



Las TIC para la Gobernabilidad:

**La contribución de las Tecnologías
de la Información y la Comunicación
a la gobernabilidad local en América Latina**

Carlos Batista

carlos@finatec.com.br

NP3 – Núcleo de Investigación en Políticas Públicas

Universidad de Brasilia, Brasil

Enero, 2003

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	MARCO METODOLÓGICO	8
2.1	Supuestos	8
2.2	Aspectos considerados	9
2.3	Estudios	9
2.4	Estudios de Sitios Web	10
3.	ESTUDIOS	11
3.1	Estudio: Brasil	11
3.1.1	Introducción	11
3.1.2	Municipalidad – Sant’Ana do Livramento	11
3.1.3	Municipalidad – Barra do Ribeiro	12
3.1.4	Municipalidad – Guaíba	14
3.1.5	Experiencias e Informes	15
3.2	Estudio: Uruguay	19
3.2.1	Introducción	19
3.2.2	Ciudad de Rivera	19
3.2.3	Experiencias e Informes	21
3.3	Estudio: Perú	21
3.3.1	Introducción	21
3.3.2	Municipalidad – Lima	22
3.3.3	Municipalidad – Villa El Salvador	22
3.3.4	Municipalidad de Surco	23
3.3.5	Experiencias e Informes	25
3.4	Estudio: Ecuador	31
3.4.1	Introducción	31
3.4.2	Municipalidad – Quito	31
3.4.3	Municipalidad – Cantón Cotacachi	34
3.4.4	Experiencias e Informes	35
3.5	Estudio: México	37

3.5.1	Introducción	37
3.5.2	Municipalidad – Santiago de Querétaro	38
3.5.3	Ciudad de México / Delegación de Iztapalapa	42
3.5.4	Experiencias e Informes	44
4.	ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA PRESENCIA DE FACTORES DE GOBERNABILIDAD EN LOS SITIOS WEB DE LOS LEGISLATIVOS LATINOAMERICANOS	45
4.1	Introducción	45
4.2	Metodología	45
4.3	Análisis y Resultados	47
4.4	Conclusiones	54
5.	PAUTAS PARA ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL USO DE LAS TIC	56
5.1	Introducción	56
5.2	Antecedentes	56
5.3	Justificación	57
5.4	Objetivos	57
5.5	Supuestos	58
5.6	Pautas	58
5.7	Población objetivo	60
6.	RESUMEN Y CONCLUSIONES	62
7.	BIBLIOGRAFÍA	68
7.1	Bibliografía Digital – Medios Electrónicos	75
7.2	Bibliografía Digital – Sitios de Internet	75
	ANEXO 1: GLOSARIO	80
	ANEXO 2: LISTA DE ENTREVISTADOS	96
	Lista de entrevistados – Brasil	96
	Lista de entrevistados – Uruguay	96
	Lista de entrevistados – Perú	96
	Lista de entrevistados – Ecuador	97
	Lista de entrevistados – México	97
	ANEXO 3: LISTA DE SITIOS	99

1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo es un estudio de las condiciones para el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en cinco países de América Latina: Brasil, Uruguay, Perú, Ecuador y México. En varias municipalidades se entrevistaron a los intendentes, dirigentes y autoridades y se visitaron muchas organizaciones locales.

Se examinaron los factores que determinan una buena gobernabilidad a nivel local y su relación con las TIC para aumentar el conocimiento sobre esta relación. Los aspectos considerados fueron: descentralización, participación ciudadana, transparencia y movimientos de base, experiencias alternativas, participación popular y redes de movimientos sociales.

Se recogió información en entrevistas y encuentros de grupos sobre si estos aspectos estaban o no presentes en las comunidades o en las pautas de gobierno, y si de alguna manera había un vínculo entre estas expresiones sociales y el uso de las TIC. La investigación trató de evaluar la oportunidad y el interés en la ejecución de un Programa de Capacitación para hacer más efectivo el uso de las TIC y de ese modo mejorar la gobernabilidad involucrando a todos los actores sociales.

Otro punto examinado fue si ciertos factores estaban presentes o no en los sitios web de algunas de las Asambleas Municipales latinoamericanas. Estos factores podían ser favorecedores a la presencia o ausencia de una buena gobernabilidad. Algunos de los factores de gobernabilidad adoptados en esta investigación tomaron en consideración la posibilidad de los ciudadanos de interactuar con sus legisladores y obtener información sobre los procedimientos legislativos. Se analizaron ciento veinte (120) sitios web municipales enfocando los sitios web de órganos legislativos municipales.

La principal tarea de este proyecto de investigación fue explorar el vínculo entre el uso de las TIC y la mejora de la gobernabilidad local en los órganos legislativos y ejecutivos municipales latinoamericanos. La respuesta a esta cuestión involucra necesariamente el estudio de alternativas y posibilidades de aumentar la gobernabilidad basado en el uso de las TIC. Una de las propuestas derivadas de esta investigación es la formulación de un programa de capacitación dirigido al personal que usará TIC teniendo en mente la mejora de la gobernabilidad a nivel local.

Hoy la sociedad está demandando mayor transparencia de parte de los gobiernos, más descentralización, más independencia para expresar demandas, deseos, prerrogativas y prioridades. La participación ciudadana es uno de los componentes más importantes de los gobiernos locales donde los dirigentes están efectivamente preocupados y comprometidos en la satisfacción de las necesidades de la comunidad. Independientemente del tamaño de las poblaciones o de la importancia de los gobiernos, expresiones tales como “gobierno itinerante”, “administración participativa”, “defensor del pueblo”, “presupuesto y administración participativa”, se oyen, se hablan y se implementan frecuentemente en muchas municipalidades.

En el presente, se puede ver en muchas partes de América Latina que la participación popular y los movimientos sociales organizados han aumentado en el proceso de la toma de decisiones gubernamentales, y se puede ver un esfuerzo para alcanzar las decisiones públicas en cooperación con la población.

Todos estos instrumentos de gestión señalan un fenómeno común – que es la posibilidad de consolidar y fortalecer la democracia en América Latina. Evidentemente, cuando se habla de América Latina se hace referencia a un grupo de países complejos y

heterogéneos con experiencias diversas que no siempre pueden ser comparadas. Sin embargo, estas experiencias apuntan a caminos comunes y comportamientos similares. La democracia digital es claramente uno de ellos.

Se puede ser parcialmente optimista en que la gobernabilidad mejorará con la introducción y el uso expandido de las TIC. Es probable que la presencia de las TIC vigorice las relaciones políticas permitiendo la participación directa del ciudadano en el gobierno, evitando mediaciones y así optimizando el proceso representativo y expandiendo la democracia participativa.

También se puede ver como el uso de estos nuevos instrumentos de gestión, además de un aumento en la participación del ciudadano, está correlacionado con la gobernabilidad. Se conoce bien la discrepancia de la cual tienden a sufrir las estructuras políticas en América Latina (con variaciones políticas ocasionales), por lo tanto se deben encontrar muchas condiciones adicionales para la gobernabilidad y una actividad institucional efectiva.

En este estudio, se comprende que “gobernabilidad” indica un proceso de interacción entre el gobierno y la sociedad. Se salvaguarda la buena gobernabilidad en tanto los procesos gubernamentales son transparentes, los individuos se organizan, expresan sus prioridades y demandas a las oficinas de gobierno. En otras palabras, la gobernabilidad se manifiesta en la interacción exitosa con los poderes constituidos – principalmente con el legislativo pero también con el ejecutivo; a la misma vez requiere la descentralización de las decisiones, de las instituciones y de los presupuestos. En América Latina la noción de ciudadanía ha crecido y ha sido estimulada, y es ciertamente un prerrequisito básico para la gobernabilidad.

Está claro que los movimientos sociales exigentes están tratando de participar en la toma de decisiones políticas, y esta es una nueva forma de compartir el poder. Esto es válido tanto para los movimientos que se están en el proceso de acceder al como para aquellos que ya participan del poder a través de la representación de sus dirigentes. Ambos tipos de movimientos han tratado de reducir la centralización de la toma de decisiones y aumentar su participación en los gobiernos.

Las condiciones para la gobernabilidad se han mejorado con el uso de las TIC en los últimos años en América Latina. Esto se puede probar históricamente con unos cuantos ejemplos, tales como el uso de la prensa para la movilización política, las campañas de alfabetización obligatoria, la expansión de redes de teléfono, radio y TV, el número creciente de computadoras personales, y finalmente la extensión de la web a lo ancho del mundo permitiendo la interacción entre la sociedad y los poderes constituidos.

Las tecnologías de información son el punto de referencia del siglo XX y el principal rasgo del inicio del siglo XXI. La difusión de sus herramientas (computadoras, Internet, comunicación móvil) ha permitido a la sociedad lograr los instrumentos necesarios para hacer accesible el conocimiento a las masas y para aumentar la productividad en la industria, en la agricultura, en los servicios y en la expansión de la actividad cultural. El mayor desafío de la era de la información es evitar la brecha entre aquellos que tienen y aquellos que no tienen acceso a los bienes y capacidades que se requieren en la era digital. La tecnología de la información puede ser una poderosa herramienta para el desarrollo de una nueva conciencia crítica y de la participación ciudadana.

Uno de los más grandes desafíos planteado por la innovación tecnológica es la reducción de la “brecha digital”. Si la tecnología ha proporcionado inmensos avances, también ha acentuado la distancia entre aquellos que están (o pueden estar) preparados para usarla y aquellos que no lo están todavía. La “sociedad network” o la “sociedad de la

información” ha sido alabada por los optimistas porque mejora las oportunidades de crecimiento y desarrollo a través de las TIC. Se consideran capaces de mejorar los indicadores sociales, de ofrecer nuevas oportunidades de desarrollo, de fortalecer las democracias y de mejorar la vida de los pobres en países y regiones del mundo subdesarrollados. Sin embargo, se debe estar alerta. Los beneficios de los avances tecnológicos y sus ventajas para el desarrollo no han sido distribuidos equitativamente, por lo tanto los impactos de la nueva tecnología afectan a los países ricos y a los pobres de diferente manera. Se han generado oportunidades y beneficios pero también riesgos sociales indeseables. Las disparidades dentro y entre los países son enormes y no deben aceptarse.

Sin embargo, pueden reducirse usando las TIC más intensamente de forma más equitativa y en varios sectores de la economía. Su vínculo con la gobernabilidad local puede ilustrarse mejor por la expansión de los servicios educativos, del aprendizaje a distancia y de las actividades culturales; por incentivos de trabajo, por la expansión de los servicios judiciales y el control de la justicia, por un aumento de la noción de ciudadanía, la seguridad pública, los derechos humanos y más interacción con las autoridades, por el compromiso de los grupos sociales, por el seguimiento de los proyectos de interés público, por el acceso a agencias de protección al consumidor, por una prestación de servicios más adecuada para los incapacitados, por la expansión de los servicios: “Háblenos” – “Evite las filas de espera” (bancos, personas mayores, oficinas de correo), por la seguridad pública (policía, departamento de bomberos), seguridad y asistencia social, información sobre las fuentes y usos de energía y energía alternativa, salud, servicios públicos (transporte, tránsito, vivienda), etcétera.

Las TIC pueden ser muy útiles para interactuar con el poder legislativo, obteniendo información sobre sus operaciones – normas, derechos, seguimiento de las propuestas legislativas, acciones que presionan la legislatura y contactos con representantes. Por ejemplo, la consulta de una “propuesta de banco de datos” de acuerdo al tipo, número, autor, tema, fecha y otros parámetros, facilitaría un seguimiento de los proyectos, de las correcciones hechas, de temas relacionados, y permitiría registrarse a través del correo electrónico para recibir datos sobre el progreso de propuestas de interés.

Las TIC pueden ser usadas para prestar servicios al público, tales como la obtención de certificados generales, documentos personales – identidad, información comercial, transferencias, contratos, defunciones, información notarial, o facilitar el pago de impuestos y obligaciones. En el área de la seguridad pública, las TIC pueden ser muy útiles tanto en soluciones de infraestructura (equipamiento y personal) y en la construcción de una red (incluyendo una base de datos) para combatir el tráfico de drogas y contrabando de armas, como también para el control centralizado de criminales y operaciones de patrulla de frontera.

Más importante, la integración de las TIC genera un factor de democratización. Las TIC en sí mismas son un medio para crear mecanismos y políticas propicios para el aprendizaje, una nueva tecnología que facilite compartir las soluciones entre los diferentes niveles de gobierno y de la población.

Los desafíos que produce la integración de las TIC giran alrededor de la pregunta de cómo permitir el avance de diferentes segmentos de la sociedad hacia la innovación y adaptación de nuevas tecnologías para mejorar los procesos de gobierno y para reducir las diferencias sociales y económicas. Es necesario definir políticas públicas que sean capaces de fomentar el uso de las TIC, contribuyendo a la inclusión social, a la expansión de la libertad humana y a la reducción de la brecha digital. Se puede afirmar con

seguridad que el problema no es tanto de naturaleza técnica o económica, sino más del lado de la voluntad política y del deseo de igualdad y justicia.

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Supuestos

El marco metodológico de esta investigación tomó en consideración el conocido ciclo de integración de las nuevas tecnologías en el sector público. Se pueden reconocer tres pasos en el uso de las tecnologías de la información en este sector. Inicialmente el uso extendido de la computadora está restringido a la dirección. Todavía éste es el caso frecuente, particularmente en las comunidades pequeñas donde la computarización de la administración es el primer paso para el uso de las TIC.

La introducción de computadoras en la dirección pública ha sido el primer paso para la modernización, principalmente de los servicios internos de los cuerpos ejecutivos municipales, es decir, la automatización de los procesos administrativos que luego facilita la información por medio de un proceso de clasificación y que permite ponerla disponible al público.

El segundo paso es implantar el gobierno electrónico, en otras palabras, prestar servicios públicos y gubernamentales a la sociedad a través de los medios electrónicos (o digitales). Casi siempre este procedimiento es unilateral, a saber, del gobierno al ciudadano y en la mayoría de los casos no permite la interacción.

El tercer paso, ósea el principal objeto de este estudio, es el uso de Tecnologías de la Información y de la Comunicación –TIC – para la gobernabilidad. Las TIC representan un paso decisivo en el proceso de democratización de la información pública y en la interacción ciudadano-gobierno-ciudadano. La interacción ciudadano-gobierno garantiza el reconocimiento de las prioridades y demandas del público, la receptividad del grupo gobernante y el mejoramiento de múltiples aspectos operacionales que están entrelazados en las relaciones gobierno-ciudadano.

La introducción de las TIC representa así, una nueva forma de relación política en la cual los individuos en sociedad y, entre otros, sus representantes, grupos sociales, organizaciones sociales, organizaciones políticas, grupos de presión, pueden actuar directamente sobre los asuntos públicos. El uso de las TIC como instrumento para un mejor gobierno ha sido estimulado también por la mediación de los movimientos sociales organizados.

El individuo aislado tiende a hacer uso de las TIC sólo para objetivos personales (correo electrónico, charlas o *chats*, sitios web de interés personal, consulta de servicios comerciales, etc). Sin embargo, dentro de un movimiento social, o dentro de un mecanismo de participación dirigido por algún tipo de organización social, el individuo se involucra en un proceso de búsqueda de material informativo (sea de interés individual o comunitario) y en interacción con el gobierno.

Por eso, llevar a cabo las tres fases mencionadas es uno de los medios de llevar a los gobiernos locales hacia la sociedad digital o informática. Este ciclo permite la reducción de la así llamada brecha de exclusión digital. En un número de sitios web se ofrece vasto material sobre esta materia, de los cuales se puede encontrar una selección al final de este trabajo.

2.2 Aspectos considerados

Se seleccionaron varias municipalidades de acuerdo a un criterio geográfico y de representación con el fin de examinar las características de la gobernabilidad local y su relación con las TIC. Los aspectos considerados fueron (como ya se citó en la Introducción) descentralización, participación ciudadana, transparencia, movimiento de acción social básico, experiencia alternativa, participación popular y redes de movimiento social.

Entrevistas y reuniones de grupo fueron el primer paso para detectar si estos aspectos estaban presentes o no en la comunidad o en la dirección de gobierno y si había vínculos entre estas expresiones sociales y el uso de las TIC. También tratamos de evaluar la oportunidad y el interés para implementar programas de capacitación en el uso efectivo de las TIC para mejorar la gobernabilidad local involucrando todos estos actores sociales y políticos.

El concepto de gobernabilidad varía en diferentes países de América Latina. Brasil, Uruguay, Perú, Ecuador y México presentan conceptos relativamente distintos para este término; esto y una carencia de clasificación o taxonomía que cubra diferentes experiencias exige la adopción de una definición operacional del término para nuestros propósitos.

También se debería establecer una distinción entre el uso que se hace de este término en la administración pública y para propósitos oficiales de aquel que se hace en la prensa, en ONG y universidades. La importancia que conllevan las diferencias aquí, se puede ilustrar con un ejemplo: En Ecuador hay un gran interés público hoy en “hacer transparente la información pública”, “la información pública es pública”, en publicar el presupuesto completamente, en mantener el presupuesto integralmente en Internet. Esta observación también es válida para Perú, donde por otra parte, hay una gran preocupación por hacer más transparentes los procesos de ofertas, una preocupación que a su vez se encuentra en Ecuador también. Hablando en sentido general, muchas de estas preocupaciones se comparten, por ejemplo: la descentralización en Perú ha sido objeto de decisión pública y ocupa un espacio relevante en la administración pública. En Brasil la legislación sobre ofertas públicas para productos y servicios ya existe, estando disponible en Internet.

2.3 Estudios

Teniendo en cuenta esos aspectos, se llevaron a cabo cinco estudios considerando los países de Brasil, Uruguay, Perú, Ecuador y México. El estudio se hizo en dos etapas: primero, entrevistas con autoridades, dirigentes de la comunidad, grupos representativos (de la comunidad) y directores de organizaciones sociales y políticas; segundo, una extensa colección de material bibliográfico.

En Brasil las relaciones entre las TIC y la gobernabilidad se examinaron a través de un estudio de campo en tres municipalidades del Estado de Río Grande do Sul: Sant’Ana do Livramento, Guaíba, y Barra do Ribeiro, entrevistando a los intendentes, los presidentes de los cuerpos legislativos, y otros dirigentes municipales.

En Perú, un estudio de campo en Lima y ciudades vecinas fue la base para un análisis del uso de las TIC. Se visitaron algunas instituciones locales, mientras se entrevistaron a las autoridades y dirigentes de la comunidad.

En Ecuador, los estudios de campo en Quito y la municipalidad de Cotacachi se dedicaron a la conexión entre el uso de las TIC y la mejora de la gobernabilidad local. Se recopilaron datos entrevistando a las autoridades y a los dirigentes locales tanto como a través de visitas a las instituciones locales.

La investigación en Uruguay se hizo en la ciudad de Rivera, a saber, en la región norte del país en la frontera con Brasil, entrevistando al *Intendente* de Rivera, y al Presidente de la *Junta Departamental* (cuerpo legislativo local) y otras autoridades locales.

En México, la investigación se hizo en Ciudad de México, en la ciudad de Querétaro y en la *Delegación* de Iztapalapa en cooperación con las autoridades y dirigentes locales.

2.4 Estudios de sitios web

Con el propósito de saber si los sitios web de las asambleas legislativas de las municipalidades de América Latina seleccionadas contenían factores de gobernabilidad o no, se parte del supuesto que el uso de las TIC y la mejora de la gobernabilidad a nivel local están realmente vinculados. Por eso, “factores de gobernabilidad” como se entiende en este trabajo de investigación toman en cuenta si, y en que medida los ciudadanos pueden interactuar con los miembros de los cuerpos legislativos locales y si, y en que medida pueden obtener información relevante sobre el legislativo y su trabajo.

Se examinaron 120 sitios web municipales dando prioridad a los sitios web de las asambleas legislativas municipales incluyendo los de las capitales de los Estados brasileños y algunos de capitales nacionales de América Latina.

La investigación comenzó con 160 municipalidades aproximadamente, elegidas por tamaño y ubicación, antes de que se averiguara que alrededor de 40 municipalidades o no tenían un sitio web o eran inaccesibles durante la investigación. Finalmente se evaluaron los sitios web de 120 asambleas legislativas:

101 sitios web de cuerpos legislativos municipales (84.2% de los casos);

16 sitios web de parlamentos federales bicamerales (13.3%);

3 sitios web de parlamentos federales unicamerales (2.5%).

3. ESTUDIOS

3.1 Estudio: Brasil

3.1.1 *Introducción*

Las relaciones entre las TIC y la gobernabilidad en Brasil fueron analizadas por medio de dos procedimientos diferentes. El primero estuvo basado en estudios de campo en tres municipalidades del Estado de Río Grande do Sul: Sant'Ana do Livramento, Guaíba y Barra do Ribeiro donde se realizaron entrevistas con los intendentes, los presidentes de los cuerpos legislativos y otros dirigentes legislativos.

3.1.2 *Municipalidad – Sant'Ana do Livramento*

La parte brasileña de la investigación comenzó en Sant'Ana do Livramento en el Estado de Río Grande do Sul. El Vice-Intendente de esta ciudad expresó su interés en asuntos tales como “informática para la planificación y formulación del presupuesto”, “participación ciudadana”, un programa de capacitación e inclusión digital. La situación del uso de las TIC en esta municipalidad está parcialmente reflejada en sus declaraciones como sigue:

- hay participación de la *comunidad* en la formulación del presupuesto, queriendo decir que hay participación *ciudadana*;
- la introducción de un programa de capacitación ayudaría a los dirigentes municipales y locales,
- no hay preocupación específica acerca de la “inclusión digital”, un problema contemporáneo;
- es posible mejorar la agenda por medio de la introducción de las TIC; sin embargo, es demasiado temprano aún para que este proceso comience;
- la comunicación entre el intendente y la gente de Sant'Ana do Livramento ocurre directa e inmediatamente (“la gente me habla directamente en la calle”);
- el acceso a la información desde el ejecutivo municipal puede ser difícil;
- ocasionalmente se da a conocer información sobre temas de agricultura;
- es necesario apuntalar el desarrollo a través de la información para y desde el ejecutivo municipal.

Entrando en los detalles de sus declaraciones, uno puede confirmar que las iniciativas de la población ocurren a través de una interacción persona-a-persona. Consecuentemente, el uso incrementado de las TIC podría ofrecer incentivos para la participación ciudadana y hacer que la comunidad local sea más dinámica. El Vice-Intendente enfatizó que sería esencial la capacitación del personal para su administración. El ejecutivo municipal está todavía en la primera fase del uso de las TIC para modernizar su gestión y para aumentar la capacidad para la interacción y comunicación con el resto de la comunidad. En nuestras charlas con la Secretaria Asistente para la Planificación de Sant'Ana do Livramento se confirmó que el proceso de contabilidad electrónica y la creación de un sitio web están ubicados dentro del marco de la administración electrónica.

Las limitaciones de equipo y material, tecnología y personal, fueron los temas que surgieron en la reunión con el Presidente de la Cámara Legislativa de Sant'Ana do Livramento. Él estaba muy interesado en un proyecto de capacitación, y es claro para él que un proyecto de ese tipo promovería la participación ciudadana. De acuerdo con él, la participación ciudadana hoy se da a través de demandas individuales y contactos personales.

La Cámara Legislativa Municipal usa la radio para difundir sus propuestas, quizás a causa del pequeño número de trabajadores públicos. Se usa la radio ampliamente para comunicarse con la población. El Presidente de la Cámara reconoció la necesidad de capacitación y capacitación sin los cuales no sería posible emplear las TIC para facilitar el seguimiento de los procedimientos legislativos. Los empleados del estado también deben ser entrenados. Todos los miembros de las Cámaras tienen una computadora y una impresora en los edificios de los cuerpos legislativos, pero no tienen acceso a Internet.

El Presidente de la Cámara sugirió que un programa de capacitación para la población podría usar unidades móviles (camiones o furgonetas) con instructores y equipo pertinente en diferentes distritos municipales de la ciudad. Esto resolvería el problema de movilizar a la gente y estimularía la participación pública a un costo más bajo.

