software Libre); y por experiencias nacionales de GE en sus avances (México, Argentina, Chile, Brasil, Argentina, España y Portugal).

Este texto final tomó como hitos relevantes algunas de dichas experiencias (no por ser únicas sino por constituir puntos de referencia recomendables¹. El procesamiento conjunto de la CIGE, las experiencias, las dimensiones, las recomendaciones y conclusiones, dio lugar a perspectivas y líneas estratégicas y recomendaciones adicionales formuladas por la responsable de este Informe. La resultante está expresada en las páginas que siguen. Así surgieron dos grandes bloques: A) los nuevos derechos ciudadanos surgidos con el desarrollo del Gobierno Electrónico (GE) y la Sociedad del Conocimiento (SC); y B) los nuevos objetivos y funciones de los gobiernos en correspondencia.

A) Los nuevos derechos ciudadanos²

1.-El desarrollo del GE ha generado, para los ciudadanos, **muchas obligaciones y pocos derechos**. La eficiencia de GE se ha centrado en las funciones recaudatorias y no en las reclamaciones posibles por ejercicio abusivo. Dada esta situación, el desafío consiste en cómo el Estado se transforma en el principal promotor y garante de esos nuevos derechos.

2.-Los desarrollos de GE que omiten la perspectiva ciudadana son desarrollos para ricos, no igualitarios, desarticulados de las necesidades sociales y expulsivo. El principio orientador debe residir en todo proyecto de GE es su no disociación con las políticas vinculadas a la ID.

1. Derecho a la Inclusión Digital (ID)

a) Telecentros: De los intercambios ocurridos en el evento surge que los Telecentros deben estar integrados a un sistema de acompañamiento muy consolidado; tal el caso de Brasil, con: 1. el *Observatorio Nacional de Inclusión Digital*³; 2. la *Red de Telecentros* con la participación activa de OSC y de activistas comunitarios, 3. el desarrollo situado de proyectos comunitarios con TIC con base

* Especialista Internacional en Gobierno Electrónico. Argentina.

E-mail: esterkaufman@gmail.com Página Web: <http://www.esterkaufman.com.ar>

¹ Existen muchos otros desarrollos que no han sido mencionados, aunque se espera que se encuentren reflejados en los ejemplos y reflexiones que se vuelcan a continuación.

² CIGE: párrafo 1, b).

³ www.onid.org.br: El Observatorio permite procesos sistemáticos de evaluación y a la construcción de indicadores, repositorios, estudios de impacto, promoción y difusión.

en los retos y demandas cotidianos; y 4. su gestión descentralizada, respetando la diversidad y la participación comunitaria⁴.

b) Líderes sociales: Ellos son centrales en las políticas de ID (Brasil y Portugal). Por su parte, el Programa de *Civismo Digital* (ForCID)⁵ los adopta como actores claves (“adalides”) para facilitar a la comunidad el acceso a los servicios de GE y articularla en la SC. En ninguna de estas experiencias se buscan informáticos ni universitarios ya que estos tardarían mucho en comprender la dinámica social concreta donde deben insertarse, y mucho más en ser interlocutores de esa gente. En cambio, los activistas se alfabetizan rápidamente y se entrenan en el acceso a los servicios de GE, con poco esfuerzo.

c) Metodologías⁶: Estas políticas requieren, por otra parte, metodologías de evaluación y seguimiento, por un lado, y de la planificación participativa por el otro. En este último caso se trata diagnosticar problemas y proponer soluciones concretas en procura del efectivo ejercicio de los derechos a consagrar y proteger. De estas dinámicas, que tienen la gestión de conocimiento como su marca, van surgiendo redes y comunidades de práctica (CoPs) abocadas al intercambio, desarrollo e innovación constantes.

d) Articulaciones y educación formal: Portugal, desde necesidades similares, hace una propuesta un poco diferente. Si bien encara la formación ciudadana mediante la difusión de servicios existentes de GE en ámbitos de articulación entre actores públicos y líderes sociales, centra su estrategia en la educación formal de jóvenes en sus establecimientos de enseñanza para lo cual, seguramente, debe haber dispuesto planes de estudios conducentes. Se sabe que los nativos digitales son los propagadores más fuertes del uso de las TIC en sus ámbitos cercanos.

2. Derechos vinculados al desarrollo integral en la SC

a) Proyectos situados y formación continua: Estos derechos refieren a una sociedad articulada, con posibilidades de formación continua, en ambientes multi-actorales de gestión del conocimiento e innovación impulsados por el conjunto de políticas de GE e ID. Así sucede con los *Telecentros* mencionados, donde cada comunidad desarrolla sus proyectos concretos: económicos, de acceso al GE, de redes sociales, de contenidos o periodismo comunitario. Son procesos de apropiación de TIC y de formación situada, en desmedro de la formación muy pautada de la educación formal habitual en la Región, que está lejos de ostentar efectos innovadores. Por ello, deben evitarse las excesivas regulaciones, tan caras a la actividad burocrática, ya que bloquean la creatividad.

No se trata de telecentros vs. Escuelas. Lo que importa es no estructurar estrictamente las actividades. Tal es el caso de la formación centrada en aplicativos

⁴ CIGE: Párrafo 21.

⁵ <http://www.civismodigital.org/web/> El Programa Interamericano de Formación en Civismo Digital (ForCID) es coordinado por la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de la Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI), con el apoyo de la iniciativa 1@+tú=1€ impulsada por la Fundación CTIC, Gijón-Asturias, España.

⁶ CIGE: El Preámbulo menciona la necesidad de romper las barreras entre los ciudadanos y la cosa pública. Respecto al gobierno, plantea la necesidad de generar articulaciones: párrafos 2, 17, 21, 26, 27, 28 y 29.

básicos, sin acceso libre a las PC fuera del horario de formación, que van instalando nuevos modelos tayloristas reproductores de las mismas diferencias sociales.

b) Desafíos de la ID: Nada es sencillo en ese terreno. Brasil cuenta con casi 6.000 telecentros y prevé incorporar, prontamente, 3.000 más, con un gran esfuerzo estatal⁷. Muchos países se ven, seguramente, reflejados en esfuerzos desmedidos con pocos resultados. Sus desafíos, al igual que los de Brasil son de escala, de sostenibilidad a largo plazo, de articulación de responsabilidades entre gobierno, sociedad e iniciativa privada; entre otros.

c) Acceso a herramientas apropiadas. Por un lado existe la gestión social autogestionada, como los cybers y la tecnología compartida por la comunidad⁸. Por el otro se encuentra el fruto de políticas, como el *Programa: “Computadoras para la Inclusión”* (Brasil) destinado al reciclaje de PCs. Estas nuevas computadoras se destinan gratuitamente a escuelas, bibliotecas públicas, telecentros y a personas que sólo pueden pagar un precio bajo por ellas. Este es un tipo de respuesta creativa ante las dificultades de acceso.