3.1.3 Municipalidad – Barra do Ribeiro

El Intendente de Barra do Ribeiro (Río Grande do Sul) enfatizó las dificultades para modernizar su administración que contradice su propio interés en el asunto pero que es ocasionada por la resistencia de los empleados públicos y los residentes. Él tiene la intención de computarizar el ejecutivo municipal, incluyendo un sitio de Internet que informe al público sobre eventos, cursos, etc., y publicar un boletín online, para que el presupuesto municipal y otra información sea transparente al público. Él piensa que el uso de las TIC fomentaría la democratización de la información, pero hoy, un esfuerzo de esa naturaleza está impedido por los altos costos de equipo.

Convencido de que todos tendrían que “computarizarse” y disminuir la resistencia a este proceso, el Intendente sugirió que los ciudadanos primero deberían familiarizarse con las nuevas tecnologías en un sentido general y desarrollar una idea de sus oportunidades para el acceso y la participación antes de proveer cursos de capacitación.

De acuerdo con el entrevistado no hay una conciencia pública o discusión del fenómeno de la exclusión digital. En su opinión, los ciudadanos de Barra do Ribeiro piensan que están “fuera del mundo”, desligados de sus reglas y su mercado; él habla de una exclusión voluntaria de parte de los ciudadanos de su ciudad.

Para reforzar su hipótesis, El Intendente plantea que está enfrentando muchas dificultades para entrenar profesionalmente a los empleados públicos de la administración local, para modernizar su administración y para crear la idea de que la toma de decisiones comienza con propuestas de la comunidad.

Además de la gran resistencia de los empleados públicos para la introducción de computadoras se refirió a otra dificultad más: no hay control de los contribuyentes, de quien paga y quien no, el impuesto de propiedad (*Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU*), porque la administración municipal no es capaz de expedir recibos de pago de impuesto efectivamente. Hace dos años había sólo cuatro o cinco computadoras para todas las sub-divisiones de organización (secretariados) de la administración municipal, pero sólo una persona sabía manejarlas (con dificultades). Hoy hay 24 computadoras

pero el mantenimiento todavía es un problema. El ejecutivo local está determinado a computarizar totalmente, a crear una red intranet, y a reducir la resistencia que ofrecen los ciudadanos y empleados públicos por igual, haciendo que se familiaricen con las computadoras y después a través de la capacitación y cursos. Sin embargo, todavía tiene que diseñarse un “Plan de Dominio de la Computarización” en la municipalidad.

Está en construcción una página web para la municipalidad conteniendo material de promoción de eventos, información sobre las secretarías, un boletín publicando el presupuesto, resúmenes de proyectos, espacio para publicidad y vínculos.

Si uno considera los altos costos de equipo de hardware y software y tiene en mente que las computadoras están concebidas para uso individual, es comprensible que el uso de las TIC para los propósitos de participación ciudadana todavía es difícil en esta municipalidad. No obstante, hay planes para instalar una computadora en la oficina del ejecutivo municipal para uso público.

El entrevistado, que es también el Presidente del Consejo de Intendentes del Estado de Río Grande do Sul, mencionó la necesidad para todos los intendentes del Estado de tomar más conciencia acerca de la necesidad de computarización y capacitación de los empleados municipales; él reconoció, sin embargo, las dificultades de la puesta en práctica debido a los altos costos de equipo.

El cree que sólo rara vez los intendentes basan sus decisiones exclusivamente en aspectos de gestión o administrativos. La mayoría de las decisiones son políticas y como la mayoría de las municipalidades son pequeñas, los amigos, los parientes y amigos íntimos influyen la toma de decisiones. El cree que es necesario aumentar el número de gerentes profesionales dentro de la administración. La computarización es fundamental y será un estímulo para que los empleados públicos se profesionalicen.

Los resultados de la investigación en la Cámara Legislativa Municipal de Barra do Ribeiro muestran el bajo nivel de uso de tecnología en la municipalidad. La Cámara no tiene un sitio web propio, pero tiene la intención de usar el sitio web del directorio del ejecutivo municipal que todavía está en construcción. La Cámara tiene en mente proveer de computadoras al público para que acceda a las TIC, pero su presupuesto es demasiado pequeño para adquirir estas tecnologías y suministrar los servicios.

De las entrevistas se puede inferir que hay un aumento significativo en la demanda por cursos de capacitación en el uso de las TIC y que – proporcionando incentivos apropiados – los residentes locales pueden beneficiarse pronto de la apertura al acceso y la participación que ofrecen las TIC. El público sigue las actividades de la Cámara Legislativa a través de los diarios y el contacto directo con los concejales, particularmente en temas polémicos.

La carencia de capacitación profesional dentro del servicio público es sólo otra de las muchas deficiencias que acosan a las autoridades municipales de Barra do Ribeiro. En las oficinas de la Cámara, se hace poca investigación en la utilización de Internet. El gobierno necesita invertir más dinero para aumentar el número de computadoras y hacerlas accesibles a la población.

Pocos colegios y un número reducido de personas tienen acceso a Internet, pero se sugirió que el medio más eficiente para acercar la población a las TIC es movilizar a los escolares, y así aumentar la participación popular y promover la transparencia.

3.1.4 Municipalidad – Guaíba

De acuerdo con el Intendente de Guaíba (Estado de Río Grande do Sul), existe un sitio web de la municipalidad, pero no está actualizado y se visita rara vez. El tiene la intención de construir un nuevo sitio web con informes de contabilidad y presupuesto y otra información. Hay un número relativamente alto de máquinas instaladas (90), porque la administración confundió computarización con comprar máquinas sin preocuparse por la capacitación de los empleados públicos en cómo usarlas. Estas computadoras se usan de manera precaria, sólo sustituyendo a las viejas máquinas de escribir. Los trabajadores del servicio de salud son los que más frecuentemente usan Internet.

Sin embargo, podría aumentar el interés en la capacitación aún más a través de campañas específicas; se podría iniciar capacitación de motivación para el uso de las TIC seguido de cursos de especialización. En esta ciudad, la resistencia ya es menor, complementada con una preocupación más alta acerca de los peligros de la exclusión digital.

El Intendente tiene la intención de duplicar el número de computadoras en el comienzo de un programa de modernización administrativa y financiera de las municipalidades dirigido por el Ministro Federal de Planeamiento. Se necesitan las TIC como instrumento eficiente para un mejoramiento del control sobre las municipalidades. A la misma vez, brindar acceso a Internet en las bibliotecas y dependencias de salud acercaría las TIC al público.

Habrà más información disponible con la computarización. Esto también es válido para la comunidad local, que tendrán el poder de percibir los problemas reales del cuerpo ejecutivo municipal (por ejemplo ingresos y gastos), porque podrían usar estas tecnologías como un “canal” para seguir de cerca las actividades y realizar sugerencias o quejas.

La gente está buscando cursos y tiene la esperanza de vencer la exclusión digital. El Intendente expresó que las autoridades locales necesitaban facilitar la capacitación en el uso de las TIC. Sin embargo, la prioridad más importante para la municipalidad es, todavía, suministrar alimento para los niños con hambre y los adultos desposeídos.

El Intendente reconoce las TIC como una herramienta fundamental para mejorar la gobernabilidad local y cree firmemente que sería necesario un programa de capacitación que aumente el uso de las TIC.

No hay un programa de radio de la comunidad aunque él entiende que la radio es un foro adecuado para que la sociedad se exprese. Había unas cuantas radios clandestinas, pero ahora todas las radios están en la capital del estado, Porto Alegre.

La Cámara Legislativa de Guaíba no es capaz de comunicarse con la sociedad de una forma moderna. Se usan todavía diarios y cartas para la comunicación; sin embargo, hay un plan para instalar Internet en las oficinas de la Cámara. El Intendente considera una obligación de cada miembro de la cámara hacer que la información sobre sus actividades esté disponible al público para promover la transparencia. La comunidad política de Guaíba no sabe, por ejemplo, como obtener información sobre el presupuesto 2003.

Para animar y entrenar a la gente en el uso de las TIC es necesario mejorar los programas y aumentar los recursos. No se puede usar más tecnologías en la Cámara simplemente porque no están disponibles, pero hay crecientes expectativas de su uso.

Se podría alentar el uso de las TIC en los ciudadanos de manera que la población pudiera saber más acerca de cómo trabajan los titulares de la oficina pública.

El Presidente de la Cámara Legislativa de Guaíba estima que el veinte por ciento de la población de Guaíba es consciente de la importancia de las computadoras y tienen una noción de las consecuencias de la exclusión digital. Para el ochenta por ciento restante la Legislatura local podría implementar programas de estímulo (tales como campañas de clarificación, campañas escolares), incluyendo a toda la sociedad en este proceso de modernización.

El Presidente de la Asociación Industrial de Guaíba no tiene conocimiento de programas relacionados con las TIC, pero reconoce que la computarización es una mejora. “Ellas son otro medio de comunicación con la sociedad”, dice, particularmente en una sociedad que está escasa de canales de comunicación, por eso lograr la comunicación directa sería un alivio para la administración local.

No hay radios ni canales de televisión locales. Para el Presidente de la Asociación Industrial, los cuatro diarios locales publican muy poca información y deberían publicar más información sobre el ejecutivo municipal.

En consideración al tema de la exclusión, dice que las escuelas y bibliotecas deberían tener la responsabilidad de convertirse en puntos con computadoras públicas donde el equipo podría ser instalado y conectado a la red de inclusión digital. También está convencido de que la comunidad respondería bien a una iniciativa de ese tipo porque ya usa el equipo de la Asociación Industrial, aunque de forma restringida. Un programa bien delineado con un factor alto de ejecución y penetración sería una alternativa real que también ampliaría la accesibilidad a las TIC y la computarización de la población. Enfatizó la viabilidad de una iniciativa así, por bajas que sean las inversiones hoy.

3.1.5 Experiencias e informes

3.1.5.1 El Ejecutivo – El Gobierno Federal

A nivel federal, una iniciativa importante para reducir el “deficit digital” de la población fue la creación del Fondo para la Universalización de los Servicios de Telecomunicación (FUST). La idea es democratizar la telecomunicación instalando líneas telefónicas e Internet en escuelas públicas, oficinas de correo y bibliotecas además de subsidiar las cuentas telefónicas de estas instituciones. Los recursos para este Fondo se obtienen cobrando un impuesto de 1% a los ingresos de las compañías telefónicas que operan en el Sistema de Telefónico Brasileño (fijos, móviles y televisión cable) sin alterar los precios finales que pagan los consumidores.

Una inversión importante de FUST es el Programa de Tele-Comunidad, que planea instalar 250.000 computadoras con acceso a Internet en 12.500 de los colegios secundarios públicos del país, beneficiando así a 6.6 millones de estudiantes. Las compañías telefónicas serán responsables de los costos de conexión y los estados y municipalidades serán responsables de los costos de capacitación y adaptación de los colegios a las necesidades del uso de la computadora.

El Gobierno Federal tiene la intención de revolucionar el uso de la computadora a través de los colegios públicos – con consecuencias inmediatas en la vida de la comunidad. Servirán para computarizar los servicios de hospitales y bibliotecas públicas; solamente la computadora puede dar la facilidad de una red verdadera y accesible de utilidad pública al alcance de los ciudadanos.

Aunque el programa está siendo desarrollado por el Gobierno Federal, los principales usuarios son los Estados y, más importante, las municipalidades. El uso de las TIC – hoy un poderoso instrumento pedagógico casi disponible exclusivamente para estudiantes de colegios privados – se extenderá a los estudiantes de colegios públicos a través del territorio de Brasil: en cada colegio en el Proyecto de Tele-Comunidad habrá un punto de acceso a Internet.

FUST tiene una doble ventaja: facilita las inversiones sociales en las áreas de educación y salud, y a la misma vez sirve como un foro de estímulo y respuesta positiva para las industrias de telecomunicación y computadoras.

El Programa Nacional de Computadoras en la Educación (*Programa Nacional de Informática na Educação – PROINFO*) es un programa educativo que considera la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación en las escuelas públicas como herramienta en el apoyo del proceso enseñanza – aprendizaje. Esta es una iniciativa del Ministerio de Educación y se desarrolla en asociación con los gobiernos de los Estados y algunas municipalidades.

El Ministerio de Educación y el Consejo Nacional de los Secretariados de Educación de los Estados establecen las pautas. En cada unidad de la federación hay una Comisión Estatal de Computadoras en la Educación responsable de la introducción de las TIC en los colegios de enseñanza elemental y secundarios públicos. Las TIC están cada vez más presentes en la vida diaria en grados variables de interacción. *PROINFO* es un programa educativo cuyo desarrollo comenzó en 1997 siendo su objetivo principal integrar computarización a distancia (telemática) a la práctica pedagógica, convirtiéndola en un fuerte aliado para estimular un proceso de innovación dentro del entorno escolar y así mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Otros objetivos son promover enfoques educativos tomando en cuenta el progreso científico y tecnológico y preparar estudiantes para el ejercicio de la ciudadanía y participación en una sociedad desarrollada.

Los *TELECENTROS* (Telecentro para la Información y Negocios) basados en un emprendimiento conjunto del Ministerio Federal de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior con entidades empresariales, están dedicados a la creación de un entorno de negocios agradable. Las personas y compañías tienen acceso a varias oportunidades: capacitación, consulta, comercio electrónico, búsqueda de información WEB, y a servicios públicos y privados en el medio electrónico. Los Telecentros para Información y Negocios serán instalados en micro-empresas y compañías de tamaño pequeño. Este modelo apunta a la así llamada alfabetización digital de estos empresarios, tanto como a asistirlos a dominar los usos de la computadora y navegar en la Web. Los principales objetivos del programa giran alrededor de la ayuda a los empresarios de micro-empresas y pequeñas compañías en sus negocios, al poder de la población de ejercer sus derechos de ciudadanos y a la reducción de la distancia tecnológica que separa las micro y pequeñas empresas de las compañías más grandes.

3.1.5.2 El Legislativo (Federal)

Los órganos legislativos federales también tienen experiencias con el uso de las TIC y sus ventajas para la gobernabilidad y para canalizar las demandas de la sociedad.

El programa *Interlegis* es una iniciativa para la modernización e integración de los órganos legislativos en los niveles federal, estatal y municipal. Está basado en una asociación del Congreso Nacional (el Parlamento Federal) con el BID – Banco

Interamericano de Desarrollo, que comenzó en 1997 y cuyo objetivo consiste en promover mayor transparencia e interacción con la sociedad.

Nuevas tecnologías de la información tales como Internet, video-conferencias y transmisión de datos facilitan la comunicación y el intercambio de experiencias entre los órganos legislativos (Congreso Nacional, Legislaturas Estatales y Cámaras Municipales) y entre la rama legislativa del gobierno y el público, aumentando la participación popular en el proceso legislativo.

El sitio web de *Interlegis* (www.interlegis.gov.br) es como un “punto de encuentro” del Senado Federal, la Cámara de Diputados, el Tribunal de Cuentas, las Asambleas Legislativas Estatales, las Cámaras Municipales y los ciudadanos. Las Asambleas Estatales y algunas Cámaras Municipales ya tienen CIP en las cuales 20 computadoras y una impresora están conectadas a una red, y salones especiales preparados para video-conferencias, donde los diputados federales y estatales, legisladores municipales equipo legislativo y la comunidad pueden debatir en vivo temas que le interesan a la sociedad.

El bajo costo del sistema facilita el intercambio de experiencias, educación a distancia y discusión de los problemas nacionales entre los miembros legislativos. Ningún otro país tiene un proceso de comunicación e integración como este. *Interlegis* proporciona educación a distancia, crea un canal de comunicación entre legisladores en todos los niveles, democratiza el acceso a la información necesaria para el proceso legislativo, desarrolla tecnologías de computación para apoyar la modernización del legislativo y es un poderoso vínculo entre los legisladores y la sociedad.

La estación de TV del Senado fue creada en 1996 para promover la difusión institucional del Senado Federal y para ofrecer a los ciudadanos programas educativos y culturales de calidad. Cubre todas las sesiones de plenario del Senado Federal y del Congreso Nacional, así como también todas las reuniones de los comités permanentes y temporarios. Normalmente también están disponibles imágenes para las estaciones de TV comerciales, en tiempo real, vía satélite. La actividad legislativa es la parte más importante. Los informativos explican las posiciones de los senadores sobre los temas y muestran claramente cómo las propuestas que cambian la vida diaria de los ciudadanos pasan por el Senado. A lo largo de toda la semana, los “videos institucionales” explican la estructura interna del Senado.

La *TV Cámara* (Cámara de Diputados) comenzó a operar el 20 de enero de 1998, las 24 horas. De una naturaleza básicamente informativa, televisa las sesiones de plenario de la Cámara de Diputados y las reuniones de su comité en vivo, y graba las reuniones para ser retransmitidas cuando la Cámara está en receso. Todas las actividades de los diputados son seguidas por equipos de periodistas. Además de hacer transparentes las actividades de la Cámara de Diputados, la *TV Cámara* intenta servir a la promoción de la educación en asuntos brasileños transmitiendo cultura, artes, programas regionales. Es un programa de TV público dedicado a la ciudadanía y a la información del pueblo brasileño a través de la difusión de los valores brasileños éticos, morales, sociales, artísticos y culturales.

3.1.5.3 El Poder Judicial

En el 2002 Brasil experimentó su más grande proceso democrático – las elecciones generales para los cargos de Presidente de la República, gobernadores estatales, senadores, diputados estatales y federales. Esta peculiar ronda de elecciones presencié

un amplio uso de tecnologías en los procesos de votación y en la divulgación de los resultados.

El proceso electrónico de votación disminuye la oportunidad de fraudes, aumenta la transparencia del proceso electoral y consiguientemente aumenta la legitimidad de los gobiernos electos. Así, la votación electrónica es una tecnología añadida en esta investigación, aunque indirectamente, porque la legitimidad es indispensable para la buena conducción de los asuntos de cualquier gobierno. La transparencia de las elecciones aumenta la legitimidad del gobierno, por consiguiente aumenta las posibilidades políticas de los elegidos para obtener la aprobación y puesta en práctica de sus políticas. Se debería tomar en consideración que el uso de papeletas electrónicas fue debatido ampliamente por los actores políticos (sociedad, las tres ramas de gobierno, los medios, universidades, ONG) a través de tests, discusiones, simulacros, antes de reemplazar al antiguo procedimiento electoral. Aún si hay algunas dudas acerca de la seguridad de la votación electrónica, los especialistas contratados por el Tribunal Superior Electoral (TSE) aprobaron el nuevo método.

La publicación de los resultados electorales puede ser considerada una instancia legítima del uso de las TIC en los intereses de la gobernabilidad a nivel local.

Si el proceso de recuento fue rápido, lo mismo se puede decir de la divulgación de los resultados electorales de 2002. La coordinación del Tribunal Superior Electoral (TSE) organizó una eficiente red para hacer públicos los resultados electorales. Tanto los resultados provisorios como los finales de varias contiendas electorales estuvieron disponibles a través del sitio web de TSE (www.tse.gov.br). Además, cualquier persona equipada con una laptop o computadora adecuadas podía obtener los datos casi en tiempo real desde su propia casa a través de un programa llamado *DivNet*; captando a la perfección los resultados finales.

La revelación de los votos tuvo lugar de una forma que permitiría la verificación del número de votos recibidos por cualquiera de los candidatos, por cualquier posición clasificada de acuerdo a su región o sección electoral. Los votantes, los académicos, los medios y la sociedad pudieron seguir los resultados electorales detalladamente y de una forma que aumentaba la transparencia de todo el proceso electoral. Si la transparencia mejora la gobernabilidad y si la información es un componente indispensable de la educación política, la disponibilidad de información electoral es un instrumento para la mejora de la gobernabilidad y por consiguiente de la democracia.

La experiencia brasileña con las máquinas electrónicas para votar fue reconocida internacionalmente. Las Naciones Unidas firmaron un acuerdo con el gobierno brasileño que facilitará la instalación de la misma tecnología en otros países que piden asistencia electoral. Uno de los factores que más impresionó a la ONU fue el hecho de que 115 millones de brasileños votaron electrónicamente sin que hubiera ninguna acusación de fraude.

3.1.5.4 La Sociedad Civil

Transparencia Brasil (www.transparencia.org.br) fue establecida en Abril de 2000 por un grupo de individuos y organizaciones no gubernamentales involucrados en la lucha contra la corrupción. Está asociada con *Transparencia Internacional* (TI), una organización internacional única con base en Berlín dedicada exclusivamente al combate de la corrupción.

Desde un punto de vista institucional, Brasil tiene elecciones libres, un Congreso libremente electo y un poder judicial independiente, combinado con todas las garantías constitucionales de una típica democracia representativa. Sin embargo, la realidad política no siempre refleja las estructuras institucionales formales.

La corrupción es evidentemente un problema en Brasil, como lo es en otras partes. La comunicación es esencial para organizaciones como *Transparencia Brasil*. Una de las principales tareas de *TB* es promover nuevas ideas para combatir la corrupción, siendo Internet un instrumento fuerte para mantener la incesante interacción de *TB* con las organizaciones locales. Material informativo - tal como directrices, proyecto de seguimiento, experiencias locales, datos sobre la gobernabilidad y la corrupción, bases de datos, modalidades de la participación de la sociedad civil, estudios sobre la integridad de los sistemas - puede contribuir a un suministro dinámico de la información necesaria y al esfuerzo de *TB* de “difundir”, por así decir, integridad en el sector público.

El Comité para la Democratización de la Informática (*Comitê de Democratização da Informática - CDI*) se fundó en Río de Janeiro en 1995. La principal actividad del *CDI* es crear “Escuelas de Computación y Ciudadanía” (*EICs*), y dar acceso a los individuos de las comunidades de bajos ingresos y /o con necesidades especiales a las TIC. El programa del curso ayuda a los estudiantes a hacerse más conscientes de sus condiciones de vida. Esto significa que se estimula a los estudiantes a reflexionar críticamente sobre sus necesidades y su lucha por los derechos de ciudadano.

Cada *CDI* se forma inicialmente con un equipo de voluntarios, pero al final, un *CDI* puede convertirse legalmente en una ONG. Así es capaz de juntar fondos y formar asociaciones con varias fundaciones de forma de construir un equipo de profesionales dedicados exclusivamente a la democratización del uso de la computadora.

El *CDI* intenta captar a los residentes jóvenes de comunidades de bajos ingresos, pero el proyecto fue desarrollado de una manera que permite su adaptación a las necesidades de diversos individuos y grupos, a localizar necesidades y realidades sin pérdida de calidad. Hoy, las Escuelas de Computación y Ciudadanía se pueden encontrar en centros correccionales para delincuentes adultos y juveniles pero también en instituciones mentales, en instituciones para personas con problemas de audición y también en áreas indígenas y otros.

3.2. Estudio: Uruguay

3.2.1 Introducción

La investigación sobre el uso de las TIC y la gobernabilidad y sobre las oportunidades para un programa de capacitación en Uruguay tuvo lugar en la ciudad de Rivera en la región norte del país próxima a la frontera con Brasil. Se entrevistaron tanto al Intendente de Rivera, el presidente de la Junta Local (cuerpo legislativo municipal) y otras autoridades locales.

3.2.2 Ciudad de Rivera

El Intendente de Rivera (Uruguay) expresó su interés en un programa de capacitación en las TIC considerándolo relevante y apropiado para América Latina, particularmente como un seguimiento para los *Centros Comunes Digitales* y la *Red Iberoamericana*.

El Intendente de Rivera fue muy receptivo a la idea de un programa de capacitación en el uso de las TIC para varios sectores. El uso sistemático de las TIC puede conducir a la sinergia con otros proyectos de la comunidad en curso, facilitando un aumento de la participación ciudadana en las actividades del gobierno local. Se mostró entusiasta acerca del proyecto, particularmente porque no sólo trataba de aspectos tecnológicos sino también de la gobernabilidad, a saber, factores políticos.

El Intendente de Rivera nos informó que se habían instalado 28 comisiones de comunidades municipales, las cuales se habrían beneficiado más si las TIC hubieran estado disponibles, lo cual habría incrementado significativamente su capacidad para la participación política y social.

La inclusión digital es una de las preocupaciones de las autoridades de Rivera. Se puede seguir el progreso de los archivos y casos en curso de la administración local a través de computadoras. Además, Rivera es parte de la Red Iberoamericana de Ciudades Digitales, que va a ser complementada pronto con seis Centros Digitales de la Comunidad.