3. Derechos a la identidad digital y a la protección de los datos personales

a) Privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos: Estos derechos deberían ser temas candentes en toda Iberoamérica⁹. Sin embargo, son pocos los gobiernos que, efectivamente se han preocupado. Algunos de ellos son Portugal, España y Chile.

b) Identidad digital y presentación de documentos: Otros derechos emergentes son el de la identidad digital, única y universal y el derecho a no ser compelido a la presentación de documentos ya ingresados a los sistemas públicos. La consagración de estos derechos se puede encontrar, por ejemplo, en Chile, México, Portugal y España. Respecto a Chile se destaca *ChileClic*¹⁰. Su plataforma va validando la información incorporada por el ciudadano / empresario. Argentina, por su parte, está desarrollando un *Centro único de Relacionamientos* y su *Portal de Autenticación* que administra identidades para la obtención de servicios. A su vez, Portugal ha consagrado la *Carta del Ciudadano* que contiene autenticación y firma electrónica e incluye 5 cartas: billete de identidad, carta del contribuyente, carta de seguridad social, carta del servicio nacional de salud y carta de elector.

4. Derecho de acceso a la información pública

En América Latina se han desarrollado Portales de transparencia activa¹¹, algunos con gran desarrollo como los de Brasil, donde ciudadanos y funcionarios pueden vigilar la ejecución financiera de los programas en el ámbito federal y conocer las transferencias del gobierno federal a estados y municipios (*Portal de Convenios*)¹². México, a su vez cuenta, además de su Portal específico, con el *Trabajaen.gob.mex*

⁷ c) Como en toda la Región, existen otros espacios privados, como los cibercafés, que han sido apropiados como lugares de desarrollo comunitario emergentes.

⁸ Tal el caso de una localidad muy pobre de Veracruz, donde comparten una la única PC y línea telefónica.

⁹ CIGE: Protección de los datos personales: párrafo 18. Seguridad: párrafos 11 y 12.

¹⁰ <http://www.chileclic.gob.cl/1542/channel.html>

¹¹ CIGE: El Preámbulo y el párrafo 6, d) y 7 refieren a la Transparencia. La “Transparencia Activa” (gobierno chileno) es la puesta a disposición de la sociedad de sus datos, en forma proactiva y sin requerimiento alguno.

¹² <http://www.transparencia.gov.br>. Toda la acreditación es electrónica y abierta a quien quiera consultarla.

que es una bolsa de trabajo donde se puede acceder a la información sobre la oferta de trabajo en el gobierno, tema clave.

5. Derechos de acceso a los servicios

a) Acceso general a los servicios: Se relaciona con el derecho general a tener acceso al GE y poder realizar sus trámites por vía digital¹³. Para ello deben cumplirse el acceso universal, que supone la conectividad, la usabilidad de los sistemas y la accesibilidad¹⁴.

b) Acceso multicanal por un solo punto¹⁵: Se rescata, por innovadora, la experiencia chilena en tanto integración de medios físicos con los electrónicos. Tal es el caso de sus *Servicios de Impuestos Internos (SII)* donde los lugares de atención son sus propias oficinas, los telecentros y cybers con quienes han firmado acuerdos y el teléfono móvil. A ello agrega el Portal de los *Servicios de Registro Civil e Identificación*¹⁶, la presencia hasta en los lugares donde el destinatario se encuentre, mediante oficinas móviles terrestres, una oficina marítima en una lancha y oficinas instaladas en malls y centros comerciales. En cuanto a la gente que vive en lugares remotos también utilizan el recorrido a pie y a caballo. Obvio que usan todos los medios TIC. Brasil agrega a la multicanalidad las tarjetas inteligentes y la Televisión Digital¹⁷.

Una iniciativa destacable es la Argentina que ha puesto en marcha su *Centro único de Relacionamientos*, de acceso multicanal, también presencial, con servicios de atención en línea y los otros relacionados con Portales.

c) Acceso al GE por el medio más próximo y accesible Tal es el caso de la telefonía móvil¹⁸. En su aplicación al GE (**M-Gov**), constituye una herramienta para la inclusión casi total, favorecida por una alfabetización autoadministrada.

El **M-Gov** representa un cambio de paradigma en la relación G2C, ya que el gobierno comienza a ir donde el ciudadano está y éste deja de dirigirse a la repartición pública. Constituye una magnífica oportunidad de garantizar la disponibilidad masiva de servicios¹⁹.

Brasil ha sido pionera en estos desarrollos que comprenden: el M-Comunicaciones (G2C y C2G); M-Servicios (m-transacciones) y M-Democracia (encuestas de opinión, presupuesto participativo y votación electrónica). También existe la M-

¹³ España dictó una ley que habilita ir a la justicia si los trámites no se pueden hacer por esos medios.

¹⁴ CIGE: Preámbulo y párrafos 6,d), 26 y 30 a).

¹⁵ CIGE: Preámbulo, párrafos: 2,g; 6, a) y g); 24; 25; 28 y 30.

¹⁶ <http://www.registrocivil.cl/> Este Portal contiene una multiplicidad de **registros nacionales**, desde los civiles, los de identidad, sucesiones, de automotores y conductores, a los antecedentes penales; profesionales; consumo de estupefacientes; violencia intrafamiliar; discapacidad; bancos de datos personales a cargo de organismos públicos y donación de órganos.

¹⁷ <http://www.governoeletronico.gov.br/aco-es-e-projetos/e-ping-padroes-de-interoperabilidade/gt-meios-de-acesso>

¹⁸ CIGE: Párrafo 6,g).

¹⁹ Volviendo a los derechos de privacidad, estos desarrollos deben tener la precaución de respetar los derechos del ciudadano de protegerse contra las ofertas no consentidas de envío de mensajes.

Administración, destinada a la comunicación entre funcionarios. Entre sus desarrollos encontramos: bolsas de trabajo, información para los campesinos, seguimientos de expedientes administrativos y judiciales, aviso de pensiones, eventos culturales, consultas (M-Democracia), etc. Muchos de estos servicios M-Gov son transaccionales.

En la fase M-Comunicación se encuentra México y Argentina. Este último país cuenta con las M-Comunicaciones del *INDEC*, con servicios estadísticos; y los de *AFIP*, con SMS que informan vencimientos de impuestos, embargos o problemas con los aportes jubilatorios. Por último, un desarrollo M-Administración es el de la República Dominicana, con su experiencia piloto de información sobre pagos de sueldos públicos.