Varios factores locales contribuyen ya a que un programa de capacitación del personal en Rivera se haga operativo, involucrando en el uso de las TIC a actores sociales y de la comunidad para aumentar la descentralización y los procesos de participación popular. Uno de estos factores es la existencia de un laboratorio de computación que provee cursos a través del *Consejo de Educación Primaria*, una organización pública a cargo de la educación básica. Otro factor fue la reciente inauguración de una rama de la *Universidad de la República* (la única universidad pública del país). Un tercero, es una sala de video-conferencias disponible en la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL).

El Intendente ha instalado un sistema interno de computadoras que podría ser el embrión de un proceso de implante de las TIC a nivel local. Sería bienvenido un programa que mejore la calificación de los empleados públicos porque ellos ya tienen cierta familiaridad con el uso de las TIC.

En resumen, se podría construir un programa de capacitación en el uso de las TIC sobre la infraestructura ya existente y los locales calificados tanto como por la voluntad política y el acercamiento dinámico y empresarial de las autoridades municipales. Este programa tendría como objetivo aumentar la participación ciudadana, y a través de ella, aumentar la buena gobernabilidad a nivel local.

El presidente del cuerpo legislativo local (*Junta Departamental*) señaló que hay un fuerte interés en la interacción entre los ciudadanos y la legislatura, donde la participación popular, las TIC, las demandas políticas y la capacitación para el personal de la *Junta* se discuten extensamente.

En Rivera, los ciudadanos y los diputados interactúan directa y personalmente. Los diputados municipales dan vueltas por el *Departamento* (el área geográfica de la municipalidad) y hablan directa y personalmente con miembros de la comunidad. Las demandas e iniciativas de los ciudadanos se canalizan exclusivamente a través de los partidos políticos. Cada partido tiene su propia computadora en las oficinas de la *Junta* para uso de los consejeros o consultivos.

En la Cámara Legislativa Municipal, sólo una de las computadoras tiene acceso a Internet. Al ser los recursos escasos, los miembros del personal no están familiarizados todavía con el uso de las TIC en un ambiente de trabajo.

El presidente de la *Junta* cree que se debería implementar lo antes posible un proyecto que estimule el uso efectivo de las TIC. Esto facilitaría el contacto con la población de Rivera y aceleraría la interacción entre los legisladores municipales y los miembros de la comunidad. Por otra parte, enfatizó que la introducción de las TIC nunca reducirá la importancia de los partidos políticos en las relaciones ciudadano-legislatura.

3.2.3 Experiencias e Informes

3.2.3.1 Programa – ProMujer

Entre los programas de inclusión social cuyos objetivos podrían ser fomentados por el uso de las TIC está *Pro Mujer* – (Programa de la Promoción de la Igualdad de Oportunidades para las Mujeres en el Empleo y la Capacitación Profesional) (MTSS – DINA/JUNAE – Cinterfor/OIT) ¹

El objetivo general del programa es promover políticas de empleo activas, en relación a la capacitación, apuntando a aumentar la calidad de las capacidades laborales de las mujeres, teniendo en mente las nuevas calificaciones requeridas en el mercado laboral.

Los objetivos específicos del programa incluyen el desarrollo de capacidades que permitirían a la mujer enfrentar los desafíos del mercado laboral y desarrollar una actitud activa y adaptable hacia el mercado además de garantizar su posibilidad de empleo y presencia en el mismo con un proyecto personal a través de conocimiento actualizado.

La meta del programa es alcanzar un 30% de presencia de participación de las mujeres en el mercado por cada uno de los cursos de capacitación profesional y mejorar en un 50% la posibilidad de empleo de su población.

El programa está apoyado por Cinterfor/OIT (Centro de Capacitación Técnica/Organización Internacional del Trabajo) y se beneficia de fondos obtenidos de FORMUJER – Programa Regional para el Fortalecimiento de la Capacitación Profesional y Técnica de Mujeres de Bajos Ingresos en América Latina, cofinanciado por el BID.

Los cuerpos del ejecutivo municipal son responsables de implementar el Programa dentro de la municipalidad vinculando los actores locales y la población que potencialmente se beneficiaría del programa. Al ampliar las oportunidades en la capacitación profesional, se puede prever que la capacitación en las TIC podría abrir nuevas posibilidades de empleo para las mujeres, considerando su capacidad multiplicadora y el aumento en la inclusión digital particularmente a través de la educación.

3.3 Estudio: Perú

3.3.1 Introducción

En Perú, el análisis en relación al uso de las TIC y mejora de la gobernabilidad en el nivel local está dividido en dos partes: la **primera** tiene que ver con el estudio de campo

¹ MTSS – DINA/JUNAE – Cinterfor/ILO – Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – Dirección Nacional de Empleo/ Administración Local de Empleo – Centro de Capacitación Técnica/Organización Internacional del Trabajo

realizado en Lima y las comunidades vecinas. Se visitaron instituciones locales y se sostuvieron entrevistas con las autoridades y dirigentes locales. La **segunda** parte de la encuesta tiene que ver con un grupo de experiencias e informes sobre el uso de las TIC en Perú.

3.3.2 *Municipalidad – Lima*

Aproximadamente 10 millones de personas viven en Lima y las ciudades de alrededor. Las primeras reuniones tuvieron lugar en el Consejo Transitorio de Administración Regional – *CTAR LIMA*. Se mantuvieron entrevistas con el Secretario Técnico, el Jefe de Promoción de Inversión - Gerencia Regional, y el Jefe de Cooperación y Coordinación Técnica Internacional. Esta Unidad de Cooperación organizó una discusión con aproximadamente 30 representantes de organizaciones sociales de base quienes se centraron en las ventajas, la oportunidad y las alternativas de introducir las TIC en sus actividades diarias y en llevar a cabo un programa de capacitación en el uso de las TIC y gobernabilidad para los miembros del servicio público local. Esta fue una experiencia excepcional donde todos pudieron expresar libremente sus ideas y opiniones acerca de la exclusión digital y la situación social y política de Perú, particularmente en relación a los programas de asistencia sociales y a la participación ciudadana.

Hubo otras reuniones en la Ciudad de Lima con varios representantes de la comunidad (*Club de las Madres, Restaurantes Populares Autogestionados, Comité del Vaso de Leche*), donde se enfocó la posibilidad de introducir las TIC en las actividades de rutina. Son en realidad iniciativas espontáneas de las organizaciones de los ciudadanos para brindar servicios a la comunidad. Los miembros de estas organizaciones hicieron énfasis en las dificultades de la comunicación y los costos de infraestructura, las dificultades de acceso y los altos costos de las redes. Sin embargo, dadas las características de sus actividades, estas iniciativas de participación ciudadana podrían transformarse en importantes puentes para el uso de las TIC, especialmente para garantizar su comunicación con el gobierno y la sociedad.

3.3.3 *Municipalidad – Villa El Salvador*

Esta es una famosa *barriada* de Lima, y también un ejemplo de colaboración comunitaria. Muchas iniciativas colectivas han llevado a un desarrollo enorme y seguro de esta zona urbana en las afueras de Lima, que se ha convertido hoy en un punto de referencia de cómo el esfuerzo colectivo puede beneficiar a la comunidad. Además del trabajo colectivo para la construcción de viviendas y escuelas, para la organización de restaurantes colectivos, para la organización del trabajo voluntario, hay una fuerte preocupación por la modernidad de las TIC y por la exclusión digital; en Villa El Salvador, se encuentra en todas partes la educación para la “sociedad del conocimiento”.

Un ejemplo de esta fuerte preocupación por la inclusión digital en Villa El Salvador es la Escuela Secundaria “Fe y Alegría”, donde está funcionando una sala de computación para que los niños aprendan como usar Internet. Al hacer esto, ellos buscan información acerca del concepto de ciudadanía e información de interés comunitario, tales como información geográfica, proyectos de interés para la comunidad, obtención de recursos para la escuela, información de interés público, cooperación nacional e internacional.

En una reunión con Michel Azcueta, un miembro del Consejo Municipal de Lima y dirigente de la comunidad, informó sus experiencias con el proceso de participación popular durante la creación del distrito municipal Villa El Salvador. En un informe titulado “*Combate global contra la pobreza: las soluciones existen. La experiencia de Villa El Salvador*” (Azcueta, 2001) él escribe:

“..... la información es fundamental. Dentro de los grupos y sociedades o en los terrenos regionales o mundiales. Así, es importante construir y mantener abierto el acceso a la información y, por supuesto, a los medios de comunicación las tecnologías. Cuando nos referimos a las estrategias para combatir la pobreza, lo hacemos con una visión integral, considerando un adecuado manejo de la información y de los medios de comunicación al servicio del desarrollo, de las dimensiones culturales, y de la construcción de relaciones universales diferentes de las existentes”.

En este mismo informe (Azcueta, 2001) se pueden encontrar algunas recomendaciones para estimular y promover el uso de las TIC en las siguientes pautas:

- “Teniendo en mente que prácticamente todas las experiencias exitosas en combatir la pobreza comienzan a nivel local o con grupos sociales concretos y luego extienden su influencia a niveles más amplios”.
- “Respeto y desarrollo de la conciencia del ciudadano desde el conocimiento y la distribución de derechos y obligaciones a cada habitante de nuestro único planeta”.
- “ Promover los programas de comunicación e información dentro del propio grupo social con el objetivo de garantizar su cohesión y fortalecer su identidad. Estos programas deben resultar de un trabajo específico con periodistas, expertos en la comunicación, propietarios de los medios de comunicación, de manera que generemos una nueva visión de los problemas de la pobreza. Incluso, es imperativo apoyar todas las estaciones de radio y TV que pertenecen a comunidades locales y grupos sociales minoritarios, porque ellos representan instancias concretas de poder en el campo de la información, de la comunicación y de la imagen, además del uso de nuevas tecnologías (TIC), que usan estos sectores”.

La Municipalidad de Villa El Salvador tiene la intención de ser un distrito productivo, una comunidad de solidaridad y una ciudad saludable. La comunidad tiene varios objetivos para su desarrollo, sobre todo la gobernabilidad. La gobernabilidad en la municipalidad de Villa El Salvador puede ser mejorado a través de un pacto entre el gobierno local y la comunidad para una dirección efectiva y eficiente de la municipalidad. El uso de las TIC para mejorar la gobernabilidad local es una prioridad. En vista de las fuentes disponibles para la administración y la población de Villa El Salvador, se emplearon alternativas de bajo costo y medios sofisticados como un intento de entrar al mundo digital.

3.3.4 Municipalidad de Surco

En Santiago de Surco, muchos temas estuvieron en el centro de las entrevistas con las autoridades locales que se realizaron en la oficina del ejecutivo municipal: descentralización, transparencia, movimientos populares, apoyo de parte de esta oficina a movimientos participativos. Estos, entre otros temas, fueron discutidos con el Jefe de la Oficina de Proyectos Especiales y con los consejeros de la *Alcaldía* (la oficina ejecutiva municipal). Informaron sobre la alfabetización del adulto, la participación ciudadana, y programas de presupuesto participativo.

Examinando la documentación de Surco se puede encontrar una preocupación por los temas típicos de la administración municipal, pero también una tendencia a usar nuevas tecnologías. Seguridad ciudadana mejorada por el uso de la radio o información centralizada; desarrollo urbano sostenido por una mayor transparencia y el uso de archivos de computadora para controlar las compañías privadas que realizan trabajos públicos; servicios brindados a la comunidad (registro civil y archivos civiles); suministro de servicios (vendedores ambulantes, quioscos para ciudadanos en espera son puestos que podrían ser computarizados); atención a la educación sobre el medio ambiente a través de las TIC en las escuelas; todas estas son políticas en curso de la administración municipal. Entre los servicios a la comunidad se debería enfatizar capacitación para empleo (tales como capacitación en el uso de las TIC/educadores formales, Internet, TV Educativa), los Niños de la Municipalidad y Adolescentes del Servicio de Defensa (DENUMA), donde el uso de las TIC facilita la organización y puesta en práctica de una base de datos, de registros y comunicación en varias esferas sociales; y el uso de las TIC para controlar la deserción escolar y la participación estudiantil. Algunas sugerencias están incluidas en una lista en la documentación oficial de Surco: un catálogo de la biblioteca municipal computarizado y sistematizado; combatir el analfabetismo con la ayuda de las TIC, tales como TV Escolar y otras escuelas itinerantes con equipo moderno; otro ejemplo es el Omnibus del Medio ambiente, una escuela itinerante de educación sobre el medio ambiente con paseos ecológicos y de educación sobre la naturaleza para los niños.

Se debe decir, que los actores sociales relacionados con las TIC son tan activos en Surco como en el resto de Perú. Por ejemplo, el Comité de Apoyo Social tiene como objetivo la armonización de las demandas para ayuda social, donaciones y trabajo voluntario, organización y participación ciudadana en el uso de las TIC, centros educacionales, clases de alfabetización (para las madres mayores y jóvenes), organización del proyecto “vaso de leche”. De la misma manera, el programa Serenazgo, es un sistema de seguridad pública innovador establecido en Surco, donde las funciones de la policía municipal están ligadas a la seguridad pública; para llevar a cabo esta iniciativa se instalaron servicios centrales con una computadora (centro telefónico digital, GPS).

En cuanto a los servicios computarizados, la Oficina del Ejecutivo Municipal está proponiendo un Sistema Integrado de Gestión Administrativa, un Proyecto de Base de Ofertas, Oficinas de Apoyo Tecnológico (redes locales para servicios generales; además, puede ayudar al seguimiento de las cuentas de la asamblea local y mejorar el uso de las TIC en el control de las cuentas públicas, por ejemplo, gastos y recibos. La información sobre el gobierno y los servicios debería estar disponible a través de teléfonos públicos en la ciudad.

Algunos de los programas como donaciones para los necesitados en el Sur de Perú y las donaciones de los ciudadanos de Surco, “Programa de Trabajo Voluntario de Surcano”, son ejemplos de cómo las TIC son un instrumento importante para la identificación de la demanda. El Programa Municipal de Promoción de Desarrollo Empresarial –PROMDE- permite el diseño de programas para implementar actividades conjuntas y hacer uso de la información digital para promover la mejora de la gestión municipal.

3.3.5 Experiencias e informes

3.3.5.1 Sobre la Descentralización

La descentralización fue un tema clave en una reunión con el principal Asesor del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Ha mostrado gran preocupación por el tema, creyendo firmemente que Perú está preparado para la democracia digital una vez que todas las condiciones actuales sean favorables a la instalación de las TIC para mejorar la gobernabilidad. Perteneció al sector optimista de la administración pública, creyendo que las condiciones para el aumento de las nuevas tecnologías y para la reducción de la brecha digital están allí.

El Secretario Técnico del Consejo Nacional de Descentralización también declaró en una reunión que hay una firme voluntad en Perú pero también incertidumbre en cuanto los procedimientos de descentralización. El gobierno está promoviendo una política de descentralización y abriendo facilidades burocráticas para la reflexión sobre la planificación y ejecución de la misma.

El “Plan de Capacitación Nacional para el Fortalecimiento de los Gobiernos Locales y Regionales”² es una compilación de normas que existían en el 2002 y propone facilitar el proceso de descentralización promoviendo más transparencia en las elecciones regionales y municipales. La gente está convencida de que la transparencia y la libertad se fortalecen a través del conocimiento y el acceso a instrumentos más democráticos.

El gobierno peruano actual se ha comprometido a iniciar un proceso de reforma estructural del Estado. Para lograr este objetivo, modificó el capítulo sobre descentralización en la Constitución de Perú con el objetivo de establecer cuerpos de gobierno regionales introduciendo elecciones regionales. Se hizo con la Ley Orgánica Básica de Descentralización (Ley N° 277822) que también determinó el fin del Ministerio de la Presidencia.

Para promocionar la descentralización en Perú, el gobierno está implementando ahora el Programa para el Desarrollo de las Capacidades Regionales y Locales para la Descentralización – “Perú Descentralizado” – a través del Secretariado Técnico para el Proceso de Descentralización. El Programa “Perú Descentralizado” se desarrolló para establecer capacidades provinciales, de distrito y de “departamentos” para fomentar la descentralización. Este proceso consta de cuatro componentes:

- planes concertados para el desarrollo departamental
- capacitación y asistencia técnica regional y municipal
- fondos para el desarrollo locales y regionales
- conexión local y regional

La descentralización de las actividades crea políticas públicas locales adaptadas al contexto de cada localidad. El objetivo del programa es contribuir a la reforma democrática del país y desarrollar mecanismos capaces de estimular el desarrollo nacional. Este proceso comprende la capacitación de actores públicos. Las tecnologías

2 Ministerio de la Presidencia de la República de Perú, 2002

de la Información y la Comunicación (TIC) se usan para acelerar la comunicación entre las entidades de gobierno y para promover la participación ciudadana.

El Sub-programa de Capacitación y Asistencia Técnica estimula a las municipalidades a recibir nuevas competencias y funciones. Las nuevas tareas generan más recursos e inversiones locales; así, la calidad de vida de la población puede mejorar. Cursos, seminarios, video conferencias y otras formas de uso de las TIC ayudan a lograr esto.

El Sub-Programa de Conexión Local y Regional consiste básicamente en la modernización tecnológica de la administración pública. La intención clara del sub-programa es extender la interacción gubernamental con otras oficinas a través de medios electrónicos. El Gobierno Peruano ha firmado un acuerdo con el gobierno de Quebec (Canadá) para diseñar un proyecto con esa finalidad. Los resultados todavía no están claros, pero parece muy probable que la descentralización en combinación con la capacitación en el uso de las TIC puede mejorar la calidad de vida de la población y el desarrollo de la democracia a través de la participación popular, la transparencia y el control democrático.

3.3.5.2 Sobre la transparencia y los medios de comunicación

En las reuniones con el Consejo de Prensa Peruano y otros representantes de la prensa, se discutieron los problemas de acceso a la información pública, la transparencia, el papel de la prensa para obtener información pública y el interés colectivo. Los representantes del Instituto para la Prensa y Sociedad enfatizaron su papel vigilante anti-corrupción y el papel de otras ONG relacionadas con la anti-corrupción, además de la oportunidad de actuar juntos como puntos focales en un programa de capacitación de las TIC. Se puso énfasis en la función de la organización *Veedurías Ciudadanas* (“Ciudadanos como observadores de los medios de comunicación masivos”).

El objetivo de la *Veeduría Ciudadana* es hacer el seguimiento de los medios de comunicación. Ya ha evaluado cuatro programas de TV que ponían en relieve temas políticos. La *Veeduría Ciudadana* apoya una ley que haría obligatoria la responsabilidad social de los medios de comunicación promoviendo políticas éticas y democráticas. Se crearía un Consejo Nacional para la Radio y la Televisión atrayendo miembros de la sociedad civil y del Estado para regular, conducir y hacer el seguimiento de las operaciones de los medios. Por supuesto, la promoción de la responsabilidad civil entre la gente de negocios debería estar acompañada por otros desarrollos y responsabilidades. Por medio de estos y otros propósitos de interés actual las TIC pueden contribuir a la construcción de un completo ejercicio de la ciudadanía.

Cuando se pregunta en que instituciones hay un grado particularmente alto o bajo de participación o ninguna participación los peruanos afirman que las instituciones locales y la prensa son más accesibles que las instituciones nacionales. En un país donde existe una Ley de los Derechos del Ciudadano a la Participación y Control, los medios de comunicación pueden tener la función de poder de control, promoviendo el acceso a las decisiones gubernamentales, incluyendo la participación popular a través de debates y exponiendo estas decisiones a la opinión pública y a las demandas sociales.

Los medios de comunicación pueden disminuir la exclusión digital y política existente en la sociedad. El intercambio cultural y la producción de conocimiento tales como la interacción, la multimedia y el hipertexto suministran nuevas formas de adquirir conocimiento. Pero no sólo estas tecnologías pueden marcar una diferencia en la

capacitación y en la participación de la gente. Medios más accesibles, como la televisión, pueden transmitir conocimiento, hacer a los ciudadanos más conscientes y entrenarlos, dependiendo, por supuesto, del contenido transmitido.

Un seminario promovido por el Consejo de Prensa Peruano en Lima, tuvo como tema principal el uso de las TIC para la gobernabilidad. Se observó de parte de la Prensa Peruana fuerte preocupación por asuntos relacionados con la transparencia y la información. La sesión de apertura del seminario se ocupó de la “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” con participantes de *Defensa de la Gente* y del Instituto de Defensa Legal. La presentación y discusión en el taller “Acceso a la Información y Uso de Nuevas Tecnologías” trató exhaustivamente problemas de la transparencia y acceso a la información en Perú usando las TIC. Un segundo taller estuvo relacionado con la “Transparencia y Acceso a la Información en Manos del Estado: el uso de nuevas tecnologías y las agendas pendientes de transparencia”, en el que participó el Coordinador del Proyecto SYIAF- Sistema Integrado de Administración Financiera del Ministerio de Economía y Finanzas. Después de eso, se presentaron casos provinciales – “La Línea de Acceso a la Información”, a cargo de un representante del Consejo de Prensa Peruano. Otros asuntos tratados fueron “Nuevas Tecnologías de la Información y Periodismo Digital” y “Periodismo de Investigación y Nuevas Tecnologías de la Información”

3.3.5.3 Sobre la participación ciudadana

Algunas experiencias peruanas han mostrado que hay un creciente grado de participación social en este país y que muchas de estas experiencias podrían resultar mucho más atractivas a través del uso de las TIC. Vale la pena mencionar “La Caravana Ciudadana”, que consiste en una exhibición educativa y comunicativa que promueve debates sobre el proceso democrático en el país y la participación ciudadana. Usan una cabina grande y colorida para que la gente vaya y exprese sus deseos y necesidades. Comentarios, “muestre y diga” y protestas (“*grafichanga*”), se exponen en puntos estratégicos, de tal manera que todos ven las quejas y necesidades de la población. Hay una gran vasija de arcilla donde la gente puede depositar sugerencias, iniciativas y propuestas sobre como hacer que las autoridades sean más responsables.

Otra forma de expresión son los “Talleres Educativos” donde un grupo reflexiona sobre la cultura ciudadana y promueve el voto consciente, libre y válido. Varias ciudades de diferentes “departamentos” del país fueron anfitriones de estos talleres. Se obtuvieron resultados positivos como lo muestran los cuestionarios que se llenaron antes y después de los talleres. Además de este proceso de evaluación de cuánto ha aprendido la población local en el taller, cada participante podía expresar su opinión en una papeleta en forma anónima.

Las opiniones expresadas en las papeletas de los “Talleres Educativos” mostraron que los peruanos recomendaban como mecanismos de consulta a la población durante la toma de decisiones los siguientes:

- teléfono, correo electrónico, correo común (21%)
- cabinas y voto en espacios públicos (19%)
- la organización frecuente del foro público (19.1%) (MORENO, 2002)

Los peruanos sostienen que valores como respeto a los derechos humanos, autonomía e independencia de los poderes del Estado, transparencia y comunicación de los actos de gobierno, descentralización del poder, participación y supervisión ciudadana, partidos políticos bien desarrollados y mecanismos eficientes de control del Estado, son indispensables para la democracia peruana.

Una política de evaluación constante, de supervisión de acciones permitió a la Asociación de Comunicadores Sociales – *Calandria* – crear un informe que muestra los resultados e impactos de sus actividades. Programas en los que la población puede enunciar sus pensamientos generaron vínculos entre la demanda social y la política. La gente experimentó diálogos con miembros de los cuerpos legislativos y creyó en su propia capacidad de influenciarlos. Sobre todo, la población espera la gobernabilidad como resultado de su participación. Se vuelve evidente, que si estos actores sociales tuviesen nuevas tecnologías, además del proceso de participación, también podrían tener acceso a información organizada, tener transmisión rápida de conocimiento, y, sobre todo, tener la posibilidad de operar en las redes.

3.3.5.4 El “Programa Nacional de Asistencia Alimentaria – PRONAA”

El Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (*PRONAA*) se ocupa de la seguridad alimentaria a través de un programa de distribución de alimentos con una fuerte participación popular que dirige la distribución de estos a nivel nacional. Además de tener muchos canales de comunicación con la sociedad a través del “*Club de Madres*” y los restaurantes populares, este programa está creando un “comité de gestión” abierto a la comunidad. También tiene la intención de crear una “comisión de usuarios” y una “comisión de beneficiarios”. El PRONAA tiene un sitio web y está trabajando en su mejora, de tal manera de incorporar tecnologías de la información para resolver problemas de logística y comunicación con la sociedad. Así, PRONAA intenta resolver sus problemas de adquisición y hacer que todo el proceso sea más transparente – dando el número de transacciones involucradas – a través de una operación online, invitando a ofertar la lista de productos y servicios publicada online y comprando directamente a pequeños productores.