De un relevamiento realizado por el CONIP de Brasil (2007) surge que las fuerzas de apalancamiento que podrían impulsar el M-Gov derivan del impacto por la utilidad de los servicios para ciudadanos (tales como los de salud, información al ciudadano, educación y beneficios sociales), que logran una rápida apropiación social. La población se encuentra requirente de servicios semejantes ya que está sensibilizada por las soluciones privadas de M-TIC. Los obstáculos encontrados residen en la no preparación de las instituciones para este tipo de servicios y las dificultades para arribar a acuerdos de tarifas razonables con las operadoras telefónicas.

d) Derecho a la mejora continua de servicios y acceso a ellos²⁰: Para asegurarlo, debe recurrirse a métodos de retroalimentación tales como las encuestas de satisfacción por los servicios, por mencionar un ejemplo²¹. De esta manera pueden reformular o crear servicios, desarrollar contenido, privilegiar canales de acceso o detectar expectativas y tendencias. Desgraciadamente, los métodos de retroalimentación, de existir, suelen no ser usados de una manera integrada; eso es que si se identifican necesidades no satisfechas en los portales, difícilmente impacten estas opiniones en la atención directa al público, las opciones de los Call Center o en el ajuste de los medios de acceso, por dar algunos ejemplos.

d) Derecho a la integración de la multicanalidad con los medios tradicionales²²: Si la multicanalidad es una orientación en franco desarrollo a la que no logran aún integrarse convenientemente, mucho menos lo hacen con los medios tradicionales²³. Si no existe una complementariedad entre los canales TIC y los tradicionales, el acceso al Estado no es universal.

6. Derecho a la participación en la gestión pública y en la E-Democracia ²⁴

a) Metodologías de participación: Las metodologías como las de Programa Interamericano de Formación en Civismo Digital (ForCiD), y otras análogas o conducentes, procuran articular mecanismos de gestión del conocimiento entre la

²⁰ CIGE: Párrafo 2, b).

²¹ En cuanto a los seguimientos y evaluaciones, la CIGE destaca su importancia en el párrafo 21.

²² CIGE: Párrafo 17.

²³ La CIGE reconoce el derecho de acceso por medios tradicionales, como una opción: párrafo 6, a); el de la no discriminación en los medios de acceso; párrafo 6, g); múltiples medios de acceso; en la oficina de acceso y recepción por medios convencionales (párr. 17) y en la combinación de medios consagrada en el párrafo 30.

²⁴ La CIGE enfoca a la democracia y a la participación como temas centrales: Preámbulo, párrafo 2, d) y 5.

comunidad y el gobierno que integren el conocimiento social, la creación de capacidades y la participación ciudadana, a fin de inducir la generación de círculos virtuosos que mejoren el desarrollo de actores sociales, económicos y gubernamentales²⁵.

Se han desarrollado otros caminos para garantizar esta participación, tales como: 1. los foros de consulta pública sobre los servicios ofrecidos en los Portales²⁶ y 2. las Agendas Digitales con participación de OSC, derrotero fijado por la Argentina y México.

b) Los obstáculos: Según el Programa ForCiD, los mismos residen en los paradigmas culturales de la propia Administración Pública (AP). Las prestaciones de GE implementadas se perciben como dádivas y el propio GE se piensa como un atajo mágico para resolver lo que el gobierno no puede. El resultado es el fracaso si sólo se replica con TIC la lógica burocrática, que mantiene su actitud pasiva respecto a los nuevos derechos ciudadanos.

c) Desafíos: Cómo avanzar hacia las **nuevas etapas de personalización** donde el gobierno asume actitudes proactivas interrogándose sobre las necesidades actuales de los destinatarios y los nuevos servicios para cubrirlas²⁷. Para ello es necesario desarrollar un GE inclusivo donde la ciudadanía esté realmente integrada.

7. Derecho a la protección de la cultura y a la propia idiosincrasia o capacidad²⁸:

a) Creación de contenidos Todavía no existe demasiado énfasis en la creación de los contenidos. Una avanzada es Brasil, dado que es un valor reconocido, por ejemplo, para los desarrollos en los Telecentros de proyectos de producción de contenidos, ahora facilitados por la Web 2.0, y de periodismo digital.

b) Perfiles y capacidades: Sobre el derecho al reconocimiento del propio perfil, Chile lo destaca como objetivo y procura proveer información y/o servicios, adaptados a la cultura y lenguaje de los ciudadanos, contemplando las necesidades de los discapacitados.

²⁵ Desde el Estado, una adecuada articulación debe ir acompañada además de la provisión de recursos, sistemas, infraestructuras, estructuras organizacionales, cultura institucional y marcos jurídicos.

²⁶ Brasil tiene unos 20.000 registrados participando y Portugal aplica la consulta en el *Programa Simplex*.

²⁷ La personalización está mencionada expresamente en la CIGE en el párrafo 26. ¿En qué consiste? La Comisión Europea ha reconocido que existe un nuevo nivel de desarrollo del GE, el quinto, que le sigue a las etapas de información, interacción de una sola vía, interacción de doble vía y transacción: es la de Personalización. Así se reconoce en un texto encargado por la Comisión Europea (Cap Gemini (2007:11) *The User Challenge Benchmarking The Supply Of Online Public Services: 7th Measurement*). Ese nivel introduce dos conceptos extras: 1) la *entrega de servicios proactiva*. Cuando el gobierno advierte que determinados usuarios podrían requerir determinada acción pre-llena un formulario de solicitud de servicios con datos que ya están en sus bases; y 2) la *prestación automática de los servicios* donde el gobierno ofrece servicios específicos vinculados a una determinada condición del usuario sin necesidad de que el mismo haya solicitado dicho servicio. La autora de este Informe Final considera que esa personalización debe ser pensada, además, desde el lenguaje del servicio e información que debe ser según perfiles, transmitidos por el canal más óptimo para cada destinatario.

²⁸ CIGE: Párrafos 28 y 29.

c) Rol del Estado: La protección de estos derechos reclama un rol protagónico del Estado, ya que no solo debe incentivar los contenidos locales sino también los contenidos específicos que garanticen el acceso a todas las culturas, etnias y nacionalidades residentes en su territorio; todo un desafío aún para regiones con tanto desarrollo como la propia Unión Europea.

8. Derechos empresarios al desarrollo económico mediante TIC²⁹

Los hitos más relevantes de protección de estos derechos se encuentran en las siguientes experiencias:

a) Eventos y personalización: En Portugal, el *Programa Simplex* (servicios a empresas) permite la creación online de empresas (desde lógicas de ciclos o eventos de vida), ha aumentado considerablemente los servicios transaccionales y ofrece formularios prellenados como ya se ha comentado.

b) Compras del Estado: En los portales desarrollados, además de los servicios e información, suelen encontrarse los de capacitación y soporte para organismos públicos y empresas proveedoras. Tal el caso de Argentina con su *Portal de Argentina Compra*³⁰, de aparición reciente. Chile, por su parte desarrolló su *ChileCompra* donde existe una *Red de plataforma de ChileCompra hoy* que contiene: *ChileCompra Express*: plataforma de compras a través de catálogos electrónicos de convenios marco de bienes y servicios de uso frecuente entre los organismos públicos y *Chile Proveedores*. Dentro de la plataforma de *ChileCompra hoy* se encuentra *Mercado Público*: que es un mercado electrónico para asistir a los procesos de contratación entre compradores y proveedores: Las microempresas lideran la participación como proveedores en este sistema³¹. Brasil cuenta a su vez con desarrollos destinados preferentemente a PYMES y MiniPYMES. Tal es el caso de *Comprasnet*³², que permite determinadas subastas solo para pequeñas empresas.

c) Comercio Exterior: Se rescata el portal chileno³³ donde se facilitan los procesos de importación y exportación online, mayor transparencia y disponibilidad de la información de alto valor.