En una entrevista con el Director Nacional de PRONAA y sus asesores, fue posible confirmar que PRONAA es un organismo público descentralizado y trata de mejorar situaciones de nutrición peligrosas. La población infantil como grupo de riesgo es la prioridad de PRONAA así como aquellos en situaciones de emergencia y grupos organizados (“*El Club de Madres*”, “*Restaurantes Populares Autogestionados*”, “*Comunidades de Campesinos*”, colegios y albergues). En cuanto a la mejora de la gobernabilidad como se lo entiende en este informe, uno de los objetivos más importantes de PRONAA es promover la participación activa de la población en la ejecución del programa tanto como en su supervisión y cuerpos de control.

PRONAA apunta a un fortalecimiento institucional en los procesos de adquisición, gestión y reestructura organizativa, incluyendo el aspecto presupuestario y también introduciendo principios de transparencia, neutralidad y eficiencia en las instituciones, haciendo un uso intensivo de las TIC. Las principales actividades actuales son: el Programa de Alimentación Infantil; el Programa de Alimentación a Niños y Adolescentes; el Programa de Alimentación Escolar; el Programa de Restaurantes Populares; el Programa de Alimentación para el Trabajo; y los Programas de Emergencia.

3.3.5.5. “Programa Huascarán”

El *Programa Huascarán* es una iniciativa del gobierno peruano para aplicar las TIC en la educación en el período de 2002-2006. El programa fue creado en Octubre de 2001 en la Provincia de Huancayo, Departamento de Junin. Este centro educativo es representativo de cómo funciona el Programa Huascarán en las áreas más apartadas del país. Su objetivo consiste en extender y mejorar la educación en el campo peruano usando las TIC.

Inversiones más pequeñas y tiempos de puesta en práctica más cortos gracias al uso de las TIC ayudarán a realizar redes de comunicación avanzadas que reducen obstáculos como distancia y pobreza, características de vastas áreas rurales del país. La aplicación de las TIC contribuirá a la optimización de los procesos administrativos dentro del Ministerio de Educación, promoviendo así, el intercambio de información que fomentará una organización de la interacción inteligente y favorecerá el desarrollo e integración del sector del conocimiento.

Los objetivos específicos del Programa Huascarán son interconectar las entidades estatales para optimizar los servicios educativos prestados a la comunidad; mejorar la calidad de la educación a través del uso de las TIC en las prácticas pedagógicas, promover la capacitación y especialización de los maestros a través del uso de las TIC; aumentar y mejorar el acceso a los servicios educativos en las áreas más pobres y apartadas del país; integrar y apoyar proyectos de otros sectores y proyectos multi-sectoriales que tengan propósitos educativos; promover la integración de los centros de educación pública en privados en todas partes del país; apoyar y estimular la democratización del acceso a Internet; ampliar la eficiencia del proceso de administración de la educación a través del uso de las TIC (evaluación, seguimiento, control, coordinación, comunicación) y de este modo mejorar los resultados y reducir los costos; apoyar y alinear el uso de las TIC en las comunidades para que el desarrollo sea posible y para hacer que los mercados sean más dinámicos.

Para obtener beneficios más altos de las TIC a nivel local en países como Perú, se debe cumplir con dos condiciones básicas: 1) amplio acceso a estos recursos de parte de la población garantizado por una infraestructura creciente de las TIC; 2) el desarrollo de aplicaciones adecuadas a varios segmentos socio-culturales. En resumen, el Programa Huascarán trata de reducir las desigualdades de acceso y uso de las TIC y también disminuir la escasez de conocimiento en el uso diario de las TIC como instrumento para el progreso social y personal.

Aquellos involucrados en el Proyecto Huascarán esperan que en cinco años debería establecerse un entorno de aprendizaje y una estructura sostenible a través de la aplicación de las TIC. Los estudiantes, maestros y el equipo administrativo de los centros educativos para entonces deberían estar capacitados para el uso de las TIC. La transmisión de la información entre el centro del Ministerio de Educación y sus varias ramas podría ser rápida y eficiente para entonces; y los centros educativos y órganos intermediarios podrían estar conectados para un mejor logro de sus objetivos. El uso de las TIC debería facilitar una organización de la interacción inteligente.

El universo objetivo del Proyecto Huascarán son los estudiantes, maestros, familias, padres, personal administrativo y la comunidad en general. Los participantes recibirán cuentas electrónicas, acceso a herramientas online, participarán en charlas y conferencias, pero, sobre todo, tendrán la oportunidad de intervenir directamente en la preparación del contenido pedagógico y el material educativo.

3.3.5.6 Cabinas electrónicas en Perú

De acuerdo con Sandro Venturo, en “Cabinas, acceso y redes sociales” (www.yachay.com.pe/especiales/cabinas/2b.htm), el acceso a Internet en cabinas públicas en Perú se ha vuelto un ejemplo importante de la reducción de la brecha digital en los países subdesarrollados. Los expertos incluso hablan del “Modelo peruano”. Las cabinas públicas fueron desarrolladas de manera de permitir que cualquier persona se conecte a Internet, aún si no tiene computadora o acceso a redes.

En Lima, las “cabinas” son el mismo concepto que “telecentros” o “cabinas públicas para acceder a Internet”, esto es, un local equipado con cierto número de computadoras que ofrecen acceso a Internet, incluyendo el suministro de pequeños servicios, como impresión de textos, copias, fax, y eventualmente llamadas de larga distancia. Hay pequeñas diferencias en la modalidad de servicios. Los así llamados ciber cafés son esencialmente empresas comerciales. Las cabinas públicas que promueven las instituciones municipales o educativas tienen un carácter comunitario. Pero la idea es la misma: Proveer un acceso a Internet amplio y sin obstáculos.

El propósito original de la Red Científica Peruana (RCP) fue brindar un acceso universal a las tecnologías de la información y la comunicación, comenzando por entrenar a más de 50.000 personas a través de cursos. Los primeros “cabineros” (empresarios de cabinas pequeñas) que vieron una oportunidad comercial, están participando en un nuevo modelo de economía en el cual la información es un recurso primario, el principal capital.

Sin embargo, la idea fue convertir las cabinas en algo más que sólo un punto de conexión. Deberían ser un centro para entrenar y producir conocimiento local que ayudaría a las personas y organizaciones a extender su potencial para mantener su propio desarrollo. Por eso, el problema no era sólo estar conectado, sino también generar conocimiento, que en el contexto de la globalización, aumentaría la productividad de la economía local y la transparencia de la administración pública, y que haría que los servicios sociales y culturales fueran más efectivos.

En realidad, las cabinas de Internet peruanas se han convertido en un factor de propagación de las TIC dado que más del 70% de los usuarios peruanos utilizan estas cabinas. Este modelo muy popular tiene algunas características peculiares que deja abierta la pregunta sobre su sustentabilidad y continuidad. En muchos casos, las cabinas están muy cerca del mercado informal, con equipo improvisado de segunda mano, software pirata y dudoso control de calidad. Este es un mercado de demanda intensiva que conduce a precios reducidos, que luego da beneficios bajos y dificultad para mantener un adecuado control de calidad. La pregunta intrigante es cómo 2000 cabinas de bajo costo pueden operar en un mercado competitivo y brutal, y continuar garantizando el acceso a Internet a una gran población.

Si la experiencia de las cabinas peruanas es un éxito gracias a la iniciativa de pequeños empresarios, sin apoyo regular, entonces esta es una señal clara del profundo interés que tiene la sociedad peruana en estar conectada al mundo digital. Por eso, es posible imaginar la expansión del uso de las TIC incluyendo la mejora de la gobernabilidad local una vez que los movimientos de participación comiencen a ver este instrumento como una herramienta para la interacción con el gobierno.

Las cabinas ya no son un punto de conexión sino que están comenzando a ser instrumentos de producción de conocimiento, para la capacitación y las negociaciones, en apoyo de negociaciones y de pequeñas compañías comerciales. Sobre todo, ellas son un mecanismo para establecer redes sociales que necesitan y viven por la información.

Las TIC se introdujeron apenas recientemente en la agenda del gobierno, mientras que el desarrollo independiente de las cabinas puso de manifiesto una increíble capacidad empresarial en el sector privado, que a la misma vez mostró una inmensa capacidad de movilización social. Hoy, las cabinas en Perú se enfrentan con muchos problemas desde la brutal competencia a asuntos de seguridad. Muchos creen que han llegado a un punto de saturación. Sin embargo, las cabinas han permitido que segmentos sociales totalmente desvinculados de las tecnologías modernas comiencen a tener acceso a las TIC. El papel de las cabinas públicas para combatir la exclusión digital fue responsable de la inclusión digital de grupos y organizaciones sociales como grupos indígenas, comenzando a usar las TIC en las redes.

Para que el público en general se beneficie más de las TIC es necesario que todos los actores sociales estén comprometidos en un gran proceso de participación y capacitación. Las cabinas o los telecentros pueden ser el lugar de articulación para este proceso dado sus bajos costos y su efecto multiplicador, como lo demuestra muy bien la experiencia peruana.

3.4 Estudio: Ecuador

3.4.1 Introducción

El estudio de la relación entre el uso de las TIC y la mejora de la gobernabilidad en Ecuador está dividido en dos partes: **primero**, un estudio de campo realizado en este país, en la ciudad de Quito y en la municipalidad de Cotacachi, que presenta entrevistas con las autoridades y dirigentes locales tanto como informes sobre las visitas a instituciones locales. La **segunda** parte del estudio sobre Ecuador es una descripción de las experiencias e informes sobre el uso de las TIC en el país.

3.4.2 Municipalidad - Quito

La planificación estratégica fue el punto de discusión en una entrevista con el Director de Perspectiva Estratégica y Competitividad de la Ciudad de Quito, así como también una evaluación del estado actual del PLAN – AJUSTE DE DESARROLLO SIGLO XXI DE QUITO (2002 – 2004) . Esta entrevista incluyó una discusión sobre las posibilidades del uso de las TIC considerando su inclusión en el plan de desarrollo como promoción importante y aceptada de la gobernabilidad.

Una reunión en la Dirección para el Apoyo a la Producción del Gobierno Provincial de Pichincha se dedicó al progreso experimentado recientemente en la planificación gubernamental, a como fueron incorporadas las TIC en el proceso de toma de decisiones, y a como su uso se puede volver de rutina. También se discutieron la viabilidad y oportunidad para un programa de capacitación para la mejora de la gobernabilidad a nivel local.

Se está haciendo un gran esfuerzo en la Coordinación del Sistema de Gestión de la Presidencia de la República Ecuatoriana hacia el desarrollo de un sistema de gestión que integre la presidencia y los ministerios, que garantizaría la calidad de la información para la coordinación política y la toma de decisiones. Sin embargo, todavía es un sistema interno para el uso exclusivo de la Presidencia.

En Ecuador, la ODEPLAN (Oficina de Planificación de la Presidencia) es una entidad autónoma y un importante instrumento de estado para la planificación del desarrollo y

para la coordinación institucional y política. La importancia de las acciones planificadas es altamente valorada, fortaleciendo por lo tanto la legitimidad del proceso de planificación.

La misión de ODEPLAN es estructurar y coordinar el SNPDP (Sistema Nacional de Planificación Descentralizada Participativa), un grupo de principios, normas, procesos, actores e instituciones integrados, organizados en una red interinstitucional, que trata de ir más allá de las simples relaciones bilaterales. También mantiene las capacidades institucionales (y así favorece una sociedad “organizada”) que apunta a promover esfuerzos coordinados a largo plazo, perspectivas sistémicas en el desarrollo local, regional y nacional.

ODEPLAN tiene en cuenta la organización social en redes que unirían personas de diferentes categorías e instituciones de diferente naturaleza, en las cuales se adoptan valores como la reciprocidad, la participación y la democracia. Para sus actividades ODEPLAN tiene en consideración tres tipos de redes: redes de información, redes de investigación y redes de acción.

Así, entre los documentos de ODEPLAN se pueden examinar módulos de capacitación para expertos, trabajadores en la planificación, oficinas gubernamentales, consejos provinciales, municipalidades, consejos de derechos, ONG y organizaciones de la sociedad civil relacionadas con temas específicos para la capacitación de personal organizado en redes, que eventualmente pueden generar un nuevo modelo de planificación.

El *Sistema de Programación y Seguimiento de la Inversión Pública* (SPSIP) es una computadora de última generación, herramienta de gestión, que opera en una red (en la plataforma de Internet) que gestiona el Banco de Geo-Referencia de Inversión Social y Proyectos de Infraestructura, facilitando la consulta de datos y la información en forma tabular y gráfica, y permitiendo cruzar diferentes variables.

El Sistema INFOPLAN (Planificación de Información) es una aplicación de información estadística de geo-referencia en cooperación con el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) y la Asociación de Municipalidades de Ecuador (AME). El INFOPLAN ofrece una plétora de datos procesados que se puede usar en el desarrollo de proyectos, seguimiento y evaluación.

Como se puede ver, el interés de Ecuador en la planificación se relaciona con la capacitación de una mentalidad participativa basada en el uso de las TIC.

En una entrevista realizada en la Asociación de Municipalidades de Ecuador (AME), el énfasis estuvo puesto en el papel de las municipalidades en el desarrollo del país para garantizar la descentralización, descentralización del presupuesto, y el papel de AME en el apoyo de programas de capacitación usando las TIC como herramienta preferida para la gobernabilidad.

El caso del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) de Ecuador ilustra como el esfuerzo de introducir tecnologías de la información puede mejorar el Sistema de Gestión Interno y la comunicación con otras oficinas de la administración pública. Comenzando con una política de “cero papel” el MRE tiene la intención de llegar a todos los consulados de Ecuador y a todos los ecuatorianos que viven fuera del país a través de medios automáticos. Hay movimientos sociales que tratan de garantizar el derecho a votar de todos los emigrantes (muchos sin papeles) y permitirles invertir en Ecuador el dinero que ganaron en el extranjero.

Las Universidades en Ecuador también han demostrado su interés en las TIC. Estudios realizados en la Universidad Andina Simón Bolívar muestran desarrollos en la facilitación de las condiciones para la gobernabilidad introducidas por experiencias locales de participación social en las ciudades de Guayaquil, Quito, Babahoyo, Santo Domingo, Esmeraldas y Tena. La integración local de las TIC ha ampliado este proceso de mejor gobierno. FLACSO-Quito también mantiene un programa en Comunicación con estudios de post grado concentrados en instrumentos virtuales.

En la misma línea de pensamiento, el trabajo hecho por BONILLA y CLICHÉ (2001), *Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe: Investigaciones para sustentar el diálogo*, analiza varios estudios de la puesta en práctica de las TIC y sus resultados en áreas estratégicas para el desarrollo regional tales como: educación, cultura, salud, medio ambiente, derechos humanos, productividad, administración, gobernabilidad y democracia. El libro enfatiza problemas de equidad y muestra como las divisiones sociales, económicas y tecnológicas afectan a los grupos excluidos. Además, los autores analizan la puesta en práctica de políticas públicas vía Internet y un vínculo posible con los procesos de participación ciudadana y la construcción de una nueva cultura política a través del libre acceso a la información.

Se pueden encontrar referencias a la literatura sobre las TIC en *Ecuador: su realidad* (2002) que muestra elementos para una mejor comprensión de la sociedad ecuatoriana, desde sus características históricas y físicas hasta su población, modelo económico y las realidades y temas del contexto internacional actuales. En cuanto a las tecnologías de la información y comunicación, el libro contiene un capítulo sobre la cultura y la comunicación que es una reflexión sobre el poder que estas tecnologías tienen sobre las sociedades en las que actúan. En esta sociedad de la información, los medios de información tienen un papel frecuente en los procesos económicos, políticos y administrativos. Los autores piden un mayor control social de los medios de comunicación a medida que aumenta la participación y el consenso. Este trabajo trata del poder de la televisión como formadora de opinión pública y de cómo los medios de prensa llegan al público, particularmente en las áreas urbanas, además de los medios audio visuales y su posible uso político.

La participación ciudadana ha sido estimulada y practicada en Ecuador como una forma de mejorar la democracia. RIVAS y DONOVAN (2001) en *El diagnóstico participativo*, muestran que la capacitación para la participación es una forma de inserción en las acciones que transforma la realidad.

Su propósito está dirigido a los dirigentes, aquellos responsables de la educación, y a la gente de organizaciones populares que aspiran a superar el mero voluntarismo, la inmediatez y el “cortoplacismo” de la práctica de organización; como mejorar el conocimiento de la realidad; como planificar el trabajo a largo plazo; como diseñar nuevos métodos para una participación más amplia de los miembros de la organización en la toma de decisiones; como contribuir a través de la capacitación a una auto estima más elevada y como desarrollar las capacidades de los miembros de la organización; finalmente, cómo fortalecer la autogestión de la organización en la educación, la autonomía y democratización de las organizaciones. Ellos sugieren que la capacitación se debería hacer a través de “propuestas diagnósticas participativas” – por la “información” y la “motivación” - en las cuales el uso de las TIC podría tener un papel frecuente, adquiriendo la investigación una importancia primordial.

Los autores llaman la atención del lector hacia los éxitos y fracasos de las experiencias en “diagnóstico participativo”. Incluso advierten de las dificultades que surgen de la clientela de los dirigentes que hace imposible la creación de canales

democráticos, y también acerca de la carencia de cohesión entre los miembros que afecta a la gente y a las organizaciones para participar de una forma coordinada trascendiendo la fase de motivación.

En Ecuador hay un fuerte esfuerzo para expandir las bases físicas necesarias para implementar las TIC. El Consejo Nacional de Telecomunicaciones -(CONATEL) – está actuando en esta línea a través de la Comisión de Conexión de la Nación.

PNUD – Ecuador (Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas – Ecuador), entre otras contribuciones al debate de las TIC ha publicado un estudio sobre *Las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo Humano (2001)- Informe sobre el Desarrollo humano Ecuador.*

3.4.3 Municipalidad – Cantón Cotacachi

Cantón Cotacachi en Ecuador ha sido designado como un ejemplo de la democracia participativa. Una entrevista con el intendente local enfatizó la preocupación de la administración actual por temas como la ciudadanía y la participación ciudadana; la participación indígena en la administración; la descentralización; los planes de desarrollo local para preparar la provincia para la descentralización; planificación participativa; elaboración de un plan regularmente; inclusión de todos los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones; experiencias locales de gestión participativa; consejos locales y desarrollo local.

Una muestra efectiva de esta nueva orientación fue el hecho de que se instaló una computadora en la vereda frente al Ejecutivo Municipal de acceso público con un empleado público para ayudar a los habitantes a acceder a la información de donde deberían votar en las elecciones que tuvieron lugar el 20 de octubre de 2002.

Otra iniciativa es la Escuela de Dirigentes, una experiencia pionera gracias a la cual la dirección local recibe información acerca de la ciudadanía, derechos, administración local, acción comunitaria. Tan pronto como ellos terminan, pueden proceder activamente en la comunidad, pasando el conocimiento a otros miembros. La Escuela de Dirigentes es un buen ejemplo de cómo un programa de capacitación en las tecnologías de la información y comunicación pueden mejorar la gobernabilidad. Los participantes reciben capacitación en el uso de las TIC, en las posibilidades de las TIC de relacionar a los ciudadanos con su gobierno local, y de cómo las TIC pueden intervenir para mejorar la gobernabilidad. Además, ellos actúan como multiplicadores de estas ideas y herramientas en su comunidad.

En 1996, el gobierno local de la ciudad de Cotacachi, Ecuador, comenzó un amplio proceso de participación social promoviendo la participación ciudadana así como estableciendo una política que hiciese a la administración local compatible con el desarrollo local. Es más, Cotacachi desde los puntos de vista ecológico, social y tecnológico es un territorio tan diverso que esta compatibilidad se vuelve del todo importante.

La participación ciudadana se realiza a través de representantes de varias organizaciones involucradas, en las áreas rurales o urbanas, congregados en una Asamblea de Unidad de Cantón. El Cantón Cotacachi tiene un plan de desarrollo redactado en un largo proceso de debate sobre los problemas sectoriales, en él, se implementaron varios proyectos.

Una entrevista con el intendente se centró en como la ciudad comenzó reuniendo información sobre problemas prioritarios en áreas detectadas por el “diagnóstico participativo”. Expertos en diagnóstico hicieron algunas recomendaciones, como el uso de las TIC en Cotacachi , y también en cómo asociar las experiencias de participación ciudadana y el presupuesto participativo en Cotacachi con el uso de las TIC para mejorar la gobernabilidad a nivel local.

Respecto a los problemas diagnosticados, se propusieron algunas soluciones potenciales. El analfabetismo podría ser abordado con el uso de las TIC. Temas de sanidad e higiene y preocupaciones y problemas de la salud local podrían mejorar con el uso de las TIC. El racismo y la ausencia de “puentes” entre los diferentes grupos étnicos, la educación a distancia y radios de la comunidad podrían ser encarados vía Internet. El aislamiento de las comunidades de Cotacachi debido a la carencia de infraestructura de la comunicación podría superarse expandiendo la red de comunicación y la conexión. Hay un gran potencial turístico inexplorado (medioambiental y cultural) que podría ampliarse con el uso de las TIC. Finalmente, un uso mayor de las TIC puede reducir la influencia de las políticas municipales que reducen la participación ciudadana.

Una gran preocupación de esta municipalidad es mejorar la calidad de vida de la población y alcanzar un desarrollo humano equitativo basado en las relaciones interculturales. Una preocupación adicional es consolidar la participación organizada en los sectores sociales hacia los procesos de toma de decisiones en temas de interés de la región como totalidad.

La estabilidad de este nuevo modelo de gestión municipal participativa es una preocupación local. Otra preocupación local es tener un sistema de gestión actualizado y efectivo capaz de fomentar el desarrollo cantonal incorporando nuevas tecnologías y teniendo en consideración los cambios que tienen lugar en este nuevo siglo. Para que sea sostenible, se debe basar en los siguientes aspectos: **1 - Social:** consolidando la organización de la sociedad civil; **2 – Legal:** consolidando el cuerpo legislativo; **3 – Institucional:** estructurando comités permanentes para el desarrollo cantonal; **4 – Generacional:** por una activa integración de los jóvenes en el proceso de gestión y en la planificación del cantón; **5 - Económico:** a través del uso racional de los recursos locales y obteniendo recursos externos.

3.4.4 Experiencias e informes

3.4.4.1 CORAPE – Coordinadora de Radios Populares de Ecuador

La experiencia con radios populares en Ecuador ha sido exitosa hasta el punto que las radios transmiten a regiones aisladas que son difíciles de llegar, son relativamente baratas de mantener y pueden ser operadas por personas locales. La Asociación de Coordinadora de Radios Populares de Ecuador preparó en su central de Quito pequeños anuncios (“cunias”) sobre el proceso electoral mencionando la importancia del voto como un ejercicio de la democracia, la seriedad de la decisión a tomar y el peso del voto. Estos anuncios se distribuyeron a los 51 miembros de la *Coordinadora* a costo cero y fueron transmitidos por las Radios de la Comunidad. Muchas estaciones de radio colaboraron preparando material informativo incluyendo cursos de capacitación. Ocho estaciones de radio transmitieron en Quechua para facilitar la comunicación con los nativos de esta lengua. La RED AMAZONIA fue creada para informar sobre temas ecológicos y culturales de esa región. Estos son indicadores de la participación popular que garantiza la gobernabilidad gracias al uso de las tecnologías de la comunicación.

CORAPE ha estado emitiendo programas que ilustran bien el uso de la radio como un instrumento tecnológico para la ciudadanía. Los siguientes temas son ejemplos del enfoque usado: “Calidad de servicios y productos incluyendo ‘productos políticos’”; “Ley de Protección al Consumidor Ecuatoriano”; “Educación a través de plataformas políticas”; “No sea un Consumidor Frustrado”; “Haga del Voto un Instrumento de Poder”.

3.4.4.2 Fundación ChasquiNet

La Fundación *ChasquiNet* está dedicada a suministrar soluciones de Internet a los individuos y a las instituciones comprometidos con el cambio social en Ecuador. Contribuye a mejorar las condiciones de vida, educación y vida cultural de la gente a través del uso de las TIC.

ChasquiNet es un proyecto sofisticado que tiene la intención de suministrar visibilidad a todos los grupos y comunidades que no tienen aún la oportunidad de usar instrumentos modernos para que sus actividades sean más dinámicas, para divulgar sus ideas, para motivar la participación y para estar presentes en la escena nacional e internacional.

ChasquiNet fue creada en 1998, y tiene el sello de aprobación del Ministerio de Educación de Ecuador, apuntando a ser un centro de recursos, un espacio para promover y fortalecer a la comunidad, y de difusión de actividades, todo esto teniendo como meta última el cambio social. La Fundación *ChasquiNet* promueve un ambiente de trabajo productivo en organizaciones sin beneficio de lucro y trabaja para reducir la brecha en la información y comunicación.

Para lograr sus objetivos, *ChasquiNet* ha hecho varios acuerdos y sociedades con otras instituciones. Estas alianzas estratégicas pueden dar soluciones de acceso y conexión a los sectores de la población excluidos en Ecuador.

La Fundación *ChasquiNet* también ha desarrollado otros proyectos tales como telecentros comunitarios. Dado que la mayoría de la población no tiene acceso a computadoras ni a líneas telefónicas, *ChasquiNet* y las comunidades mismas han adoptado y difundido el concepto de “telecentro”. *ChasquiNet* apoyó la creación de telecentros y los entregó a las comunidades de usuarios que los gestionan como “micro-empresas”.

3.4.4.3 UNORCAC – Unión de Campesinos Indígenas de Cotacachi

UNORCAC es una organización de clase constituida por 41 comunidades y varias organizaciones de base de indígenas y de *campesinos mestizos*, situadas en la Región Andina. (Cantón de Cotacachi en la Provincia de Imbabura). Fue creada en 1977 por un grupo de Indios Cotacachi intelectuales, que peleaban por cambiar la pobreza y la discriminación sufridas por la mayoría de la población *campesina* indígena de la región.

UNORCAC está luchando para obtener una participación amplia de campesinos e indígenas en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Guiados por este propósito UNORCAC trata de lograr los siguientes objetivos:

- Proveer unidad y solidaridad entre las “comunas” y “comuneros” para empujar

- su desarrollo económico y social.
- Defender y restituir los valores culturales de indígenas y mestizos.
- Entrenar a los miembros de la comunidad en la gestión de la producción agrícola y en los métodos de cría de ganado, y en las producciones artesanales y comerciales.
- Fomentar actividades recreativas y deportes así como también otras técnicas que mejoren la capacitación de los “comuneros”.
- Pedir al gobierno que cree centros comunales educativos, técnicos y artesanales.

UNORCAC implementa programas, proyectos y actividades afines con la acción comunitaria en las áreas de salud, medio ambiente, educación, comunicación, construcción de una infraestructura comunitaria, capacitación, producción agrícola y ganadera, cultura, recreación y deportes.

Entre los proyectos de UNORCAC con el uso de las TIC, vale la pena mencionar a **Sumac Ñan** por su comunicación en educación y desarrollo a través de la radio.

3.5 Estudio: México

3.5.1 Introducción

En México la investigación sobre el uso de las TIC y la mejora de la gobernabilidad también está dividida en dos partes: La **primera** trata de estudios de campo en la Ciudad de México y Santiago de Querétaro. Se visitaron instituciones locales y se entrevistaron autoridades y dirigentes locales. La **segunda** parte se ocupa de un grupo de experiencias e informes sobre el uso de las TIC en México.

Aquí se presentan las principales conclusiones sobre el uso de las TIC, comenzando por las entrevistas realizadas a los actores políticos y sociales del gobierno y observaciones en el lugar en la Municipalidad de Querétaro y en la Delegación de Iztapalapa (delegación es un tipo de administración regional de la ciudad dentro del Gobierno del Distrito Federal). También se presentan elementos de la organización administrativa mexicana, el contexto político del país y de los lugares estudiados.

En el plan federal, los partidos políticos ofrecen diferentes perspectivas y propósitos para la organización de la administración pública, de la transparencia en la información pública y para la relación con la sociedad.

PAN se identifica con políticas de ajuste estructural y apertura al comercio exterior, acompañado por la modernización de la gestión del Estado. Comenzando por una preocupación por la transparencia del Estado, se inició la Ley Federal de Transparencia y Acceso del Público a la Información Gubernamental siendo obligatorio para las oficinas gubernamentales dejar disponible suficiente información para que los ciudadanos puedan analizar la gestión pública, usando los mecanismos y tecnologías necesarios. También establece que cualquier ciudadano puede acceder a la información a través de Internet, desde su casa o desde computadoras que el gobierno ponga a disposición (CHAVEZ, 2002).

Los casos a estudiar elegidos para representar la acción de PAN –“Partido de Acción Nacional” y PDR –“Partido Revolucionario Democrático” son titulares del cargo: la Municipalidad de Querétaro está ahora gobernada por PAN, mientras que la Delegación de Iztapalapa está gobernada por el PDR. Estos ejemplos no pueden ser considerados

como modelos de los comportamientos de los partidos, pero ellos indican la existencia de ciertas pautas de políticas públicas.

3.5.2 Municipalidad – Santiago de Querétaro

La Municipalidad de Santiago de Querétaro está situada 200 kilómetros al norte de la Ciudad de México. A lo largo de su historia, Querétaro fue el centro de articulaciones políticas nacionales. Hoy Querétaro es un Patrimonio Histórico y Cultural de la Humanidad. Actualmente administrada por un intendente del PAN que tuvo una experiencia anterior en el sector privado, la administración está siendo sometida a una profunda reforma basada en la aplicación de principios bajo el modelo “Gestión de Relación con el Cliente” (CRM) para el sector público. Estos cambios presuponen no sólo la creación de una nueva estructura administrativa, sino también generar una nueva cultura que coloque la prioridad en el acceso a la información y decisiones públicas por parte del ciudadano.

Santiago de Querétaro presenta, de manera similar a otras municipalidades investigadas, una fuerte preocupación estratégica por la participación ciudadana. Las autoridades están esforzándose para administrar eficientemente esta municipalidad sobre las bases del bienestar social, sustentado por la capacidad de actuar conjuntamente con la sociedad. De hecho, el programa de la Municipalidad llamado “Atención del Ciudadano” informa de inversiones para adquirir una herramienta llamada CRM (Gestión de Relación con el Cliente) que permitiría seguimiento electrónico rápido de las varias demandas de la población. Otras acciones de parte de la Municipalidad son:

- Miércoles del Ciudadano
- Atención Personalizada
- Atención a los Medios de Comunicación
- Correo Ciudadano
- Correo Electrónico

Como se podrá ver en detalle posteriormente, los procedimientos para la obtención de la participación ciudadana están basados en consultas de los ciudadanos a través de varios canales; reuniones y seminarios, reuniones de los consejos temáticos, invitaciones a organizaciones civiles, instituciones educativas y cámaras sectoriales, invitación al público en general a través de los medios de comunicación. Los informes de las conclusiones señalan un claro y amplio propósito ciudadano en relación a conceptos adoptados y objetivos requeridos. Además de la consulta ciudadana, Querétaro promovió estudios de opinión pública tratando de detectar cuales eran las expectativas de la población con respecto a las actividades del Gobierno, y tener una apreciación de cuales sectores deberían recibir más inversiones del gobierno municipal.

El Director de Atención al Ciudadano, designado por el Presidente Municipal, explicó las relaciones entre el ciudadano y la administración. El Jefe de Participación Social, a cargo de la coordinación del Sistema de Consejo Municipal, formado por los Consejos Temáticos y los Consejos de Delegación es parte de ellos.

Los Consejos Temáticos se reúnen todos los meses y operan informalmente debido al hecho de que no estaban previstos en la legislación. Cuando fueron creados, todos los ciudadanos que participaban en las reuniones tenían voz y voto, pero había una norma

instituida por la cual era necesario que participaran en por lo menos el 50% de las reuniones celebradas en el período de los seis meses previos para tener derecho a voto. El Jefe de Participación Social declaró en una entrevista, que el hecho de que la reunión tuviese sólo carácter consultivo y de ayuda/apoyo al gobierno, no ofrece incentivos para los expertos en temas específicos. Se citaron los siguientes Consejos: Medio ambiente, Salud, Deportes, Seguridad Pública, Cultura, Turismo, Urbanismo, Juventud y Desarrollo Rural.

Los Consejos de Delegación juntaron a los representantes legales de la Asociación de Residentes de la Comuna y a los Consejos Comunitarios situados en la Delegación respectiva (un tipo de administración regional de la ciudad). En el presente la administración está siendo descentralizada; los Consejos de Delegación se están haciendo responsables de establecer prioridades para los recursos que son para los así llamados trabajos sociales (urbanización, electrificación, alcantarillado, agua, escuelas, campos de deportes, etc.).

Se puede observar que no se utilizan las TIC para el funcionamiento de estos consejos. Aunque se considera muy importante la participación de la gente, el Ayuntamiento (el Ejecutivo Municipal) todavía convoca a la gente a reuniones usando folletos, pósters e invitaciones directas a especialistas y a dirigentes de la comunidad. Los consejos no tienen una estructura propia, ni Internet ni sitios web ni programas de Radio/TV, ni ningún medio apropiado de comunicación. Los consejos tampoco confían en un sistema de computación para el seguimiento de los debates y para registrar en cintas las sugerencias que se presentan a la administración.

Los Consejos Temáticos y los Consejos de Delegación tienen un papel importante en la planificación de la ciudad, particularmente en los años recientes. La planificación a largo plazo es una preocupación de la administración actual previendo lo que será la ciudad en el 2025. Surgió el hecho de que el mandato de los concejales no coincide con el mandato de la administración municipal. No se pueden establecer vínculos permanentes, provocando un debate interminable entre las diferentes administraciones. Una importante experiencia de participación en los Consejos de Delegación y otras formas de participación de la sociedad en las decisiones de la ciudad fue el Proyecto de Zonificación y Dignificación de la Calle Pública de Comercio de Santiago de Querétaro, desarrollado durante la administración 1997 – 2000.

El proyecto promovía la organización de vendedores ambulantes en el Centro Histórico, y fue un proyecto premiado en una competencia promovida por el Centro – CIDE de Investigación Económica y de Enseñanza. Estuvo entre las diez mejores experiencias administrativas del país. Sin embargo, no usó las TIC intensivamente. Se convocó a las reuniones a través de folletos, afiches, coches con altoparlantes y a través de publicaciones de prensa y medios de comunicación privados (radio, TV y diarios). En este caso, se puede observar que sustituir los medios tradicionales por las TIC podría traer beneficios obvios a las prácticas ciudadanas.

El Proyecto de Rediseño de la Estructura de Gobierno apunta a colocar al ciudadano en el centro de la atención teniendo como principal objetivo la promoción de atención completa al ciudadano por medio de acceso personal telefónico y por Internet.

De esta manera, Miércoles Ciudadano es una experiencia única, donde el Presidente del Ayuntamiento (Ciudad) y sus principales jefes de departamento (secretarios de los niveles más altos del ejecutivo municipal) reciben a la población directamente en mesas de trabajo a las puertas del Palacio de Gobierno Municipal. Así, la población puede ser atendida con rapidez, dándoles respuesta o acelerando su pedido

en los sectores competentes. El 27 de diciembre de 2002, cuando se hizo la investigación de campo en la Ciudad de Querétaro, había 21 mesas organizadas, involucrando a diferentes secretarías de estado y municipales. Había 7 meses que se referían a diferentes delegaciones (administración regional) de la municipalidad.

Para facilitar la coordinación de las oficinas de gobierno y el acceso de los ciudadanos a todos los sectores de la administración municipal se está construyendo un "Centro Cívico" donde se alojarán todas las oficinas administrativas. Hoy hay 28 oficinas alquiladas dispersas por toda la ciudad. El objetivo es facilitar el acceso ciudadano en forma simultánea a todas las oficinas que necesite, tanto como facilitar y acelerar el proceso de toma de decisiones. La toma de decisiones ya es más ágil en la medida que más funcionarios públicos tienen teléfonos celulares especiales que funcionan como radios. De esta manera ellos pueden hablarse fácilmente unos a otros.

Con la construcción del Centro Cívico, 7 delegaciones regionales del Ayuntamiento se fortalecerán con mayor número y variedad de servicios ciudadanos. Los ciudadanos no tendrán que volver a oficinas centrales para llenar demandas y ver que se resuelvan. Dentro del Proyecto "Miércoles Ciudadano", se implementará el "Sistema de Ventanas Municipales"; los ciudadanos pueden hacer lo que necesiten en el Centro Cívico para resolver sus problemas. El ciudadano puede seguir sus demandas o archivo vía Internet o a través del servicio telefónico 070. Vale la pena mencionar que el servicio 070 ("*acciones... es responsabilidad estar bien informados*" Año 2, N° 22, noviembre de 2002) se utiliza tanto para información municipal (72% de los casos en 2001) como para informes, denuncias o quejas (11% de los casos en 2001).

Para el seguimiento de las demandas, se creó una base de datos a través de la cual es posible controlar a la persona responsable de la oficina de la demanda y un calendario para su procesamiento. Si el calendario no se cumple, el sistema muestra un alerta de manera que la persona responsable tiene que actuar para corregir el problema. El acceso de la población a la información de cómo se están procesando las demandas se facilita por una nueva base de datos permitiendo el uso de Internet y debería estar operativo para marzo de 2003.

La disponibilidad de esta nueva base de datos en Internet contribuirá también a la descentralización administrativa de la municipalidad. Se están creando ahora otros sistemas de información por computadora para facilitar el seguimiento de los procesos internos y la comunicación entre la administración central y las administraciones de delegaciones regionales.

El Director de Atención Ciudadana enfatizó que mientras se implementaba este proyecto comprendió la necesidad de entrenar y capacitar a los funcionarios públicos para usar nuevas tecnologías.

De acuerdo a la entrevista con el vicedirector de la Dirección General de Comunicación Social, quedó claro que esta unidad está a cargo de contactar y explicar a los ciudadanos lo que hace la administración, particularmente a través de los medios de comunicación. Este esfuerzo toma dos formas: contacto diario con la prensa y amplia difusión institucional. El primero se hace a través de boletines dirigidos a diferentes medios de comunicación (para aumentar la difusión), y también preparados en versión específica de Internet. La difusión institucional se usa para información específica y campañas, tales como el uso de "latas de basura públicas" que están instaladas por toda la ciudad, que son, para el entrevistado, "una campaña de toma de conciencia ciudadana y a la vez un servicio a la ciudadanía"

La información se divulga a través de folletos y volantes o a través de CD.Rom. Un buen ejemplo de las actividades desarrolladas por la Dirección es su implicación con la publicación del “Informe Anual del Gobierno Municipal a la Ciudadanía”, que se envía en forma obligatoria a los legisladores todos los años. Las presentaciones públicas de este informe están organizadas por EXPO Informe, que dura una semana donde todos los oficiales de gobierno suministran puestos para abrir el informe de sus actividades directamente a la población. Hubo varias exhibiciones diferentes en el 2001 y 2003. Para cada una de las exposiciones se preparó material audiovisual para la información a los ciudadanos, distribuidos rápidamente a las personas que estaban allí. El primer año, el material audiovisual fue elaborado en formato video y distribuido en cintas VHS. En el segundo año se utilizó un CD-Rom. Ambos años, la exhibición fue anunciada a través de estaciones de radio. La presentación del informe por el Alcalde fue televisada en un espacio comprado por la administración.

Para desarrollar sus actividades, la Dirección de Comunicación tiene un pequeño sector de Producción de Video y otro de diseño gráfico. Mensualmente se publican un boletín dirigido a los ciudadanos y una revisión interna para la administración. La inauguración del uso de las TIC se debe a la convicción del Intendente de que las TIC deberían estar a disposición de la ciudadanía. Pero los entrevistados recordaron que “al final, en la relación con el ciudadano – ninguna tecnología sustituye al afecto”.

Una entrevista con el Director de Asuntos del Cabildo mostró que el Poder Legislativo Municipal – el Cabildo -, está presidido por el Presidente Municipal y no tiene su propia estructura técnica capaz de distribuir la información con mayor independencia de las oficinas del Ejecutivo. En relación a las iniciativas descritas arriba en lo que respecta al acceso de la participación ciudadana, los miembros del Cabildo también participan en reuniones de los Consejos Temáticos y de los Consejos de Delegación. El área de reuniones del Cabildo está abierta al público, sin separación entre el público y el plenario. La mesa del Cabildo está situada en una gran habitación donde se puede proveer de sillas adicionales para el público cuando es necesario. La legislación se aprueba y se publica en la Gaceta Municipal. Esta información también está disponible en Internet en el sitio web del Ayuntamiento.

En la primer página del documento de la Municipalidad de Querétaro llamado “acciones... la responsabilidad de estar bien informado”, , una publicación mensual de la Presidencia Municipal de Querétaro – México, (Nº 22,2002) se pueden observar dos interesantes convocatorias a las TIC:

- “Visite nuestra página web - www.mgro.gob.mx” y también
- “Queremos escucharlo! Su línea de atención al ciudadano ... Marque... 070”

Estas citas denotan la importancia que el gobierno local mexicano le está dando al uso de las TIC como una forma de interacción con las comunidades. Dentro de esta publicación, se puede encontrar un artículo sobre la Comisión de Transparencia de la Municipalidad, que es una entidad de consulta y una organización de participación ciudadana establecida para ayudar al control interno de la municipalidad y para asegurar los principios de legalidad, imparcialidad, lealtad, eficiencia y honor en la administración pública municipal.

3.5.3 Ciudad de México / Delegación de Iztapalapa

La ciudad más grande de las Américas, Ciudad de México, está situada en las tierras altas del centro de México, con aproximadamente 20 millones de habitantes. Su administración está dividida en 17 delegaciones. La Delegación de Iztapalapa está subdividida en 7 Direcciones Territoriales, de alrededor de 2 millones de personas. Además de su heterogénea composición social, hay una caótica ocupación de tierra irregular por familias de inmigrantes pobres – cuya mayoría proviene del Estado de Oaxaca. Administrada por un delegado del PRD – esta Delegación está sujeta a intensas disputas políticas por diferentes grupos de poder – la mayoría del mismo partido, PRD.

A diferencia de Querétaro, no se pudo observar una fuerte preocupación por la participación ciudadana, aunque fue mencionada por miembros de la estructura administrativa de la delegación entrevistada. Por otra parte, se pudo observar el uso de mecanismos de clientela para obtener apoyo de los grupos de poder que representan a los residentes de diferentes colonias (municipios). Esta forma de relación está refutada por asociaciones municipales que simplemente no aceptan la interferencia de la administración de la Delegación; estas asociaciones se constituyen a sí mismas como una forma de autogobierno popular, experiencias inspiradas por el movimiento Zapatista. Este es el caso de la Unión de Residentes de San Miguel de Teotongo o del Frente Popular de Francisco Villa, con base en la Colonia San Lorenzo de Tesongo.

En la Delegación de Iztapalapa, se entrevistó al Coordinador de la Unidad de Atención Ciudadana y al Coordinador de Proyecto de “Coordinación de Participación Ciudadana”. Ambas coordinaciones están subordinadas a la “Dirección de Planeamiento” de la “Dirección de Desarrollo Delegacional”.

La creación de la Unidad de Atención Ciudadana resultó de los problemas surgidos por la fragmentación de los servicios prestados al ciudadano, en los cuales, por cada pedido o solicitud debería buscar sectores específicos de la administración. Después de creada la Unidad, todos los servicios se centraron en un solo sector, operando de 9:00 a 14:00 horas; el ciudadano es enviado al área competente, y los funcionarios públicos controlan todo el proceso hasta que se da una respuesta final a la demanda. La existencia de estos servicios se hace pública a través de carpetas circulantes, radio y notas en Internet. Los sábados, la Delegación dispone de 30 minutos en una estación de radio comercial para comunicarse con la población.

La ejecución de los servicios pedidos se hace a través de Ventanilla Única. Hay en total 70 demandas, tales como permisos de construcción, permisos de habilitación para establecimientos comerciales, autorizaciones para eventos públicos, entre otros. Después que se archivan las demandas, se envían el mismo día a los sectores competentes; estos sectores tienen un calendario para contestar que varía de acuerdo al tipo de demanda. En la mayoría de los casos el ciudadano necesita volver a la Ventanilla Única para obtener el resultado. Se pueden hacer sólo 4 tipos de demanda directamente a la Dirección Territorial: a) permisos para mercados; b) permisos para eventos públicos; c) certificados de residencia; y d) permisos para construir residencias. El papeleo se sigue por un sistema de computadora que no está integrado todavía a la base de datos de la Delegación y de la Dirección Territorial, con un informe general impreso periódicamente para el seguimiento de las demandas. Se está poniendo en marcha un sistema integral nuevo para acelerar la comunicación de cada proceso de demanda.

Las demandas por servicios públicos (colocar luz pública, arreglar baches de las calles, seguridad pública y otros) se hacen a través de CESAC - Centro de Servicios y Atención Ciudadana. El sistema de información de la Delegación, está conectado con

Direcciones Territoriales, que permite encontrar la ubicación de los casos y verificarlos en tiempo real. Para obtener respuestas de las demandas archivadas, los ciudadanos pueden volver a CESAC o chequear directamente con el sector responsable. Otra forma de encontrar respuestas es proporcionando un número de código que se recibe cuando se presenta la demanda, discando el 070.

En relación a la participación ciudadana, la Coordinación de Participación Ciudadana incita a los sectores organizados de la sociedad a dialogar con la Delegación, y fomenta la capacidad de la población para organizarse. Para lograr esto, la Delegación promueve reuniones con la población en las Direcciones Territoriales, en los Comités Vecinales y con Asociaciones de Padres, de Jóvenes, de Tercera Edad y otras. Este estímulo a la organización de la población de Iztapalapa es considerado importante porque sólo el 5% de la población está actualmente organizada, de acuerdo a una estimación del Coordinador de Proyecto.

Se organizan anualmente seis Foros Temáticos, siendo cuatro de ellos Desarrollo Social, Seguridad Pública, Desarrollo Urbano y Participación Ciudadana. Las recomendaciones que resultan de estos Foros se adoptan parcialmente en el Programa Operacional Anual (POA) de la Delegación, pero no siempre se implementan. Este es el caso de las mesas de trabajo para evaluar la transparencia, el así llamado "**Contralor Social**".

En cuanto a la vida diaria de los municipios, la administración realiza la así llamada "Consulta Vecinal" que sirve, por ejemplo, para preguntar a los vecinos acerca de la conveniencia de abrir bares o permisos para fiestas y eventos. En el 2002, hubo 200 de estas consultas. Otro incentivo de la administración fue el proyecto llamado "Participación Ciudadana para la Mejora de las Condiciones de Vida". Esta fue una iniciativa convocando a la gente al trabajo colectivo en el "Anillo Periférico" (la autopista que circula alrededor de la Ciudad de México) y la distribución de 15.000 panfletos para la prevención de caídas en el barro en la estación de lluvias.

La Dirección para la Participación Ciudadana está más relacionada con la Dirección General de Participación Ciudadana del Gobierno del Distrito Federal en México, que desarrolla el Programa Territorial Integral, con dos asambleas generales anuales que involucran a la población local. La primera, en marzo, es para informar acerca de los programas comunes que se están desarrollando; la segunda, en octubre, es para dar cuenta de cómo están evolucionando. La población llega directamente al delegado a través del Informe Anual, publicado y presentado a la población en una plaza pública. La fecha y hora de las Asambleas se anuncian a través de la radio, afiches y autos con altoparlantes.

A pesar de los esfuerzos de la administración, un miembro de la Unión de Residentes de San Miguel Teolongo fue categórico:

"en la Delegación, las personas no son bien recibidas y los problemas no se resuelven. La administración es burocrática y no es transparente porque no hay Cabildo. La administración hace lo que quiere hacer, y sólo es responsable ante la Asamblea del Distrito Federal"

Para responder a las necesidades de los residentes, la Unión implementa proyectos integrales de auto desarrollo administrados por la comunidad local, que incluye 4 clínicas, 5 restaurantes populares, un semillero con una producción anual de 50.000 plantas para jornadas de reforestación en el parque ecológico, guardería infantil, una biblioteca, la producción e instalación de equipo urbano, entre otras cosas.