²⁹ CIGE: Preámbulo y párrafo 2, h).

³⁰ www.argentinacompra.gob.ar

³¹ www.chilecompraexpress.cl, www.chileproveedores.cl, www.mercadopublico.cl.

³² www.comprasnet.gov.br

³³ www.portalcomercioexterior.cl

Recomendaciones

1) Sobre formación para la articulación entre funcionarios y sectores de la comunidad

Se recomiendan dos perspectivas, prácticas y sugerencias: la del INAP de Argentina, surgidas de su background en formación (en (a),b),c),d)) y la del ForCID, en (e) y f).

a) Funcionarios con actores sociales y económicos Para esta articulación es preciso compartir ámbitos, integrar lógicas, hacer que distintos sectores se comprometan unos con otros desde su empatía como personas concretas, proyectando juntos soluciones comunes. Para ello son muy útiles las líneas de formación situada del sector público con actores externos. Una experiencia presencial, en un aula del INAP, fue la Comercio Exterior e interoperabilidad (2007) donde se convocó a los enlaces GE de organismos encargados del tema, a sus equipos, a los representantes de cámaras empresariales y a los colegios profesionales. Juntos fueron identificando problemas y proyectando soluciones. Algunas se llevaron a la práctica. Es una iniciativa que además de articular, va construyendo la interoperabilidad en proyectos desde los sectores medios hacia las autoridades.

b) Funcionarios con funcionarios de puestos similares de la A.P (CoP): Son formaciones horizontales, impulsada inicialmente por INAP como instancia de formación, que reúnen a las líneas medias profesionales de la AP. En relación al GE puede mencionarse al Foro de Responsables Informáticos. Es de articulación permanentemente y se dedica a consensuar desarrollos que luego sugiere a las autoridades del GE. Tiene 7 años de existencia y trabaja en marcos legales, interoperabilidad, software público, digitalización, entre otros muchos temas. Sus oficinas se encuentran en la ONTI, área responsable del GE.

c) Funcionarios con funcionarios, de funciones similares, niveles diferentes (nación, provincias, municipios). La modalidad de formación es a distancia (Plataforma Moodle, SL). Se parte de encuadres conceptuales para arriban a consensos de perspectivas y proyectos concretos, formalizados en un Wikilibro compartido. A veces generan CoPs.

d) Funcionarios con funcionarios, funciones similares, de distintos gobiernos, Sus mecánicas son similares a las de b), generan consenso y líneas comunes. TalES el caso del Curso Iberoamericano de GE para la operacionalización de la CIGE, realizado bajo la organización del EIAPP y el CLAD.

e) Articulaciones con base en la comunidad El Programa Interamericano de Formación en Civismo Digital (ForCiD) propone acciones de articulación resultantes de diagnósticos situados y búsqueda de soluciones concretas planteadas por los propios actores comunitarios en espacios sociales. Dichos actores tienen un rol central³⁴.

f) Recursos para la articulación: El ForCiD recomienda la realización de investigaciones en el marco de la RIF-GE. Entre los temas a investigar destacan los que apuntan a determinar cuáles serían las estructuras apropiadas para dichas articulaciones; y qué recursos están accesibles para plasmarlas.

³⁴ Sugieren la Metodología Prospectiva Participativa Constructivista. Un ejemplo de proyecto ForCID es el desarrollado respecto a nuevos derechos de niños y adolescentes en *Loja-Ecuador*, donde identificaron proyectos y acciones concretas, en forma articulada con las autoridades, en sus distintos niveles, en aras de mejorar o crear servicios afines.

2) Sobre modelos de autosustentabilidad inclusivos Las políticas de consagración de nuevos derechos, como el de ID, supone políticas activas del Estado no pasibles de ser suplidas por lógicas de mercado. El Estado, en conjunto con la sociedad, debe proponer modelos de sostenibilidad compartidos, que enfrenten paradigmas de los organismos de financiamiento internacional sobre la autosustentabilidad económica exigida (por ejemplo) a los telecentros. Dichas exigencias frenan iniciativas no económicas pero esenciales para el crecimiento integrado de la Sociedad.

3) Sobre políticas innovadoras para el acceso a la tecnología: Las herramientas tecnológicas para estos espacios de formación y desarrollo mediante TIC, al igual que otros tales como escuelas, bibliotecas y otras instituciones públicas, pueden ser provistos por políticas acertadas, como la desarrollada por Brasil en el reciclaje de computadoras para su distribución gratuita o a bajo costo (acceso individual). La reutilización industrial de “basura electrónica” es una oportunidad muy importante para América Latina que aún no está siendo suficientemente considerada.

4) Sobre una educación formal no estructurada para nativos digitales: Corresponde diseñar programas de educación en TIC, orientados al GE y SC, que no pueden tener la misma estructura de las materias comunes. Para evitar el modelo taylorista comentado, las TIC deben convertirse en una herramienta transversal utilizada en *todas* las instancias educativas, y con la mayor libertad posible. Tal es el caso del *Plan CEIBAL*, de Uruguay, con sus laptop para niños quienes, además de aprender y valorar el trabajo en equipo, terminan siendo agentes de la alfabetización familiar³⁵.

5) Sobre el avance en el acceso a la información: La disposición “activa” que se requiere de los gobiernos, en sus políticas de transparencia, debe contemplar que la información debe ser clara para destinatarios específicos. Esto significa trabajar dicha información según segmentos, considerando perfiles, lenguajes y capacidades y también incorporar metodologías de evaluación, seguimiento y retroalimentación.

6) Sobre canales múltiples integrados entre TIC y no TIC: Se recomiendan acciones de complementariedad para garantizar el acceso a los servicios públicos en forma universal. **Se trata de que el Estado llegue realmente a todos.** El derecho a optar por el medio más accesible, y usable, importa la no discriminación entre los que deseen o no deseen utilizar TIC; y entre los que puedan o no puedan hacerlo. Es de vital importancia la experiencia chilena citada, donde los canales de acceso van más allá del punto único de entrega y recepción ya que, para garantizarlo, también se movilizan hasta el destinatario del servicio, en lancha, a caballo o a pie. Qué importantes pueden ser esos medios para las zonas alejadas en Latinoamérica, donde viven comunidades que seguramente están lejos de recibir algo del Estado, precisamente, y eso las hace desposeídas y excluidas.

Se podría también agregar a esta experiencia, el uso del lenguaje apropiado según el perfil del destinatario, que engloba tanto términos de uso como idiomas (hay muchos que no hablan ni el castellano o el portugués) así como consideraciones del

³⁵ Video explicativo en <http://vimeo.com/2465202?pg=embed&sec>

medio más cercano, ya sea Internet, teléfono celular, radio, TV, prensa, folletería, anuncios en espacios públicos, campañas escolares, etc.

Cada servicio debe contemplar el despliegue de todos los medios necesarios para asegurar su recepción, junto a una integración sistemática y complementaria de canales diversos. Esta es la manera de generar servicios centrados en el ciudadano, lo que supone el reconocimiento de las diferencias entre perfiles y políticas de igualación por medios compensatorios. Por supuesto que debe procurarse también un aumento de la ID para combatir la exclusión y la pobreza. Pero la posibilidad de acceso y alfabetización difícilmente lleguen a cubrir el 100% de la población. Entonces, siempre quedará el resto por atender, proteger y consagrar en su derecho a la igualdad.

7) Sobre los desarrollos de M-Gov: Debe avanzarse en estos desarrollos por su acceso universal y apropiación, sólo superada por la radio y la TV³⁶. El gobierno tiene que utilizar los canales a los que el ciudadano tiene acceso. La población de baja escolaridad usa el celular y esa facilidad de uso no se reproduce cuando se sientan frente a un computador. Al gobierno le cabe diseñar estrategias inteligentes para comunicar en el lenguaje y por los medios que el ciudadano ya conoce; en este caso además, con mensaje cortos lo que supone identificar la información precisa, más urgente y necesaria para el destinatario. Esta línea requiere crear o ajustar la legislación, conocer las características locales, moderar los intereses de los actores involucrados, considerar la población destinataria, las barreras culturales a superar en el uso de las TIC; y ver de qué modo se salvan las dificultades en la creación de contenidos por parte de los países³⁷. Paralelamente, debería contemplarse las posibilidades que ofrece la Web 2.0 para este dispositivo, que posibilitan un aumento de la participación.

8) Sobre mecanismos de personalización: Se recomienda avanzar sobre estos mecanismos, que significan una real recepción y ayuda a la ciudadanía por parte del GE. Esto supone políticas de introducción de pautas proactivas en la AP. Como hito se destaca el *Programa Simplex* de Portugal que cuenta con **mecanismos de personalización** tales como el prellenado de formularios e integra los servicios desde la lógica de **eventos de vida** (personas y empresas), también utilizados por Brasil³⁸.

9) Sobre acciones que alienten la participación:

a) Se recomienda generar repositorios de buenas prácticas de participación tanto referidas a la gestión pública como al sistema político.

b) En cuanto a los foros y consultas por medios electrónicos, se sugiere reconocer a la opinión de los participantes el derecho a alguna retroalimentación, como mínimo, o alguna trascendencia jurídica, como presupuesto máximo. De lo contrario es poco

³⁶ El M-Gov es un complemento a los servicios ofrecidos a Internet, no una opción que los descarta.

³⁷ CIGE: Párrafo 28..

³⁸ Estos eventos en países anglosajones son discutidos con la sociedad para su mejoría continua y significan un gran avance en el mejoramiento de la atención a los ciudadanos desde sus problemáticas más cotidianas.

consistente hablar de participación ya que se tratan sólo de insumos para la retroalimentación.

10) Sobre producción de contenidos propios:

a) Es obligación de los Estados preservar sus culturas en aras de la autonomía y la soberanía política. En tal sentido, debe incentivarse la creación de núcleos comunitarios, en espacios públicos como escuelas, universidades, telecentros, etc., que se dediquen a producir contenido local en forma constante, tal como está sucediendo con las Localpedias. Avanzar en ello no es difícil si se sabe aprovechar lo que los jóvenes vienen haciendo como “prosumidores” (consumo + producción de contenidos).

b) Hay, además, que generar contenidos que contemplen situaciones diferenciales de perfiles o lenguas; junto a sistemas de accesibilidad para discapacidades no sólo referidas a las dificultades visuales sino también, por ejemplo, a las motoras.

11) Sobre el desarrollo empresario: Cada gobierno debe procurar el desarrollo de su país en la Economía del Conocimiento. Para ello debe disponer **información de alto valor agregado** en aras de la competitividad³⁹ ya que es el actor más apropiado para hacerlo, en la magnitud y calidad necesaria. A él le cabe producir dar la información más calificada económica, estadística, geográfica (también integrada en GIS), de transportes o financiera. A la producción propia le debe agregar adecuados enlaces para acceder a información confiable a nivel internacional.

Por otra parte, la **información administrativa** debe estar disponible en forma clara y completa, junto a servicios accesibles online suficientes, bajo el marco de respeto al la obligación de no requerir documentos que ya ingresaron en algún sistema público.

Tanto la provisión de grandes cantidades de información de alto valor agregado como los servicios de trámites administrativos online son deudas aún pendientes en la mayoría de los países de la Región.

13) Sobre metodologías de evaluación y mecanismos de retroalimentación No pueden existir políticas atinadas de GE sobre la mera opinión de sus responsables. Los mecanismos de contrastación de las iniciativas, para facilitar su corrección o reemplazo, deben ser parte de una política responsable y planificada; esto es: con metas, indicadores, plazos, seguimientos y evaluación. Por otro lado, deben aceptarse los mecanismos de consulta a la comunidad, tal como se ha señalado.

³⁹ CIGE: Párrafo 2, h).

B) Nuevos objetivos y funciones de los Gobiernos⁴⁰

Iniciativas y CIGE: Existen aspectos relacionados con los enunciados por la CIGE, sin suficiente presencia en el discurso de los gobiernos y en sus acciones, tales como: a) las políticas que hacen a la gestión documental, de archivos y de registros (párrafo 6, 7, 15 y 16); b) el registro digital de ciudadanos, funcionarios, equipos y sistemas (párrafos 10, a)); c) el régimen de direcciones electrónicas y sitios web del GE (párrafos 13 y 14); las consecuencias que el GE genera en el procedimiento administrativo y el derecho que lo regula (párrafo 17); y el despliegue de infraestructuras y el rol de la iniciativa privada (párrafo 31).

Fuera de puntos desarrollados en el bloque anterior, en el Foro Iberoamericano se trataron la mayoría de los objetivos y funciones siguientes.

1) Relativos a la Interoperabilidad

a) Tipos y niveles: Estos nuevos objetivosfunciones implican consolidar la interoperabilidad, condición necesaria para el del GE. La Carta misma la sitúa dentro de la agenda de trabajo⁴¹. Abarca la interoperabilidad tecnológica, semántica⁴², organizativa y legal, ambas últimas de difícil implementación⁴³. Por otra parte, también contempla la integración de todos los niveles de gobierno, y también, la regional: “interoperabilidad transfronteriza”. En la CIGE existe un mandato general para los gobiernos de que sus sistemas sean interoperables, y también para ir formulando acuerdos intergubernamentales en aras del consenso entre países y en la Región.

b) Otros aspectos de la interoperabilidad. Debería ostentar una clara orientación hacia el fortalecimiento institucional, la protección de la privacidad, el incremento de

⁴⁰ Ya se adelantaron objetivos y nuevas funciones relacionadas a la ID, al desarrollo integral, a la identidad digital, al acceso a la información pública, al cumplimiento de la expectativa de multicanalidad (con M-Gov y presencialidad), las ventanillas únicas, la preparación de las AP para la etapa de personalización, la incorporación de metodologías de medición como forma de conocer el derrotero de cada política, la habilitación de la participación en temas de gestión pública y el sistema político. Se señalaron, paralelamente, los vacíos respecto a contenidos digitales y a la protección de datos personales, que están a la espera de iniciativas públicas, en muchos casos.