La Unión está dirigida por un consejo y por comités específicos. En lo que respecta a la comunicación con la población, se convocan asambleas por autos con altoparlantes y panfletos. También se usan afiches para anunciar eventos y campañas (aniversario de la Unión, campañas de toma de conciencia política). En septiembre de 2002 se inició un proyecto de radio comunitaria con cajas de resonancia, 3 días a la semana, 2 horas por día. Se planea que la transmisión radial sea regular en febrero de 2003. Cuando se pregunta por el uso de la computadora en la comunicación, el dirigente de la Unión entrevistado respondió que la Unión aún no tiene computadora, y la población pobre del municipio no tiene los medios para adquirir una computadora personal.

3.5.4 Experiencias e informes

3.5.4.1 Municipalidad: Tlalnepantla de Baz

En un CD llamado “Experiencias en la Modernización Administrativa Municipal” (2002), la Municipalidad de Tlalnepantla de Baz describe características de sus sistemas de gestión municipal, el “Sistema Integral de Administración”, el “Sistema para la Planificación de Recursos Humanos”, el “Sistema para la Administración de las Relaciones Ciudadanas”, el “Sistema de Información Geográfica”, el “Sistema para Control de Documento”, y se refiere a su sitio web electrónico. Una de las principales preocupaciones de la municipalidad ha sido la creación de una infraestructura de red, de tal manera que permita a los habitantes tener un acceso integral online a los servicios prestados. En su documento de divulgación, la municipalidad reivindica haber mejorado la calidad de los servicios locales y la atención al ciudadano: haber reducido los costos administrativos y haber mejorado la confianza de parte de los ciudadanos; haber vuelto más transparente y responsable la totalidad del proceso del presupuesto municipal y asegurarse de que los expedientes avancen online.

Como Tlalnepantla, muchas municipalidades mexicanas han adoptado procedimientos innovadores en la administración pública, como la construcción de base de datos para el tratamiento automático de los archivos de los contribuyentes, para facilitar los procedimientos burocráticos en las intendencias, para la zonificación urbana, para optimizar la recolección de impuestos y otros procesos electrónicos gubernamentales. Sin embargo, se introdujo muy poco de las TIC, lo cual no estimuló la gobernabilidad local. De hecho, hubo un fortalecimiento de las relaciones ciudadanos – gobernantes para la participación democrática en la toma de decisiones.

4. ESTUDIO COMPARATIVO SOBRE LA PRESENCIA DE FACTORES DE BUEN GOBIERNO EN LOS SITIOS WEB LEGISLATIVOS DE AMÉRICA LATINA

4.1 Introducción

La realización de este estudio sobre la presencia o ausencia de factores que indiquen la gobernabilidad en los sitios web de las Cámaras Legislativas Municipales en las ciudades seleccionadas de América Latina comienza con el principio de que existe un vínculo entre la introducción y el uso de las TIC y la mejora de la gobernabilidad a nivel local. Se presupone que la introducción de las TIC aumenta la interacción entre los ciudadanos y el gobierno. Así, se establecieron algunos criterios de buen gobierno en relación a las ramas legislativas, y estos factores se transformaron en variables que fueron examinadas en todos los sitios web investigados.

La gobernabilidad es un proceso de interacción en el cual intervienen las demandas y prioridades de la sociedad. De este modo, los factores de buen gobierno adoptados en esta investigación toman en consideración la posibilidad de los ciudadanos de interactuar con los legisladores, de obtener información sobre el trabajo Legislativo y obtener información relevante sobre su funcionamiento.

4.2 Metodología

Se consultaron ciento veinte sitios web municipales dando prioridad a los sitios web de las Cámaras Legislativas Municipales. Dadas las dificultades inherentes a esta búsqueda, se adoptaron como referencia los sitios web de las Cámaras Legislativas de las capitales de Estado Brasileñas y las Cámaras Legislativas de algunas capitales Latinoamericanas. La búsqueda comenzó con aproximadamente 160 municipalidades elegidas por su tamaño y ubicación. Sin embargo, se vio que cuarenta de ellas o no tenían sitio web, o que estos sitios web eran inaccesibles. Quedaron 120 sitios web cuya muestra incluía capitales de América Latina, capitales de Estado de Brasil y un grupo de municipalidades brasileñas.

Finalmente, se evaluaron ciento veinte sitios web del Poder Legislativo. Estos sitios web pueden ser clasificados de acuerdo a su distribución geográfica y su nivel de poder, como se muestra abajo:

Sitios Web evaluados por región geográfica y nivel de poder

	Legislaturas Municipales	Legislaturas Nacionales		
		Senado	Congreso Unicameral	Total
Brasil	101	1	0	102
América Latina	0	15	3	120
Total	101	16	3	120

Teniendo en mente que el principal interés de este estudio es analizar la gobernabilidad a nivel local, la mayoría de los sitios web (84.2%) estudiados fueron municipalidades brasileñas, a causa de dos motivos esenciales: primero, los sitios web del gobierno local en otros países de América Latina eran inaccesibles – las estructuras de poder en diferentes países varían y muchos países no tienen “legislaturas municipales”; segundo, porque en las municipalidades brasileñas fue posible verificar mejor las variables adoptadas en función de una estructura política similar de estas municipalidades – 101 de ellas tenían una cámara municipal con características similares a sus correspondientes en América Latina (19 sitios web o 15.8% de la muestra).

Dado las agudas diferencias en la estructura política de los países examinados, el supuesto adoptado fue que los sitios web legislativos nacionales –en general bien construidos- deberían presentar toda la información requerida. Por eso, en caso de que la información requerida no fuese encontrada en estos puntos de referencia de sitios web más grandes, la probabilidad de encontrarla en sitios web más pequeños sería reducida. Además, la inclusión de unidades de observación en diferentes niveles de poder en la misma base de datos, en diferentes países, aumentando la variabilidad, garantizaba mejores formas de compararlos.

Todas las variables adoptadas son nominales y cualitativas con dos categorías: “característica encontrada” o “característica no encontrada”. La recopilación de datos en los sitios web intentaba detectar si la Página Web de la legislatura observada tenía indicaciones o vínculos que contuviese la variable investigada: por ejemplo, si la variable “acceso a ofertas y contratos” estaba presente o no, o si había algún vínculo que indicase si esta variable se podía encontrar en otros sitios web. Si por lo menos se indicaba un vínculo, la variable se marcaba “característica encontrada”.

Para una mejor comprensión las variables pueden ser agrupadas en seis categorías:

1. Información **institucional**, (“nivel de poder”, “estructura, organización y composición”, “lista de representantes”, “estatutos internos”, “ley orgánica o constitución”);
2. Información de **proceso**, “agenda diaria”;

3. Información **interactiva**, (interacción ciudadano – legislatura), “consulta para propósitos legislativos (texto integral)”, “contacto o denuncias”, “sugerencias y críticas”, “lista de partidos, liderazgo y acceso”;
4. Información **organizativa**, “intranet”
5. Acceso a la **comunicación**, “publicaciones, texto técnico, biblioteca”; “diario”, “radio”, “TV”;
6. Información a la **ciudadanía**, “resultados de votaciones para representantes”, “informes de cuentas y financieros/ informe de gestión fiscal”, “acceso a ofertas y contratos”.

4.3 Análisis y resultados

Se puede observar que las variables examinadas encontradas en los sitios web visitados son generalmente relevantes. La proporción de observaciones que indican variables de buen gobierno oscilan entre 5.8% y 90%. La media fue el 35 por ciento: por lo tanto se puede decir que en el 35% de los casos se pueden encontrar variables de buen gobierno en los sitios web visitados. Esto es, que el 50% de las variables tienen más (o menos) de las observaciones en los sitios web visitados. Adoptando un cálculo más riguroso como el “Estimador M de Hampel” (que es 40%), se puede decir con seguridad que cuando una proporción de incidencias está por encima del 40%, la variable analizada será considerada relevante o satisfactoria. Entre 17 (diecisiete) variables descriptivas adoptadas, 9 (nueve) se encontraron por encima del 35% de los casos, y 8 (ocho) tenían una incidencia por encima del 40%, considerado un valor crítico o típico para aceptar la relevancia.

Estimador	Estimador M de Huber	Biweight de Tukey	Estimador M de Hampel	Onda de Andrews
Proporción del factor encontrado	39,363	39,511	40,267	39,547

La primera variable estudiada fue “Estructura, organización y composición de la Cámara Legislativa”. Es interesante observar que esta variable estaba presente en el 72% de los sitios web visitados, ausente en 28% de los casos. La información acerca de la estructura de las cámaras está presente en la mayoría de los sitios web examinados.

La segunda variable, “Lista de representantes” se refiere a si se puede o no encontrar la lista de los representantes elegidos de una Cámara Legislativa en su sitio web. La lista de representantes se encontró en el 89.2% de los casos.

La variable “Reglas Internas” está presente en el 53.3% de las observaciones. Este alto valor muestra que más de la mitad de los sitios web informan de funcionamientos internos de sus respectivas cámaras legislativas.

La variable “Ley Orgánica o Constitución” se encuentra en el 63.3% de los casos, mostrando una preocupación por informar al público en relación al instrumento legal más importante que regula las esferas y niveles de poder.

En cuanto a “Agenda Diaria” la proporción de los casos encontrados (30.8%) es más pequeña que en los casos no encontrados (69.2%). Aún así, esta proporción puede considerarse satisfactoria si se entiende que este valor corresponde a 1/3 de los sitios web Latinoamericanos investigados.

La variable “Consulta de las propuestas Legislativas (Texto integral)” se encuentra en el 40.8% de los casos. Este es el valor mínimo relevante. En este caso, se podría aceptar que los textos integrales de las propuestas legislativas se encuentran en los sitios web.

Tanto la variable “Contactos o denuncias” como “Sugerencias y críticas” se pueden encontrar en el 90% de los casos, siendo la participación más alta en los sitios web estudiados. Esta es una indicación enérgica de que casi todos los sitios web están interesados en la comunicación con la sociedad, permitiendo a los ciudadanos tener contacto directo con su poder constituido. Este alto número de incidencia demuestra que la introducción y uso de las TIC puede ser un instrumento poderoso de la gobernabilidad.

La variable “Informe de Cuentas y Financiero/ Informe de la Gestión Fiscal” se encuentra en 52.5% de los sitios web visitados. Esta incidencia, además de ser una mayoría relevante, se puede entender como avanzada en términos de información al público, porque no había tradición de responsabilidad sobre el dinero público antes de que se usara Internet ampliamente. En Brasil, la Ley de Responsabilidad Fiscal obligando a dar cuenta periódicamente de los gastos públicos, podría ser una razón para el incremento de este tipo de información.

Hay un grupo de variables por debajo de la media, esto es, por debajo de la marca del 35%. La variable “Lista de partidos y dirigentes; formas de acceso”, se encuentra en el 30% de los casos. La variable “Intranet” es la de frecuencia más baja, con sólo el 6.7% de los casos, que da como resultado un muy bajo nivel de computarización interna de las Cámaras Legislativas. La variable “Publicaciones, Textos Técnicos, Biblioteca” se encuentra en el 25.8% de los sitios visitados. La variable “Diario o boletín informativo”, en el 35% de los casos. La variable “Radio” con 10% y “TV” con 15% son también de baja incidencia. La variable “Resultados de la votación por representantes” aparece sólo 5.8% de las veces.

La variable “Acceso a ofertas y contratos” aparece con sólo el 20.8% de frecuencia. La introducción de ofertas y contratos públicos en los sitios del gobierno es el resultado de un gran esfuerzo en la mayoría de los países de América Latina tratando de ampliar el número de vendedores ambulantes. Este componente importante de la transparencia sigue siendo el más publicado en el diario o medio especializado en lugar de en Internet. Esta pequeña participación, 20.8% de los casos, está exactamente en el cuarto inferior, debajo del cual se encuentran las variables más bajas que se pueden encontrar de participación en sitios. Hasta 1994, no había información disponible sobre ofertas y contratos públicos en Internet, lo que hace a un cambio considerable.

Cuando se examinan las primeras cinco variables con alto grado de incidencia, se puede verificar que los factores “contactos, denuncias, sugerencias, críticas, lista de representantes” se encuentran unánimemente por encima de un 89% de frecuencia en todos los sitios. Los factores “Estructura, ley orgánica, constitución” tienen alta participación, arriba del 63.3%. De este resultado, se puede establecer que la introducción de las TIC trajo una poderosa herramienta de interacción entre la sociedad y

la legislatura, en la medida que el acceso a las Cámaras- una vez personalizado, esporádico y directo- se vuelve una acción constante, no-personalizada, colectiva, a través de Internet.

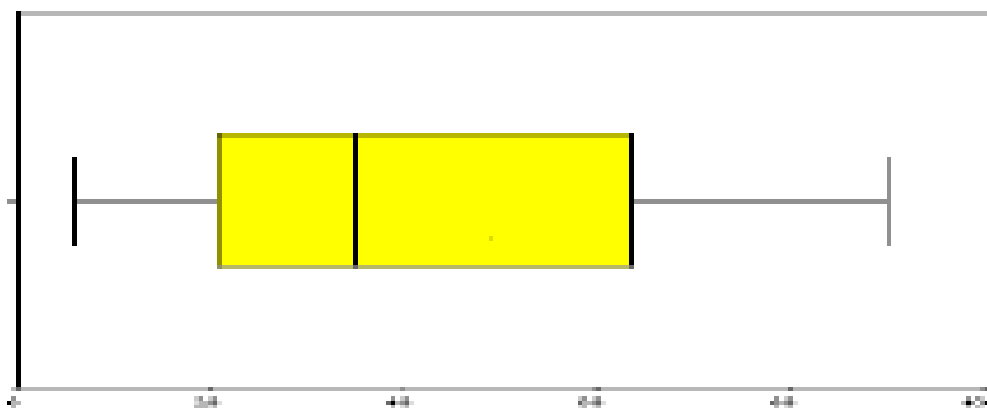
Proporción de incidencias de las variables en los sitios visitados

	Variable	Participación (%)
1	Contactos o denuncias	90.0
2	Sugerencias/ críticas	90.0
3	Lista de representantes	89.2
4	Estructura y organización	71.7
5	Ley Orgánica / Constituciones	63.3 cuarto superior
6	Reglas internas	53.3
7	Cuentas + Inf. Financiero / Inf. Gestión Fiscal	52.5
8	Consulta de propuestas legislativas	40.8
9	Diario, Boletín informativo	35.0 media
10	Agenda diaria	30.8
11	Lista de Partidos y Dirigentes, Acceso	30.0
12	Publicaciones, textos técnicos, biblioteca	25.8
13	Acceso a ofertas y contratos	20.8 cuarto inferior
14	TV	15.0
15	Radio	10.0
16	Intranet	6.7
17	Resultado de votación por representante	5.8

Se puede observar que la mayoría de las incidencias mantiene una proporción entre el 20.8% y el 63.3%. El examen del cuadro, levemente asimétrico a la derecha, muestra una mayor dispersión entre los valores más altos y una dispersión más pequeña entre los valores con menos proporción de casos. Es interesante observar que las variables con menor participación en los sitios (lado inferior izquierdo del cuadro) tiene características muy diferentes. La variable con menos participación (“Resultado de votos por representante”) – la más difícil de encontrar con 5.8% de los casos – muestra cuán desinformados están los ciudadanos en cómo votaron sus representantes en ciertos temas. Esto indica, que es todavía difícil evaluar la actuación de los representantes vía internet, comenzando por su posicionamiento en relación a los temas aprobados o no. Otra variable con baja incidencia es “intranet” dentro del legislativo, que da una medida de la gestión interna. Dos variables situadas debajo del cuartil inferior, TV (15%) y Radio (10%) son preocupantes en términos de la comunicación entre los cuerpos legislativos y la sociedad. El bajo uso de la TV en las legislaturas es comprensible dado su alto costo

de adquisición, mantenimiento y operación. Sin embargo, la baja tasa de utilización de la Radio, con un costo relativamente bajo, de uso extendido, es injustificable y puede ser altamente estimulado.

Simetría y variabilidad encontrados en factores de gobierno



Se pueden extraer algunas conclusiones altamente interesantes de la variable “Niveles del poder legislativo” y de los factores que afectan al gobierno. Cuando “Niveles de Poder Legislativo se:

- compara con “Sugerencias/críticas” se puede observar que 95 de los 120 casos observados (79.2%) la variable “Sugerencias/críticas” está en los sitios municipales;
- contrasta con la variable “Lista de representantes”, este valor tiene una frecuencia de 95 de 120 de los casos (79.2%) en los sitios legislativos municipales;
- compara Con “Estructura, organización y composición” se observa que en 75 de 120 casos (62.3%) la variable “Estructura, organización y composición” aparece en los sitios legislativos municipales;
- contrasta con “Ley Orgánica o Constitución”, esta variable muestra 64 de 120 casos (53.3%) en los sitios legislativos municipales;
- compara con “Informe de Cuentas y Financiero” / Informe de Gestión Fiscal”, esta variable se observa en 58 de 120 casos (48.3%) en los sitios legislativos municipales;
- contrasta con “Reglas Internas”, esta variable está en 56 de 120 casos (47%) en los sitios legislativos municipales.

Esto muestra una alta correlación entre la gobernabilidad y el uso de las TIC en los gobiernos locales, medido por la incidencia de ciertas variables en los sitios analizados.

4.3.1 **Proporciones de incidencias de factores de gobierno en los sitios estudiados**

Se pueden agregar algunos comentarios a partir del examen de las intersecciones entre los factores analizados en los sitios visitados. Por ejemplo, la tabla de contingencia abajo, de las variables “Sugerencias y Críticas” versus “Lista de representantes” muestra que cuando se encuentra la “Lista de Representantes”, la variable “Sugerencias y Críticas” también está presente. En el 94.4% de los 107 casos cuando estuvo la variable “Lista de Representantes”, también se encontró la variable “Sugerencias y Críticas”.

Sugerencias y Críticas versus Lista de Representantes

		Lista de Representantes		
		Encontrado	No encontrado	Total
Sugerencias y Críticas	Encontrado	101 94,4%	7 53,8%	108 90,0%
	No encontrado	6 5,6%	6 46,2%	12 10,0%
Total		107 100,0%	13 100,0%	120 100,0%

La tabla de contingencia muestra la variable “Sugerencias y críticas” versus “Consulta a las Propuestas Legislativas”, ocurriendo ambas a la misma vez. En el 98% de los 49 casos, cuando la variable “Consulta a las Propuestas Legislativas” tenía incidencia, también se encontraba la variable “Sugerencias y Críticas”

Sugerencias y Críticas versus Consultas a las Propuestas Legislativas

		Consulta a las Propuestas Legislativas		
		Encontrado	No encontrado	Total
Sugerencias y Críticas	Encontrado	48 98.0%	60 84,5%	108 90%
	No encontrado	1 2,0%	11 15,5%	12 10,0%
Total		49 100,0%	71 100,0%	120 100,0%

Se examinó la relación (si hubiera una) entre las variables “Acceso a la oferta y contratos públicos” y “Diario”. Esto es, si estuviera presente, el punto era saber si la variable “Acceso a la oferta” enviaba al visitante a alguna otra publicación, en la cual estuviera presente esta importante información sobre los negocios públicos. En sólo 14 de los 120 sitios revisados estas dos modalidades eran simultáneas. Sin embargo, fue curioso ver que en 13 casos de 120 en los cuales se encontró “Acceso a la oferta” no había referencia a “Diario”

Acceso a la Oferta y Contratos públicos *versus* Diarios

		Diarios		
		Encontrado	No encontrado	Total
Acceso a	Encontrado	14	13	27
		33,3%	16,7%	22,5%
Ofertas y Contratos	No encontrado	28	65	93
		66,7%	83,3%	77,5%
Total		42	78	120
		100,0%	100,0%	100,0%

Examinando la intersección entre “Lista de Representantes” y “Lista de partidos, dirigentes, y formas de acceso”, la incidencia de ambos sólo aparece en 33 casos de 120 (27.5%). Aún así, en el 91.7% de los 36 casos donde se encontró “Lista de partidos, dirigentes y acceso”, también se puede encontrar “Lista de Representantes”. Generalmente hablando, hay una fuerte presencia de “Lista de Representantes”, pero una presencia débil de “Lista de partidos, dirigentes y forma de acceso”

Lista de Representantes *versus* Lista de Partidos, Dirigentes y Acceso

		Lista de Partidos, Dirigentes y Acceso		
		Encontrado	No encontrado	Total
Lista de	Encontrado	33	74	107
		91,7%	88,1%	89,2%
Representantes	No encontrado	3	10	13
		8,3%	11,9%	10,8%
Total		36	85	120
		100,0%	100,0%	100,0%

La interacción entre la Radio y el Diario es un caso a señalar. Sólo 9 de 120 casos (7.5%) aparecen simultáneamente en los sitios estudiados. Sólo el 21.4% de 42 casos, mostró al Diario apareciendo a la misma vez que la Radio. En el 96.2% de los casos estudiados no hay incidencia simultánea de Radio y Diario.

Radio versus Diario

		Diario		
		Encontrado	No encontrado	Total
Radio	Encontrado	9	3	12
		21,4%	3,8%	10,0%
		7,5%	2,5%	10,0%
	No encontrado	33	75	108
		78,6%	96,2%	90,0%
		27,5%	62,5%	90,0%
Total	18	102	120	
	100,0%	100,0%	100,0%	
	15,0%	85,0%	100,0%	

También la interacción entre la Radio y la TV es débil. Sólo hay un 5% de incidencia simultánea cuando la variable Radio se cita junto con TV en los sitios buscados.

Radio versus TV

		TV		
		Encontrado	No encontrado	Total
Radio	Encontrado	6	6	12
		33,5%	5,9%	10,0%
		5,0%	5,0%	10,0%
	No encontrado	12	96	108
		66,7%	94,1%	90,0%
		10,0%	80,0%	90,0%
Total	18	102	120	
	100,0%	100,0%	100,0%	
	15,0%	85,0%	100,0%	

4.4 Conclusiones

Se pueden discutir y presentar como guía algunas conclusiones finales para mejorar los sitios de acuerdo a lo que se encontró en las investigaciones. Para comenzar, el uso de las TIC, como se midió en los sitios evaluados, ha mejorado aspectos del gobierno en lo que se refiere a la transparencia, como se mostró, todas las variables estudiadas tienen alguna forma de presencia en los sitios web. Otra medida en la mejora del gobierno local es la mayor interacción entre los ciudadanos y la legislatura, vía Web.

Sin embargo, se pueden hacer algunas recomendaciones. La **primera** se refiere a la necesidad de mejorar el acceso a los diferentes sitios legislativos. La **segunda** recomendación se refiere a mejorar el acceso a las variables, en otras palabras, la necesidad de incorporar factores de gobierno a los sitios. La **tercera** se refiere a la necesidad de ampliar el número de sitios legislativos locales en las municipalidades Latinoamericanas.

Hay una necesidad urgente de incorporar información acerca de las variables que están con proporciones por debajo de la media tales como:

- “agenda diaria de la sesión legislativa”;
- “lista de los partidos y su correspondiente dirección”, pero sobre todo, formas de acceso a los partidos y sus representantes;
- “acceso a la oferta y contratos públicos” hechos dentro del sector público;
- garantizar a los ciudadanos el acceso a “publicaciones, textos técnicos y bibliotecas” de las cámaras legislativas;
- acceso a la sociedad en su totalidad a “los resultados de votación de los representantes”;
- información acerca de radios, TVs, diarios y boletines existentes de los órganos legislativos y la operación de estos medios de comunicación.

También se pueden considerar algunas otras medidas:

- Optimizar la información que contienen los sitios elevando a un nivel más alto del que están hoy el número de factores de gobierno que se encontraron; para eso sólo es necesario incorporar información nueva y mejor a los sitios existentes;
- Estimular la creación de redes “intranet” como forma de mejorar las operaciones administrativas internas de las cámaras legislativas, por eso, también mejorar la capacidad de interactuar con la sociedad;
- Estimular la incorporación de información simultánea en varios sitios de manera que se pueda mejorar el grado de asociación entre variables – esto es, los sitios deberían incorporar información acerca del gobierno a diferentes niveles;
- Los encargados de los sitios deberían ser estimulados a estandarizar su información incorporando con claridad factores como transparencia, participación ciudadana, descentralización, movimientos sociales de base, así como también incluir elementos de comparación;

- Los sitios deberían incluir necesariamente una sección con “Preguntas y Respuestas” y “Propuestas al órgano Legislativo”.