⁴¹ En forma explícita la CIGE menciona **interoperabilidad** en los párrafos 19, 24 y 25; también, en los principios rectores (párrafo 1,c); en Finalidades, párrafo 2, e) donde menciona el mejoramiento organizacional y la simplificación. En el párrafo 9, h) consagra la no reiteración de petición de documentación ya presentada y en el párrafo, menciona la integración de procesos y servicios, incluyendo portales únicos y acceso por otros canales. La Carta no detalla cómo llevarla a cabo.

⁴² La interoperabilidad supone la interconexión entre tecnologías y sistemas de información, lo que comprende la Gestión de Datos mencionada como una línea con vacíos, en el punto anterior.

⁴³ La CIGE menciona la **interoperabilidad tecnológica**, además de las referencias directas de la nota anterior y encontramos párrafos relacionados como el 6, g) , a la adecuación tecnológica y la garantía de múltiples medios de acceso; el de las Medidas Complementarias (párrafo. 19); al tránsito de los sistemas actuales a un sistema integrado; y el párrafo 23 sobre transferencias y sistemas de apoyo. Respecto a la **interoperabilidad organizativa**, aparece en los Objetivos (párrafos: 1 c) y d); y en el párrafo 7 que menciona la simplificación de procedimientos. La **interoperabilidad semántica**, se encuentra en los Objetivos párrafo 1, c): la construcción de un lenguaje común y en los Principios, párrafo 6, d), que invoca la necesidad de lenguajes comprensibles.

CIGE: Medidas complementarias: Interoperabilidad subnacional, nacional e internacional: párrafo 9.

La **interoperabilidad transfronteriza y regional** es mencionada expresamente en el párrafo 25.

la transparencia, el fomento de la participación o el robustecimiento de la dimensión ciudadana. Otra cuestión base es la existencia de estándares abiertos y aplicaciones tecnológicas comunes (con reutilización de componentes).

c) Algunas experiencias La tendencia dominante apunta a la construcción de marcos de interoperabilidad, con consenso entre una multiplicidad de actores públicos.

Como desarrollo se resalta el *e-PING*⁴⁴, una arquitectura que define un conjunto mínimo de premisas, políticas y especificaciones que reglamentan el uso de las TIC en el Gobierno Federal, y establece las condiciones de interacción entre distintos niveles del gobierno, poderes, países, ciudadanos, empresas, OSCs y organismos internacionales; con acceso multicanal y habilitante de la integración de los portales.

d) Dificultades y desafíos: Se destacan el logro de la interoperabilidad horizontal y vertical y la adopción de estándares junto a su fiscalización en todos los niveles.

2) Relativos a Infraestructuras y al desarrollo de Software Público

a) Telecomunicaciones⁴⁵: El único proyecto expuesto sobre infraestructuras, fue el de la *Infovía* de Brasil. Se trata de un avance hacia una red nacional de Backbone que integra al gobierno federal, estados y municipios⁴⁶. Este tipo de proyectos permite lograr el acceso universal, mejorar el control y reducir gastos, contribuir a la estandarización, la confianza y la seguridad del tráfico en las redes de información. Por otra parte, afianza la seguridad estatal ya que los datos no circulan por ninguna operadora privada; en vistas de sus compromisos de entrega de información relevante a los países de sus casas matrices. Por esa razón Estados Unidos y Canadá tienen una Infovía propia.

b) Desarrollo de Software Público Vuelve a marcar Brasil un hito relevante adoptando el desarrollo del Software Libre (SL) como recurso estratégico. Resultado de ello es el *Portal de Software Público Brasileiro*⁴⁷, primeramente desarrollado como intercambio de soluciones entre las AP para luego ampliarse a toda la sociedad⁴⁸. Esta iniciativa facilita la implantación de nuevas herramientas en diversos sectores de la AP y promueve la integración entre los distintos niveles de gobierno. Además, constituye un repositorio de aplicaciones confiable, respaldado por el Estado. Para su desarrollo, conecta con el *Portal de las Comunidades Virtuales* del Gobierno Federal (CoPs nacionales y globales).

Este país pretende crear un modelo de Gobernanza TIC basado en el compartir SL, no compulsivamente. Las municipalidades pueden recurrir, si lo desean, a estos

⁴⁴ <http://www.eping.e.gov.br>

⁴⁵ CIGE: Despliegue de infraestructuras: párrafo 31 y Adecuación tecnológica: párrafo 6, g).

⁴⁶ Se utiliza la capacidad ociosa de la estructura de telecomunicaciones basada en fibra óptica de la empresa de energía. La conectividad por esta vía se completa con radios, links de micro ondas, etc.

⁴⁷ www.softwarepublico.gov.br

⁴⁸ CIGE: Recomendaciones: art. 23.

desarrollos o subir los propios. Paradójicamente, ahora las empresas privadas también quieren compartir su software en dicho Portal, como una nueva estrategia de negocios.

Respecto al resto de los países de la Región, si bien Cuba y Venezuela abogan por el uso del SL en el Estado, la mayoría de los países han optado por la neutralidad tecnológica en forma explícita (*Chile* o *México*) o implícita; aunque paralelamente avanzan en la creación de bancos / repositorios / catálogos de software disponible. Tal el caso de Argentina y Perú.

3) Relativos a condiciones de preservación de los planes frente al cambio de gestión.

a) Experiencia de servicios y Agenda Digital: Existen varios antecedentes que pueden dar alguna pista de apalancamiento en determinados sectores que se constituyen en defensores de los planes en los que han participado o han recibido algún servicio útil. Ya se ha mencionado el derivado de los servicios ciudadanos y la Agenda Digital.

b) CoPs y racionalidad técnica: También se ha invocado la importancia de las CoPs constituidas por el sector medio profesional de las AP como uno de los mejores garantes de la “racionalidad técnica”. Los antecedentes iberoamericanos se pueden encontrar en Argentina, Portugal y en Brasil.

c) Consensos y ambientes de formación: Los consensos interestaduais, regionales y globales también son relevantes para la preservación de los planes. A veces pueden tratarse de acuerdos formalizados, como la CIGE; y otras, de la constitución de paradigmas resutantes de espacios de formación y desarrollo. Tal es el caso del *Curso Iberoamericano de GE*⁴⁹ que con sus Wikilibros escritos por sus participantes, a la sazón funcionarios de GE, contienen diagnósticos y estrategias muy ricas para la operacionalización de la CIGE. Su punto de partida son los contenidos de este curso online, escrito por expertos, y que van ajustandose por edición, con la Wikilibro anterior como fuente de retroalimentación y mejora.

4) Relativos a la integración de redes y CoPs, con formación continua

La integración del Estado con la Sociedad, y de cada uno de sus sectores, en redes y CoPs de aprendizaje e innovación continuos constituye la morfología reconocida de la SC. Más allá de las iniciativas formales, estas interacciones y formaciones se van consolidando por el solo hecho de la apropiación social de las TIC. En esa línea, las directrices del gobierno brasileño señalan a la gestión del conocimiento como instrumento estratégico de articulación y de gestión de las políticas públicas. En la práctica lo han aplicado, por ejemplo, en los foros del sistema de accesibilidad, e-MAG y en el aprendizaje y desarrollo del SL.

Por otra parte se rescatan el encuadre ForCID para la formación articulada de funcionarios y de integrantes de la sociedad civil, dentro de los mismos paradigmas.

⁴⁹ Este curso forma parte del Programa Académico 2008 - 2010 de la EIAPP, es convocado por el CLAD y lo organiza e imparte el INAP de Argentina.

5) Relativos a las funciones de articulación y negociación con el sector privado hacia nuevos modelos de negocios

a) Portales de Comercio: En sus buenas prácticas consisten en plataformas comunes interconectadas globalmente. Son desarrollos asociativos público-privados y cumplen funciones de identificación, acceso a directorios, encuentro, aviso de alertas, asesoramiento, servicios de información o transaccionales y de comercialización. El comercio electrónico es central para estos desarrollos y son los mismos proveedores de servicios financieros, de conexión y seguridad los que terminan siendo, además de los gobiernos, los pivotes de tales emprendimientos. Tal es el caso de los Portales de Comercio Exterior o el proyecto de Mercosur Digital concentrado en una plataforma de interoperabilidad destinada al E-Commerce, con asesoramiento y formación de funcionarios, PYMES, MiniPyMEs, etc.

Estas iniciativas van dando origen a negocios de variado tipo. Lo que es obvio es que estos esfuerzos conjuntos terminan redituando a las empresas individualmente y al país.

b) Los mercados electrónicos para compras del Estado: Son otro modelo interesante, sobre todo cuando cuentan con incentivos para la participación de los sectores empresariales más pequeños, oportunidad sin precedentes hasta la incorporación de las TIC. En estos casos la formación y del Estado son providenciales.

c) Reciclamiento: La iniciativa de Brasil relacionada a la “basura electrónica” y a la renovación del ciclo de vida de las PCs, ofrece una oportunidad económica interesante a los sectores industriales que pueden obtener provecho de ello y beneficiar el medio ambiente y la ID. En tal sentido, la acción asociada entre Estado y sector privado es esencial para que los efectos benéficos de estas nuevas actividades sean posibles.

d) Microempresas y Telecentros: Los nuevos espacios de desarrollo ID, tal el caso de los *Telecentros* en Brasil o las *Cabinas Públicas* de Perú, ofrecen una excelente oportunidad de gestación de pequeñas empresas y del empoderamiento de los sectores más empobrecidos.

e) Estado y operadoras telefónicas: Debido a la dificultad de lograr el servicio universal por parte de las operadoras, Brasil está tomando la iniciativa con su Infovía. Luego le seguirá el sector privado aprovechando la banda ancha instalada para, seguramente, ofrecer contenidos en servicios que podrían favorecer la inclusión. No es posible arrancar con estas obras directamente desde el sector privado. Las compañías son crueles con los pobres. No van a instalar sus negocios en sus zonas. Hay que incentivarlas de modos indirectos y escapar de sus primeros requerimientos de tarifas. Por eso el gobierno brasileño cambió las reglas reemplazando la obligación de instalar teléfonos públicos por la de construir backbones en todos los municipios.

Otro acuerdo es el de relacionar proporcionalmente las ganancias de las operadoras con la obligación de dar conectividad a escuelas en forma gratuita.

g) M-Gov: Brasil ha impulsado tres modelos de negocios:

1. El gobierno paga el servicio: información sobre el carnaval, sobre el Complejo del Teatro Guaira (información y venta de tickets) y bolsas de trabajo.
2. Los usuarios pagan el servicio: bajan aplicativos y pagan el tráfico de datos: información de multas automovilísticas, facturas de servicios de agua y electricidad.
3. Las concesionarias de servicios públicos son las que pagan: como la empresa de correos (la de mayor capilaridad) que puede ofrecer servicios diversos.

En estos casos la capacidad del Estado de realizar nuevos tipos de contratos corporativos de voz y datos, tarifa reversa e interactividad con celulares prepagos es muy grande. Esta intervención seguramente puede abaratar los costos e incorporar nuevos servicios.

Recomendaciones:

1) Sobre interoperabilidad

La CIGE constituye un instrumento de gobernanza de la interoperabilidad y el CLAD, seguramente, podría ejercer un rol protagónico en la orientación de gobiernos hacia dicha gobernanza.

En función del mandato de la CIGE, se podría encarar una política de interoperabilidad iberoamericana, y avanzar con las siguientes propuestas:

a) El establecimiento de un Marco Iberoamericano de Interoperabilidad con los mínimos exigibles tecnológicos, semánticos, organizativos y legales; con:

- Un marco estratégico de desarrollo hacia la gobernanza regional⁵⁰.
- Un catálogo de normas y estándares tecnológicos, semánticos y organizativos⁵¹.
- Funciones y responsabilidades de los actores involucrados.
- Criterios de consulta, toma de decisiones y actualización de los documentos.
- Evaluación o especificación de los procedimientos de auditoría⁵².
- Entidad encargada de la gobernanza de la interoperabilidad en la Región.
- Una hoja de ruta o plan de acción.

Con ello se pretendería lograr a corto plazo: la articulación de herramientas para el intercambio de experiencias (mediante el fomento de CoPs), que generen flujos de ideas y paradigmas comunes; una creciente legitimidad para los desarrollos

⁵⁰ Contendría principios básicos como: multicanalidad, usabilidad, accesibilidad, respeto a las particularidades de cada país, legalidad, pluralidad lingüística, privacidad de datos personales, seguridad de las comunicaciones, uso de estándares abiertos y SL, aplicación de soluciones multilaterales /transfronterizas / regionales.

⁵¹ En lo tecnológico contendría soluciones para la interconexión y transmisión de datos entre sistemas de información y aplicaciones informáticas, independientemente de su tipología de origen; en lo semántico, soluciones que permitan un lenguaje estandarizado (normas referidas a datos y metadatos, formatos de documentos, mecanismos para arribar a definiciones comunes); en lo organizativo: metodologías para modelizar y digitalizar los procesos administrativos, también de gestión del conocimiento.