Finalmente, se debería argumentar que la incorporación de las TIC es un proceso del cual no hay vuelta atrás. Más aún, hay una fuerte tendencia a crear sitios extensamente en las municipalidades Latinoamericanas. Sin embargo, sería aconsejable que se siguiera una línea uniforme, línea que garantizaría la incorporación de información relevante a la sociedad y que debería permitir efectivamente un alto grado de interacción entre los ciudadanos y los gobiernos.

5. PAUTAS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC.

5.1 Introducción

En esta era de la sociedad de la información una de las más importantes políticas públicas para la inclusión digital es exactamente la capacitación de los recursos humanos, necesario no sólo para optimizar el uso de las TIC, sino también por su capacidad de multiplicar instancias y aplicaciones. El diseño de un programa de capacitación en la línea de las TIC debería incluir, entre otros aspectos, la identificación de oportunidades para completar la inserción de los países Latinoamericanos y Caribeños en la economía del conocimiento. El desarrollo tecnológico con el uso de las TIC puede traer a algunos países, quizás hoy excluidos, su inmediata inserción en una fase avanzada del progreso tecnológico. Esto es, el uso de las TIC puede permitir a los países saltar fases del desarrollo tecnológico. Sin embargo, la brecha digital no se reducirá si el proceso de introducir “democracia digital” a nivel local no se promueve simultáneamente.

5.2 Antecedentes

Se pueden recordar varias iniciativas que intentaron estimular el desarrollo local de las TIC y programas de capacitación relacionados. Por ejemplo, un proyecto del BID (Banco Interamericano de Desarrollo), conocido como “Iniciativa Creativa de la Comunidad” – Tecnología de la Información para la División Desarrollo (www.iadb.org/ict4dev/comuni.htm) tenía como objetivo estimular a las comunidades locales y a los ciudadanos a involucrarse y participar activamente en la creación de sus propias comunidades usando TIC, lo cual refleja las necesidades reales de comunidades / ciudadanos. Los proyectos de comunidad creativa también permiten a las comunidades participar interactivamente en el proceso de formulación de la política a seguir por parte del gobierno local y central. Algunas comunidades creativas también se llaman “comunidades inteligentes” en algunos países.

Este proyecto del BID sugiere tres direcciones que pueden tomar los países: 1) un acercamiento guiado por el sector privado; 2) un acercamiento guiado por el gobierno nacional; o 3) un acercamiento guiado por la comunidad o el gobierno local. Se ve como particularmente muy prometedor el tercer acercamiento porque construye una infraestructura local que permite el uso de las TIC.

“concretamente, la aplicación de las TIC guiadas por las necesidades y prioridades establecidas por los miembros e instituciones de la comunidad local, incluyendo la combinación con los actores municipales, del sector privado y de la sociedad civil” *Iniciativa de Comunidad Creativa* (www.iadb.org/icy4dev/comuni.htm)

Hay experiencias registradas en América Latina que estimulan el uso de las TIC formando “comunidades creativas” tales como el proyecto LINCOS (Pequeñas Comunidades Inteligentes) en Costa Rica. La Fundación Costa Rica para el Desarrollo fomentó esta iniciativa buscando crear centros comunitarios modernos usando TIC como apoyo para estimular, por ejemplo, la tele-medicina, video-conferencias y programas de educación a distancia. Se han registrado en otros países Centroamericanos otras iniciativas LINCOS.

Se ha discutido el uso de las TIC como prioridad para el futuro. Sin embargo, ya pueden ser implementadas múltiples formas de interacción entre la comunidad y el gobierno. La operación de la red de los movimientos sociales, la utilización de mecanismos de educación a distancia, el uso de medios digitales más baratos que los medios de publicación, son excelentes ejemplos de la tecnología digital en el presente.

El desarrollo de un programa de capacitación a larga escala, podría contribuir significativamente a la expansión de la utilización de las TIC y a la optimización de los procesos de interacción entre ciudadanos y gobierno.

5.3 Justificación

Los actores entrevistados en las diferentes regiones Latinoamericanas fueron unánimes en reafirmar la oportunidad y conveniencia de implementar programas de capacitación o educativos. Además diferentes experiencias de gobierno en América Latina muestran todas la posibilidad de los usos de las TIC. La introducción de las TIC para mejorar el gobierno en países como Brasil, Uruguay, Perú, Ecuador y México ha tenido consecuencias efectivas, como han mostrado las experiencias que se describieron en los estudios.

Como una conclusión general, afirmaciones como “la información pública es pública” o “la información debería ser verdaderamente pública” o incluso “el total acceso a la información es un derecho del ciudadano”, se usan actualmente en los países Latinoamericanos visitados. El papel de la prensa en supervisar los derechos de los ciudadanos y de “facilitar” el acceso a la información, es ampliamente reconocido.

La supervisión pública como un vector de transparencia en los procesos de toma de decisiones está aumentando. La supervisión y el control público sobre las transacciones económicas y financieras del gobierno (ofertas y contratos) se ha extendido a las transacciones transnacionales, a las cuales todos deberíamos tener acceso (principio de igualdad), habiéndose vuelto una práctica corriente transformada en ley en muchos países.

5.4 Objetivos

La introducción de las TIC para mejorar el gobierno a nivel local puede cambiar sustancialmente las relaciones sociales y políticas en una sociedad. Los actores involucrados en este proceso, estén ahora activos o aquellos que están aún por ser integrados, tendrán un papel clave para incluir segmentos importantes de la comunidad en la sociedad de la información.

El gobierno a nivel local debe comenzar por ser analizado en el nivel legislativo. Las legislaturas locales la mayoría de las veces están representadas por una elite típica (presidente de la cámara municipal en Brasil, presidente de la Junta de “regidores” en algunos países de América Latina). Sin embargo, el gobierno a nivel local está directamente asociado a la figura del intendente que, en la mayoría de los casos, ejerce una fuerte influencia sobre la legislatura local. Estos dos actores han compartido la responsabilidad de la innovación tecnológica.

Nuestras observaciones han mostrado que las innovaciones en los modelos administrativos con el uso de la computadora como un instrumento de trabajo cotidiano, usando Internet para el gobierno electrónico, y otros mecanismos / instrumentos /

tecnologías de comunicación para interactuar con la comunidad han sido iniciativas de intendentes, presidentes de cámaras y legisladores locales (veedores y regidores).

Sin embargo, a nivel de la sociedad muchos otros actores se han organizado para plantear demandas en las Ramas Ejecutiva y Legislativa. Esto ha clarificado sus operaciones y estrategias de acción hacia una dinámica de interacción más profunda entre el gobierno y la comunidad. La sociedad se ha organizado en redes para informarse, para intercambiar información y garantizar un proceso de “auto organización”. Así, los grupos organizados en la sociedad se han mostrado como una alternativa posible y efectiva de canalizar la expansión de las TIC.

5.5 Supuestos

Un programa de capacitación en recursos humanos para estimular el uso de las TIC a fin de mejorar la gobernabilidad local debería tener en cuenta en que medida la participación digital o electrónica difiere de los procesos de participación tradicionales dentro de un proceso político. La diferencia fundamental reside en el hecho de que los procesos digitales son eternos (con o sin elecciones) y no requieren de la “presencia física” de aquellos involucrados en el proceso político.

La capacitación debería también responder a las siguientes preguntas básicas:

- cuáles son los nuevos papeles y responsabilidades de la Legislatura, del sector público, de las ONG, en relación a la participación electrónica en los procesos políticos?
- cuáles son los recursos y factores necesarios para hacer que la participación electrónica sea efectiva?
- cuáles son las nuevas medidas a tomar dado el aumento de la participación electrónica para garantizar el compromiso de todos los ciudadanos y reducir la línea divisoria digital?
- cómo llevar la participación electrónica a los grupos minoritarios en América Latina, tales como mujeres en el área rural, grupos indígenas en la región Andina, trabajadores rurales en áreas dispersas como el Amazonas o residentes de las periferias de grandes ciudades?

Este programa educativo debería considerar que los individuos a ser entrenados deberían estar aptos para participar en proyectos de interacción “en línea” con la utilización de las TIC y herramientas de comunicación tales como programas educativos a través de la radio y TV.

5.6 Pautas

El diseño de un programa de capacitación para estimular el uso de las TIC como componente en la mejora de la gobernabilidad debería incluir un grupo de directrices para la expansión de las TIC en el gobierno local. Así, esta formulación política debería tomar en consideración a los agentes sociales involucrados, tales como actores políticos, de transformación y económicos. Teniendo en mente las características Latinoamericanas, es claro que las metas a establecer (cuántos y quienes son los individuos a entrenar,

colegios, universidades, asambleas legislativas, ramas ejecutivas, varios actores involucrados) se pueden especificar solamente sobre la base de país a país.

Sin embargo, se podría establecer qué aspectos del gobierno se deben encontrar, cómo aumentar las características de gobierno con TIC y cómo educar al público objetivo a mejorar el gobierno. La población objetivo (sector público, sector privado, tercer sector) será examinada considerando sus características principales tales como edad, escolaridad o capacitación educativa y familiaridad con las TIC. Otros aspectos tales como educación a los niños o cambio de hábitos para adultos con alguna escolaridad también deberían ser considerados.

Las recomendaciones para implementar ese programa, lo cual significa que fuentes se deben usar, que modalidades de capacitación y procedimientos de operación se deben usar, pueden resumirse como sigue:

- Modalidades de capacitación incluyen “capacitación para formadores” y la “capacitación final para usuarios y aquellos involucrados en el proceso”. El formato de los cursos podría tener las siguientes categorías: cursos de asistencia; educación a distancia; tele conferencias; sitios en la web.
- El formato del material puede incluir: material en papel para publicar; material digital; cintas de video; material en audio; y material audio-visual.
- El contenido y temas a ser cubiertos debería involucrar educación tecnológica, es decir, educación en computación, acceso a técnicas de información, pero esencialmente educación política, comprendiendo democracia digital, democracia participativa, interacción con la legislatura, participación ciudadana, la situación y participación de movimientos sociales de base en la red, la actual legislación en cada país, su organización social, su organización política, los procesos de formulación presupuestaria y presupuesto participativo, las cuestiones de transparencia, descentralización, la constitución y justicia.

La formulación de un programa de capacitación debería considerar las estadísticas necesarias para lograr sus objetivos y metas comprendiendo:

- Población por país
- Número de usuarios de Internet por país
- Número de usuarios de computadoras por país
- Legislaturas locales por país
- Ejecutivos locales por país
- Dimensión de la línea divisoria digital
- Distancia digital a ser reducida por país con respecto a Europa o USA
- Usuarios de Internet de Instituciones Públicas
- Estadísticas de las TIC
- Radio, Radios Educativas, Radio de la Comunidad, TVs comerciales, TVs Educativas
- Tipo de personal a ser entrenado (dimensión estadística)

- Categorías a formar (dimensión)
- Programas por país (tipos y especificaciones)
- Experiencia exitosas en la capacitación de personal para TIC y gobierno
- Proyectos existentes en los países
- Población objetivo – cuántos podrían ser entrenados o alcanzados

Formular un programa significa estudiar la demanda, el público objetivo, clarificar a quienes debería estar dirigido la capacitación, quienes deberían tener la capacidad de multiplicar contenidos, definir claramente los temas y áreas de capacitación. Significa, aún más, verificar las opciones, las condiciones y tendencias en América Latina sobre utilizar tecnologías de capacitación electrónico (prácticas inteligentes, experiencias a reproducir, modelos). Deberían examinarse las posibilidades para introducir las herramientas de las TIC y hacerlas permanentes, así como la infraestructura tecnológica para introducir e implementar las TIC a fin de mejorar la gobernabilidad local, a corto, medio y largo plazo.

5.7 Población objetivo

Las pautas para un programa de capacitación en el uso de las TIC para mejorar el gobierno deberían permitir un sistema abierto de capacitación involucrando la participación ciudadana para discutir el uso y el potencial de las TIC (existencia de programas, estímulos, directivas; suministros y demandas, exclusión digital), anunciando las características completas de cómo afectan al ciudadano las tecnologías modernas, traer herramientas interactivas para llegar al público; deberían seguir un inventario compuesto de los siguientes elementos:

- Dirigentes locales vinculados directa e indirectamente con el legislativo/ ejecutivo;
- Miembros de comisiones locales de tecnologías y/o aquellos interesados en procedimientos tecnológicos que podrían interactuar con los legisladores;
- Dirigentes de la comunidad interesados en la “inclusión digital”
- Comisiones o Comités para la acción de la Comunidad (grupos de “presión”, “comités de demandas”, grupos de servicio local, entre otros);
- Diferentes actores involucrados en los procesos de gobierno para los cuales las TIC pueden ser instrumentos de mejora / puesta en práctica / eficiencia / efectividad / de sus actividades.

Un programa de capacitación en recursos humanos para estimular el uso de las TIC a fin de mejorar la gobernabilidad en América Latina necesariamente incluye a los actores en el proceso de gobierno. Todos aquellos que son miembros del gobierno y de la comunidad, quienes de una manera u otra, son responsables de mantener el asunto de la política y la administración, que se involucran con los temas y con las decisiones públicas deberían participar en este gran esfuerzo para reducir la división digital.

Deben emprenderse varias actividades a la misma vez incluyendo a varios sectores de modo que la capacitación provoque los efectos deseados de comprometer la participación digital efectiva y creciente.

El personal del sector público (funcionarios públicos de diferentes niveles, gerentes, responsables de la difusión de la información), personal educativo (maestros y estudiantes de diferentes niveles); y los agentes que representan comunidades y colectividades – todos deberían ser integrados en un proceso de intercambio de información y de aprendizaje de las TIC de manera de maximizar los beneficios de su utilización.

Las pautas para un programa así, se podrían establecer para diferentes beneficiarios. Así, en el sector privado, pequeñas y medianas empresas podrían ser los primeros receptores de un programa de esta índole, porque el aumento en productividad y competitividad podría estar basado en la incorporación de tecnologías de innovación. Tener a estas compañías participando de un programa de capacitación es crucial, porque una vez que estén conectados podrán volverse canales de comunicación entre lo público y lo privado. Sin embargo, más importante, es estimular el liderazgo en el sector privado para interactuar con el sector público a través de las TIC.

En el sector público, el proceso educativo debe ser dirigido hacia garantizar una eficiencia mayor de los servicios prestados por los funcionarios públicos, sobre todo la transparencia de las acciones de gobierno. El sector educativo debe ser primeramente el lugar donde la inversión en tecnologías innovadoras debería aumentarse para la creación de las condiciones necesarias que posibiliten la capacitación en las capacidades necesitadas para el uso de las TIC y su expansión, exactamente a causa de su característica fundamental de multiplicar actitudes, valores y procedimientos entre los jóvenes y los jóvenes profesionales.

Las organizaciones de la sociedad civil constituyen una red social natural y deberían ser parte de las instancias a ser integradas en un portal web, sea por interacción entre ellas mismas o en relación al gobierno. El objetivo que se intenta, es que todos los actores no sólo estén en una red como usuarios pasivos sino haciendo un uso activo de ella.

La pauta a seguir en un programa de capacitación debería incluir ejemplos de participación atractivos a todos los participantes, incluyendo tópicos introductorios sobre conexión y uso de Internet, pero sobre todo incluyendo problemas de gobierno básicos y de interacción entre los ciudadanos y el gobierno. Las buenas prácticas de enseñanza de educación a distancia son fundamentales en este proceso.

Cada programa debería privilegiar las posibilidades y facilidades para mejorar la democracia digital.

6. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Hay un sentido de ciudadanía creciente en América Latina; ha sido estimulado y es un requisito básico para el gobierno. Hay una mejora firme en las condiciones de gobierno con la utilización de las TIC.

Las TIC representan la introducción de una nueva forma de relación política en la cual los individuos de la sociedad, sus representantes, los grupos sociales, las organizaciones sociales y políticas, los grupos de presión, entre otros, pueden actuar directamente sobre los gobiernos. La introducción de las TIC para mejorar el gobierno local representa un paso decisivo en el proceso de democratización de la información pública y en las interacciones ciudadano- gobierno- ciudadano o ciudadano- ciudadano- gobierno. La relación ciudadano- gobierno reconoce y garantiza que las autoridades de gobierno darán satisfacción a las demandas y prioridades públicas.

Se reconoce generalmente que el uso de las TIC en el sector público es un proceso de tres fases. **Primero**, la introducción de computadoras en la gestión pública, particularmente en los servicios internos. La **segunda** fase contempla la implantación del gobierno electrónico. La mayor parte de las veces, este es un procedimiento unilateral, esto es, del gobierno al ciudadano, y en la mayoría de los casos no permite la interacción. La **tercer** fase, que es el objeto de este estudio, es la utilización de las TIC para mejorar la gobernabilidad. La introducción de las TIC representa un paso decisivo en el proceso de democratización de la información pública y en la interacción entre ciudadanos y gobierno asegurando la provisión de servicios por parte del gobierno a las demandas y prioridades públicas.

Las nuevas relaciones políticas de grupos, individuos, organizaciones sociales y políticas con los gobiernos, ha estimulado a los movimientos sociales a aumentar aún más la utilización de las TIC como instrumento para mejorar la gobernabilidad. Dentro de los movimientos sociales participativos, los individuos se comprometen en un proceso de búsqueda de material informativo (sea de interés individual o comunitario), y se comprometen activamente en un proceso de interacción con los gobiernos. Por eso, de acuerdo a las tres fases mencionadas arriba, este es uno de los factores que mueven a los gobiernos locales hacia una sociedad digital o de la información.

Los diferentes actores entrevistados en varias regiones de América Latina afirman unánimemente la oportunidad y conveniencia de implementar un programa de educativo para la capacitación de las personas en el uso de las TIC. Por otra parte, diferentes experiencias de gobierno Latinoamericanas ya señalan fuertes posibilidades de un uso de las TIC viables, eficientes y relevantes. Los casos que informan de la introducción de las TIC en países como Brasil, Uruguay, Perú, Ecuador y México y otras experiencias disponibles para mejorar el gobierno han mostrado su efectividad.

Hay un fuerte interés de parte de las administraciones municipales de Brasil de ver cómo las TIC pueden ayudar a la planificación y formulación del presupuesto y a la participación ciudadana. Los Intendentes y presidentes de las Cámaras Legislativas están de acuerdo en la necesidad de un programa de capacitación y en la inclusión digital. Ellos consignaron:

- “hay una participación en la comunidad a través de la información presupuestaria; esto es participación ciudadana”;

- “la introducción de un programa de capacitación ayudaría a la dirección local y de distrito municipal”;
- “la capacitación del personal en el uso de las TIC sería inevitable”;
- “se necesita aumentar la capacidad de interacción y de comunicación con el cuerpo Ejecutivo Municipal”;
- “hay una necesidad de capacitación del personal; sin él, será imposible el uso de las TIC de forma que los ciudadanos puedan seguir el trabajo de la Legislatura”.

Hay también sugerencias originales para entrenar a la población, por ejemplo, usando camiones con equipo de las TIC y entrenadores para dar vueltas por los distritos de las ciudades en una verdadera caravana de las TIC.

Las autoridades Municipales Brasileñas han puesto énfasis en la necesidad de estímulo en el uso de las TIC en las actividades del sector privado de tal forma que la competitividad y la calidad de los servicios y productos se mejoren y resulten en el consecuente aumento en los ahorros y en la capacidad de inversión de las comunidades locales.

En Uruguay, el contacto con las autoridades de Rivera mostró que la introducción de las TIC fue oportuna para aumentar la participación ciudadana en el gobierno local y que los proyectos que alientan las TIC producen una sinergia con otros proyectos locales en curso.

La inclusión digital es una preocupación del gobierno local donde se puede observar que el proceso de archivo que circula en el Ejecutivo Municipal de Rivera ya puede ser seguido a través de computadoras y a la misma vez hay centros digitales comunales que se están implementando allí. Existen muchas condiciones locales para hacer operativo un programa de capacitación para el personal, que comprende desde infraestructura – como la existencia de un laboratorio de computación, la disponibilidad de cursos en el Consejo de Educación y una sala de video-conferencias, - hasta la voluntad política, y el proceso de modernización dinámico de las autoridades municipales.

En Ecuador, una gran preocupación de la administración central relacionada con la introducción de las TIC es la mejora de los procesos de gestión. Dentro de la presidencia de la República Ecuatoriana, se puede encontrar la Coordinación del Sistema de Gestión responsable del desarrollo de un sistema complejo de gestión para la presidencia. Sin embargo, es a nivel local que se manifiesta la preocupación por el uso de nuevas tecnologías. Por ejemplo, el Ejecutivo Municipal de Quito discute una planificación estratégica con la puesta en práctica del Plan de Desarrollo Quito Siglo XXI (ajuste 2002-2004). El uso de las TIC está altamente considerado como herramienta privilegiada de gestión.

Las municipalidades ecuatorianas, a través de su asociación (AME), han debatido sobre el nuevo papel de las municipalidades en la escena nacional y de como apoyar los programas de descentralización, particularmente la descentralización del presupuesto. Una de las preocupaciones de AME es como crear puntos de apoyo para un programa de capacitación en el uso de las TIC.

Las Radios Populares en Ecuador son un ejemplo del uso exitoso de las tecnologías de la comunicación desde que los medios de comunicación penetran regiones aisladas y casi inaccesibles, a un bajo costo y pudiendo ser operadas por personal local.

La “Coordinación de las Radios Populares de Ecuador” preparó en Quito una serie de inserciones en el proceso electoral relacionadas con la importancia del voto como ejercicio de la democracia, sobre la importancia de la decisión y el peso del voto. Hay un trabajo colectivo en la preparación de material que incluye cursos de capacitación. RED AMAZONAS se creó para integrar estaciones de radio local relacionadas con temas ecológicos y culturales del Amazonas. Estos son algunos de los indicadores de participación y reclamo por la gobernabilidad en debate.

A nivel local, los debates con la población indígena sobre temas – tales como ciudadanía; participación ciudadana, la cuestión indígena y su participación en la administración, descentralización, preparación de planes de desarrollo locales; y planificación participativa: inclusión de todos los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, experiencias sobre gestión local participativa, consejos locales – son una constante en todas las municipalidades de Ecuador visitadas.

La “Escuela de Dirigentes” en el Cantón Cotacachi es una experiencia pionera en la cual los dirigentes locales se entrenan recibiendo información acerca del ejercicio de la ciudadanía, derechos, administración local, acciones comunitarias, y se preparan para un papel activo en la comunidad, el pasar el conocimiento recibido a otros miembros de la comunidad. La “Escuela de Dirigentes” es un buen ejemplo de cómo un programa de capacitación sobre las tecnologías de la información y la comunicación pueden ayudar a mejorar la gobernabilidad. Sus participantes pudieron recibir capacitación sobre las relaciones ciudadano- gobierno y de cómo las TIC pudieron intervenir para mejorar el gobierno. Además, estos dirigentes pudieron actuar para duplicar el conocimiento a otros miembros de la comunidad.

La transparencia es un tema recurrente en América Latina. La supervisión de los procesos de decisión, la transparencia con respecto a las transacciones económico – financieras de los procesos de ofertas gubernamentales y contratos públicos, la conciencia con respecto a los procesos de transacción en sí mismos, a los cuales se debería tener acceso de acuerdo a un principio de igualdad, se ha vuelto una preocupación y práctica común, transformada en ley en algunos países.

Como conclusión general, se puede observar que declaraciones como “la información pública es pública” o “la información debería ser verdaderamente pública”, o incluso “el total acceso a la información es un derecho del ciudadano” están extendidas en todos los países Latinoamericanos visitados en este proyecto. Se reconoce también el papel de la prensa en hacer surgir la conciencia de los ciudadanos sobre los derechos del ciudadano y como facilitador de acceso a la información.