⁵² La CIGE enuncia la importancia de las metodologías de planificación, evaluación y monitoreo en nivel nacional (párrafo 21). Esto, obviamente, es extensible a cualquier avance hacia la gobernanza regional.

nacionales junta a soluciones surgidas ante problemas nuevos, y soluciones específicas para crear servicios en marcos participativos e integratorios.

Es importante, en dichos avances, considerar la armonización en el nivel normativo, tan caro a la experiencia española, a fin de prevenir eventuales interferencias en los intercambios y vulneraciones a los derechos de privacidad.

b) Para poder avanzar en la interoperabilidad se requiere estrategias:

- *Regionales*: Deberían crearse *incentivos regionales* como hace la UE, con premios a los mejores desempeños. También, convendría empezar por *servicios concretos comunes y vitales*, con desarrollos de interoperabilidad transfronteriza al igual que la UE. Tal es el caso del reconocimiento recíproco, de los aportes destinado a la seguridad social. en el Mercosur. Paralelamente, convendría crear repositorios de recursos y experiencias y el SIARE podría ser un espacio de organización posible.
- *Bilaterales*: En la región se han desarrollado algunas experiencias ligadas, también ligadas a la seguridad social, entre Paraguay y Argentina.
- *Nacionales*: las experiencias más exitosas también se dieron sobre servicios percibidos como necesarios como el de Catastro Nacional de Seguridad Social brasileño, con inversión de la carga de la prueba a cargo del gobierno, lo que redundó en conductas proactivas de la burocracia y reducción del tiempo de trámite; o el Plan Piloto de Ventanilla Única en Perú (*Empresas en línea*).

2) Sobre infraestructuras y Software Público:

a) Entre las recomendaciones recogidas se encuentra la de extender la experiencia brasileña al ámbito regional mediante la creación de la Infovía Latinoamericana, que conecte eficazmente las diversas infraestructuras nacionales con el consiguiente resguardo de la independencia y las soberanías.

b) Sobre el SL podría decirse que significa también una respuesta soberana dado el compromiso de las empresas multinacionales de reportar datos estratégicos ya mencionados. El software propietario sin código abierto constituye un caballo de Troya dentro de los gobiernos.

c) Si bien es engorroso el comienzo del desarrollo del SL, ya que hay que trabajar dentro de la lógica de creación de comunidades y gestión del conocimiento, una vez que ha tomado impulso resulta mucho más ventajoso. En ese derrotero deberán superarse factores críticos como la insuficiente capacidad para abastecer los servicios públicos o la escasa formación de recursos humanos. Por eso se recomienda incentivar:

A *nivel nacional*, programas específicos de formación escolar y universitaria y la consolidación de redes informales de usuarios con conocimiento técnicos, las CoPs y los repositorios.

A *nivel regional*: se recomiendan incentivos para la constitución de redes y CoPs, y el desarrollo de catálogos y repositorios, conjunto que podría funcionar en un Portal.

del Software Público Latinoamericano⁵³, que podría ser de gran apoyo para los países de menor desarrollo.

c) El Software Propietario tiene un alto costo de adosamiento (upgrate) y salida. Sin embargo, debido a diversos factores, no puede imponerse una migración total hacia el SL. Es política de Brasil, por ejemplo, mantener lo viejo en software propietario y desarrollar lo nuevo en estándares abiertos. Como ayuda agregó una Guía de migración en su Portal⁵⁴.

3) Sobre condiciones de preservación de los planes frente al cambio de gestión

A nivel nacional: Se recomiendan estrategias ya se han recomendado las relativas al apalancamiento en la ciudadanía y de los actores de las Agendas Digitales. Existen otras formas más “micro” como las indicadas por el ForCID y los planes expuestos de ID.

A nivel regional: Habría que realizar acciones que consoliden paradigmas regionales donde se logre:

a) *Sensibilizar al nivel político* mediante la difusión del estado del arte y las buenas prácticas, la que se concretaría a través de eventos, repositorios y producción documental⁵⁵. Como posibilidad de difusión sería importante circular tanto el contenido como las Wikilibros producidos en el Curso Iberoamericano mencionado. El sitio del CLAD sería un lugar óptimo. Es primordial continuar, además, con la práctica de difundir en dicho sitio los eventos regionales y la documentación resultante.

b) *Sensibilizar y formar* al sector técnico estable de las AP, con mecánicas de gestión de conocimiento en CoPs y redes, a fin de lograr la permanencia de los planes dado su rol y compromiso participante. Además, pueden servir de interpretes y transmisores ante las autoridades políticas. Se remite también al concepto del Estado Red incorporado por el ForCID.

c) *Acuerdos:* consolidación de modelos y estándares entre gobiernos, con vistas a una gobernanza regional que legitime los avances nacionales.

d) Es recomendable generar un marco jurídico apropiado para estos desarrollos con leyes como normas mayores, desaconsejándose instituirlo sólo por normas emanadas del Poder Ejecutivo.

4) Sobre la importancia de la gestión del conocimiento para el desarrollo y la formación continua en redes y CoPs.

Es sumamente amplia la gama de áreas temáticas abordables por estas redes y CoPs. Tanto han servido para el avance de GE más armónico, para la consolidación de la interoperabilidad, para el consenso acerca de la normativa como en los propios desarrollos de SL, del que son protagonistas casi únicos.

⁵³ Brasil se ha comprometido a traducir el propio al español.

⁵⁴ <http://www.governoeletronico.gov.br/aco-es-e-projetos/guia-livre>.

⁵⁵ Se sabe que sin liderazgo político es muy difícil llevar adelante o comprometerse a la permanencia de determinados planes.

Los gobiernos deberían incentivar estas formaciones e integrarlas informalmente en la construcción y mejoría de sus planes.

5) Sobre nuevos modelos asociativos de negocios TIC

Recapitulando, se recomiendan las siguientes iniciativas:

- a) Desarrollo de portales económicos asociativos con servicios múltiples y suficientes.
- b) Compras del Estado que redunden en el fortalecimiento de los pequeños empresarios.
- c) Colaboración del sector privado en políticas de ID, como el reciclajes de PCs; el aprovechamiento de la banda ancha desarrollada por el sector público para mejorar la oferta de servicios adicionales; y el cambio de reglas con las operadoras telefónicas en aras del aumento de la conectividad gratuita (se los libera de otras obligaciones o se relaciona el aumento de ganancias con la puesta en funcionamiento de conectividad para las escuelas y municipios).
- d) Respecto a las M-TIC, se recomiendan las compras corporativas estatales y los acuerdos tarifarios colectivos según el tipo de servicio M-GOV que se procura prestar.
- e) Se sugiere la creación de portales nacionales de SL y también el regional ya sugerido, para que las empresas consideren provechoso, por su visibilidad, subir aplicativos con códigos abiertos, transformando así su modelo de negocios, como ha sucedido en Brasil.
- f) Se enfatiza en la necesidad de impulsar el crecimiento de los proyectos de pequeños empresarios vía Telecentros, con modelos de precio justo.