En Perú, una reunión con la prensa local y las discusiones sobre el problema del acceso a la información, transparencia, y el papel de la prensa para obtener información de interés público colectivo introdujo una clara comprensión del papel de la prensa en el combate a la corrupción. Este país tiene ONG anti-corrupción activas que podrían actuar fácilmente como puntos focales en un programa de capacitación para el uso de las TIC, tanto como en la así llamada “supervisión de la ciudadanía”

En Villa El Salvador, muchas iniciativas han propiciado un desarrollo autónomo y seguro de esta área urbanizada. Hoy, Villa El Salvador se ha convertido en una referencia mundial de cómo un esfuerzo colectivo puede traer beneficios a la comunidad. Además de los esfuerzos colectivos para construir casas, escuelas, restaurantes comunitarios, trabajo voluntario, hay una fuerte preocupación por como pueden ayudar las modernas TIC, y por como la exclusión digital puede impedir el desarrollo de la

comunidad. Esta preocupación es tan poderosa que la educación para una sociedad del conocimiento se ha vuelto una realidad en este distrito.

Una escuela secundaria llamada “Fe y Alegría” en Villa El Salvador, mantiene una sala de computación donde los niños aprenden a usar Internet para recopilar información acerca de la ciudadanía y otra información de interés general para su comunidad, tales como información geográfica, proyectos relacionados a su comunidad, encontrar recursos escolares disponibles, información de interés público, información nacional e internacional.

Se pudieron observar en Lima muchos movimientos sociales con alto grado de participación de ciudadanos preocupados por la seguridad de la alimentación y distribución de alimentos. Ellos tienen muchos canales de comunicación con la sociedad tales como el “Club de Madres” y los “Comedores Populares”. En un “grupo de discusión” con aproximadamente 30 representantes de organizaciones sociales de base, el hilo del debate fue la conveniencia, oportunidad y alternativas para la introducción de las TIC en sus actividades a través de implementar un programa de capacitación de recursos humanos en el uso de las TIC. Había un claro interés de la sociedad local en la materia. Esta fue una experiencia excepcional donde todos pudieron expresar libremente sus ideas y opiniones sobre la exclusión digital y la situación política y social de Perú, particularmente en relación a los proyectos de asistencia social y a la participación ciudadana usando TIC.

Mientras este proyecto se ponía en marcha, la Municipalidad de Lima promovió una reunión con varios representantes de la comunidad – Club de Madres, Comedores Populares y Autogestionarios, Comité Vaso de Leche – donde se discutió la posibilidad de introducir TIC en las actividades rutinarias de estas organizaciones. Son iniciativas espontáneas de las organizaciones de ciudadanos para suministrar un servicio a la comunidad. Aquí, sin embargo, los representantes expresaron sus puntos de vista sobre lo difícil que era comunicarse y el alto costo de infraestructura, las dificultades y los precios de acceso a la red. No obstante, dadas las características de sus actividades, estos grupos podrían convertirse en un vínculo importante para el uso de las TIC, especialmente para garantizar su comunicación entre el gobierno y la sociedad civil.

En cuanto a la descentralización como factor de gobierno, hay una firme voluntad en Perú, acompañada de una gran indecisión en cuanto a los procedimientos necesarios para su puesta en práctica. El gobierno está proporcionando una política de descentralización y abriendo un espacio burocrático para pensar, planificar y poner en práctica la descentralización, en la cual las TIC tienen un papel preponderante.

Hay una gran preocupación con el tema de la descentralización en Perú. Hay una fuerte creencia de que este país está preparado para la democracia digital y que las condiciones actuales son favorables para implantar TIC y mejorar el gobierno. Hay una parte de la administración pública que es francamente optimista en relación a las condiciones que el país tiene para asimilar nuevas tecnologías y reducir la brecha digital.

En México, muchas municipalidades adoptaron procedimientos innovadores en la administración pública, tales como la construcción de una base de datos para la automatización de los archivos de los contribuyentes, para facilitar los servicios burocráticos con el Ejecutivo Municipal, para la zonificación urbana, para la optimización del cobro de impuestos, entre otros. Estas acciones denotan la importancia que los gobiernos locales en México comenzaron a darle al uso de las TIC como forma de interacción con las comunidades.

En la ciudad de Querétaro, hay una Comisión de Transparencia, una entidad consultora con una fuerte participación ciudadana, actuando como auxiliar de control interno de la municipalidad, responsable de salvaguardar los principios de legalidad, imparcialidad, lealtad, eficiencia y honor en la administración pública municipal. La estrategia de Querétaro es similar a la de otras municipalidades investigadas, esto es, una fuerte preocupación por la participación ciudadana. Esta administración trata de proveer una administración efectiva basada en el bienestar social, que respalda la capacidad para la acción conjunta dentro de la sociedad.

La administración de otras municipalidades está creando una infraestructura de red para permitir a sus poblaciones un acceso integral a sus servicios online. Se esperan cambios, tales como la mejora de los servicios a los ciudadanos, reducción de costos administrativos, aumento de la confianza ciudadana, transparencia de la responsabilidad en el presupuesto, aumento de la capacidad de ahorro debido al libre acceso a los servicios públicos como el de online.

Serán necesarios varios avances para mejorar el gobierno local en Latinoamérica. Inicialmente, se necesitan incentivos para que los movimientos sociales que usan TIC extiendan la democracia participativa; sus experiencias podrían ser evaluadas y eventualmente reproducidas y difundidas. Los mecanismos de transparencia deberían transformarse en rutina; la descentralización debe volverse una práctica corriente, y la educación para jóvenes y adultos debe ser estimulada para reducir la brecha digital.

El uso y potencial para ampliar las TIC depende esencialmente de una base física. Magnificar esta base garantizará la infraestructura necesaria para la puesta en práctica de las tecnologías de la información, como lo demuestra el caso de Internet. Es fundamental una base física adecuada, esto es, expandir el sistema de telecomunicación, ampliar las líneas telefónicas, bajar los costos del sistema de acceso y el tiempo de uso, reducción de los costos de equipo, bajar los costos del proveedor de los servicios, y lo más importante, establecer puntos de entrada que faciliten el acceso al público, siguiendo el ejemplo de las Cabinas de Internet (telecentros) en Perú. Habiendo hecho esto, el siguiente paso es preparar una “base educativa”, es decir, preparar a jóvenes y adultos para el uso de las tecnologías de la información.

La educación para el uso de las TIC debería privilegiar la mejora del gobierno local. Debería comprender educación política (comprensión del funcionamiento de las instituciones, trazado del plan de las instituciones, funcionamiento de los partidos, acceso a la legislación), y educación tecnológica para el gobierno local y el uso de las TIC para acceder al legislativo y ejecutivo.

El uso de las TIC, medido por el desempeño en los sitios web visitados, ha mejorado algunos aspectos del gobierno en relación a la transparencia y a la participación ciudadana, como se pudo observar en el estudio comparativo de la inclusión de factores de gobierno en los sitios de las Cámaras Legislativas de las municipalidades latinoamericanas.

La mejora del gobierno local también se puede medir por la mayor interacción entre los ciudadanos y los órganos legislativos vía web. Se pueden hacer algunas recomendaciones como la necesidad de mejorar el acceso a los diferentes sitios legislativos, la necesidad de incorporar factores de gobierno en los sitios, y la necesidad de ampliar el número de los sitios de la legislatura local.

La incorporación de las TIC es un proceso irreversible, y hay una fuerte tendencia a la creación generalizada de sitios web institucionales en las municipalidades latinoamericanas. Sería aconsejable, sin embargo, tener pautas generales para un

proceso de instalación uniforme cuyo desarrollo garantizaría la incorporación de información relevante para la sociedad. En este caso, se podría realmente tener interacción entre los ciudadanos y el gobierno.

Los grupos organizados, los grupos de presión y ONG se han estructurado para comunicarse en redes, exponer sus opiniones, presentar propuestas, actuar de forma cohesiva y sincronizada, pero sobre todo, para permitir la interacción con el poder público. Como red, estos actores pueden comportarse con más efectividad en diversos segmentos de interés. El establecimiento de redes potencia al máximo la conexión permanente entre estos grupos para garantizar la efectividad de sus acciones y procesos rápidos de comunicación. De aquí que el uso regular de las TIC favorece la relación grupos - sociedad y favorece una interacción más efectiva grupos- gobierno.

7. BIBLIOGRAFÍA

ABAD, Samuel; SORIA, Daniel; PEREIRA, Roberto; MARZO, Pier Paolo “El Acceso a la Información Pública y el Rol de la Defensoría del Pueblo”. Defensoría del Pueblo, 15p.

ARAUJO, Vinicius de Carvalho (2002) “*A conceituação de governabilidade e governança da sua relação entre si e com o conjunto da reforma do Estado e do seu aparelho*”. Texto para discusión, Nº 45 Brasília, Brasil: ENAP 27p.

ASOCIACIÓN DE COMUNICADORES SOCIALES CALANDRIA. (1998) “*Bases de una concertación local para el desarrollo de Villa El Salvador – Informe Memoria*” Municipalidad Villa El Salvador – Perú. 10p.

ASOCIACIÓN DE MUNICIPALIDADES ECUATORIANAS. (2000) “*Presidenciables frente a la descentralización*” Revista Poder Municipal Quito – Ecuador: Publicación de la Asociación de las Municipalidades Ecuatorianas, Año 16, Nº44,.44p. Asociación de Municipalidades Ecuatorianas: www.ame.org.ec

ASAMBLEA DE UNIDAD CANTONAL (1997) “*Plan de Desarrollo del Cantón Cotacachi: Un proceso participativo*” Cotacachi : Asamblea de Unidad Cantonal. 118p.

AZCUETA, Michel (2001) “*Combate Global contra la Pobreza: las soluciones existen. La experiencia de Villa El Salvador*” Escuela Mayor de Gestión Municipal. Lima – Perú: Gráfica Espejo 50p. Escuela Mayor de Gestión Municipal: [www.emayor.edu.pe / emayor@chavin.rcp.net.pe](http://www.emayor.edu.pe/emayor@chavin.rcp.net.pe)

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Giafranco (1986) “*Diccionario de Política*” Brasilia – Brasil: Editora da UnB 1328p. (3º edición) 1989

BONILLA, Marcelo; CLICHE, Gilles – organizadores (2001) “*Internet y Sociedad en América Latina y el Caribe: Investigaciones para sustentar el diálogo*” Quito – Ecuador: editado por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – FLACSO 615p.

BOSCHI, Renato Raúl (1999) “*Descentralização, Clientelismo e Capital Social na Governança Urbana: Comparando Belo Horizonte e Salvador*” Revista Dados, Nº4 . volúmen 42, 1999. Río de Janeiro – Brasil p. 655-690

BUSCAGLIA, Edgardo; DIRANI, Valeria; JARAMILLO, Ana Lucía (2000) “*Estudio sobre la Correlación entre la existencia de Justicia y la Consolidación de la Democracia en Ecuador*” Quito – Ecuador: editado por la Corporación Latinoamericana para el Desarrollo – CLD 68p.

CLD: www.cdlonline.org / cld@cld.org.ec / www.vivendolademocracia.org

CAAP – Centro Andino de Acción Popular (2000) Revista Ecuador Debate “*Sociopolíticas de la pobreza y la exclusión*” Quito – Ecuador: publicado por el Centro Andino de Acción Popular

CAAP, diciembre 2000 264p. - CAAP: Caap1@Caap.org.ec

CALANDRIA (2002) “*Elige ahora, vigila después. Campaña por el Control Ciudadano de la Gestión Pública*” Lima- Perú: editado por Calandria 27p.

CARETAS (2002) *“Gobierno electrónico: a un click de distancia”* Sección Publicitaria Especial N° 3, octubre 2002 Perú 14p.

CARRIÓN, Fernando – organizador (2002) *“Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad?”* Quito – Ecuador: editado por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO 520p.

FLACSO: www.flacso.org.ec

CASTELLS, Manuel (2001) *“La Galaxia Internet: Reflexiones sobre internet, empresa y sociedad”* España: editora Areté 317p.

CEPEDA, Juan J. P. (2002) *“Golpe y Contragolpe: La ‘Rebelión de Quito’ del 21 de enero de 2000”* Quito – Ecuador: Ediciones Abya-Yala 90p.

CHIRIBOGA, M.; LLUCO, M.; MARTINEZ, L.; FLORES, R.; LARA, E.; TONELLO, J.; MORALES, P.; RODRIGUEZ, L. (1998) *“Una Minga por la vida: Crédito para los pobres del campo”* Quito – Ecuador: editado por el Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales

ILDIS y Ediciones Abya-Yala 144p. - ILDIS: ildis@ildis.org.ec

COHELO, Espartaco Madureira (2001) *“Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das Organizações Públicas”* Revista do Serviço Público, Año 52 N°2 abril – junio 2001. Brasília: ENAP – Escola Nacional de Administração Pública p.111 –136.

COMITÉ DE APOYO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SURCO *“Súbete ya... al tren del saber”*. Programa Surcano de Alfabetización. Municipalidad de Surco – Perú: 130p. (cartilla de alfabetización)

CONSEJO DE PRENSA PERUANA (2000) *“Los principios de Lima: Libertad de Expresión y Acceso a la Información en Poder del Estado”*. Lima – Perú: Consejo de la Prensa Peruana 10p.

Consejo de la Prensa Peruana: www.consejoprensaperuana.org.pe / postmas@consejopp.org.pe

CONSEJO DE LA PRENSA PERUANA (2002) *“Línea de Acceso a la Información en Poder del Estado”* Lima – Perú: Consejo de la Prensa Peruana 32p.

Consejo de la Prensa Peruana: www.consejoprensaperuana.org.pe / postmas@consejopp.org.pe

CONSEJO DE LA PRENSA PERUANA (2002) *Comentarios del Consejo de la Prensa Peruana al Proyecto de Ley de Reforma de la Constitución* Lima – Perú 10p.

CORTINA, Adela (1999) *“Los ciudadanos como protagonistas”* Barcelona – España: Editora Galaxia Gutenberg – Círculo de Lectores 126p.

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS (2002) *“Acceso a las ondas: Principios sobre la normativa de libertad de expresión y la regulación de la difusión de radio y televisión”* Londres – Inglaterra 16p. Artículo 19

DIRECCIÓN DE IMAGEN MUNICIPAL (2000) *Revista Somos Surco* Año 5 N° 56, Julio de 2000 31p.

- DIRECCIÓN DE IMAGEN MUNICIPAL (2002) *Revista Somos Surco* Año 7 N° 77, Mayo de 2002 31p.
- DIRECCIÓN DE IMAGEN MUNICIPAL (2002) *Revista Somos Surco* Año 7 N° 79. Julio de 2002 31p.
- DIRECCIÓN DE IMAGEN MUNICIPAL (2002) *Revista Somos Surco* Año 7 N° 80, Agosto de 2002 31p.
- DIRECCIÓN DE IMAGEN MUNICIPAL (2002) *Revista Somos Surco* Año 7 N° 74, Febrero de 2002 31p.
- DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL (2002) *“Boletín interno para los trabajadores del Municipio de Querétaro – Nuestras acciones”* Santiago de Querétaro – México: Servicio de Información Municipal Año 2 N° 18, Setiembre de 2002 12p.
- FACULTAD DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN (2002) Perú (2001) *“Comunifé – Revista de Comunicación Social”* Lima – Perú: Universidad Femenina del Sagrado Corazón 165p. - dpcc@unife.edu.pe
- FAUCHER, Philippe (1998) *“Restaurando la Gobernabilidad: ¿Tiene Brasil Derecho a ella (al Fin)?”* Traducción al portugués del inglés en: *Revista Dados* N° 1, Volumen 41, 1998 Río de Janeiro – Brasil p.5 – 50
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda (1999) *“O Dicionário da Língua Portuguesa”* Río de Janeiro – Brasil: Editora Nova Fronteira 2128p.
- FIGUEROA, Luis Guerrero (2002) *“Sembrando Descentralización y Concertación: un modelo de gestión local y participativa”* Lima – Perú: editado por el Fondo Editorial del Congreso de Perú. 215p.
- Fondo Editorial del Congreso del Perú: <http://www.congresso.gob.pe/> / webmaster@congresso.gob.pe
- FUNDACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL “JOSÉ PERALTA” (2002) *“Ecuador: su realidad”* Quito – Ecuador: Artes Gráficas Silva 338p.
- Fundación de Investigación y Promoción Social “José Peralta”: fip@upsq.edu.ec
- GIANELLA, Claudio Zavalla (2002) *“Ponle seguro al Taxi: Una experiencia de periodismo cívico”* Lima – Perú: editado por la Asociación de Comunicadores Sociales Calandria 59p.
- GIUSTI, Miguel; MERINO, María Isabel (2001) *“Ciudadanos en la Sociedad de la Información”* Lima – Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú 149p.
- GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA (2002) *“Atlas de la Provincia de Pichincha”* Quito – Ecuador: Consejo Provincial de Pichincha 38 p.
- Dirección de Planificación y Ambiente: diplagpp@pichincha.gov.ec
- GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA (2002) *“Plan General de Desarrollo de Pichincha: 2002 – 2022”* Tomo I Quito – Ecuador: Consejo Provincial de Pichincha 367p.

Dirección de Planificación y Ambiente: diplagpp@pichincha.gov.ec

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA (2002) *“Plan General de Desarrollo de Pichincha: 2002 – 2022”* Tomo II Quito – Ecuador: Consejo Provincial de Pichincha 422p.

Dirección de Planificación y Ambiente: diplagpp@pichincha.gov.ec

GUZMÁN, Marco Antonio (2001) *“Descentralización, Autonomías y Solidaridad Nacional. Situación y desafíos de los consejos provinciales y municipalidades”* Quito – Ecuador: Corporación Editora Nacional 265p.

INSTITUTO DE DOCUMENTAÇÃO DE FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (1986) *“Dicionário de Ciências Sociais”* Río de Janeiro – Brasil: Editora FGV 1422p.

LAVANDER, Sandro Macassi (2001) *“Culturas Juveniles, Medios y Ciudadanía. El nuevo horizonte generacional y las disyuntivas de la inserción de los jóvenes en la sociedad”* Lima – Perú, 157 p. Editado por el Centro de Investigación de la Asociación de Comunicaciones Sociales

Calandria: invest@caland.org.pe

LEÓN, Kela (2002) *“Entre el Convenio y la Ley: La Ley de Transparencia y Acceso a la Información y el Gobierno Electrónico financiado por Gates podrían convertirse en herramientas anticorrupción en su saludo a la bandera”* Revista Caretas N^o 18, Julio de 2002 Lima – Perú p.76 – 77

LEÓN, Kela (2002) *“Los portales se oscurecen: El gobierno empieza a recortar importantes avances en materia de derecho ciudadano a la información pública, promulgados por el Gobierno de transición”* Revista Caretas N^o 10, Enero 2002 Lima – Perú p.26 – 28

LOPEZ, Rafael Quintero (2002) *“Entre el Hastío y la Participación Ciudadana: Partidos y Elecciones en el Ecuador (2000 – 2002)”* Quito – Ecuador: Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales – ILDIS y Ediciones Abya-Yala 143p.

ILDIS: ildis@ildis.org.ec

MARGARIDO, María José Ferreira Foregatto (2000) *“Modelo para informatização das administrações públicas municipais”* Texto para discussão N^o 35 Brasilia – Brasil: ENAP 21p.

MELO, Marcus André B. C. de (1995) *“Ingovernabilidade: Desagregando o Argumento”* en L. Valladares (org), *Governabilidade e Pobreza*. Río de Janeiro – Brasil: Ed. Civilização Brasileira

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2002) *“Descentralización: Elecciones Regionales y Municipales. Recopilación Normativa”* Lima – Perú: Secretaría Técnica para el Proceso de Descentralización. 127p.

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2002) *“Perú Descentralizado, Programa de Desarrollo de Capacidades Locales y Regionales para la Descentralización”* Lima – Perú: Secretaría Técnica para el Proceso de Descentralización 115p.

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ (2002) *“Plan Nacional para la Conectividad de los Gobiernos Regionales y Locales”* Lima – Perú : Secretaría Técnica para el Proceso de Descentralización 118p.

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DEL PERÚ (2002) *“Plan Nacional de Capacitación para el fortalecimiento de los Gobiernos Regionales y Locales”* Lima – Perú: Secretaría Técnica para el Proceso de Descentralización 116p.

MINISTERIO DE PROMOCIÓN DE LA MUJER Y EL DESARROLLO HUMANO (2002) *“Documento de Divulgación del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria – PRONAA”* Lima – Perú

PRONAA: www.pronaa.gov.pe

MOLINA, Carlos Hugo; ZAMORA, Gastón (2001) *“La Participación y la Descentralización Instrumentos para el Desarrollo”* III Sesión Foro Descentralista - Piura – Perú

MORENO, Rosa María Alfaro (2002) *“Ciudadan@s ‘de veras’. Una propuesta de vigilancia de la gestión pública, desde un enfoque comunicacional”* Lima – Perú: editado por la Asociación de Comunicadores Sociales Calandria 164p.

MORENO, Rosa María ; NAVARRO, Francisco; CHÁVEZ, Aura Alicia; LAVANDER, Sandro (2002) *“L@s Niñ@s Te Ven y ¿qué ven? Una televisión violenta que divierte y desencanta”* Lima – Perú: Veeduría Ciudadana de la Comunicación Social 180p.

Veeduría Ciudadana de Comunicación Social: www.veeduria.org.pe

MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO *“Memoria 1999”* (1999) Perú, p67 a 80.

MUÑOZ, Francisco – organizador (1999) *“Descentralización”* Quito – Ecuador: Tramasocial Editorial 277p.

MURAKAMI, Yusuke (2000) *“La Democracia según C y D: Un estudio de la conciencia y el comportamiento político de los sectores populares de Lima”* Lima – Perú: editado por el Instituto de Estudios Peruanos – IEP 225p.

Instituto de Estudios Peruanos: libreria@iep.org.pe

ODEPLAN – Oficina de la Planificación de la Presidencia de la República (2000) *“Guía del administrador del Sistema de Programación y Seguimiento de la Inversión Pública del Ecuador”* Quito – Ecuador: editado por la ODEPLAN 46p.

ODEPLAN – Oficina de Planificación de la Presidencia de la República (2000) *“Planificación Participativa, descentralizada y Sistemas de Información. Módulos de Capacitación”* Quito – Ecuador: editado por la ODEPLAN 96p.

PNUD – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (1999) *“Informe sobre Desarrollo Humano – Ecuador 1999”* Quito – Ecuador: Editora Voluntad 231p.

PNUD: registry.ec@undp.org

PNUD – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2001) *“Las tecnologí@s de la información y comunicación para el desarrollo humano”* Informe sobre Desarrollo Humano Ecuador 2001 Quito – Ecuador: Editora Rimana 266p.

PNUD: registry.ec@undp.org

- PNUD – Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo *“Poner el adelanto tecnológico al servicio del desarrollo humano”* Informe sobre el Desarrollo Humano. México: Mundi-Prensa Libros 268p.
- PRESIDENCIA MUNICIPAL DE QUERÉTARO (2001) *“Plan Municipal de Desarrollo 2000-2003”* Santiago de Querétaro – México 27p.
- PRESIDENCIA MUNICIPAL DE QUERÉTARO (2002) *“Gaceta Municipal”* Santiago de Querétaro – México: Secretaría del Ayuntamiento Año 5 N^a 38, Noviembre de 2002 28p.
- PRESIDENCIA MUNICIPAL DE QUERÉTARO (2002) *“2 da expo informe: Centro Cívico”* Santiago de Querétaro – México 14p.
- PRESIDENCIA MUNICIPAL DE QUERÉTARO (2002) *“Dos años de acciones – Segundo Informe”* Santiago de Querétaro – México 65p.
- PRESIDENCIA MUNICIPAL DE QUERÉTARO (2002) *“Gaceta Municipal”*. Santiago de Querétaro – México: Secretaría del Ayuntamiento Año 5 N^a 22, Marzo de 2002 40p.
- PRESIDENCIA MUNICIPAL DE QUERÉTARO (2002) *“Gaceta Municipal”* Santiago de Querétaro – México: Secretaría del Ayuntamiento Año 5 N^a 29, julio de 2002 27p.
- PUBLICACIÓN MENSUAL DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE QUERÉTARO (2002) *“Acciones... la responsabilidad de estar bien informados”* Santiago de Querétaro – México Año 2 N^o 22, Noviembre de 2002 16p.
- REVESZ, Bruno (2001) *“Avances y Retrocesos de la descentralización Territorial y Política en Colombia, Bolivia y Perú”* III Sesión Foro Descentralista Piura – Perú 20p.
- RIVAS, María Tereza; DONOVAN, Patricio (2001) *“El Diagnóstico Participativo”* Quito – Ecuador: Ediciones Abya-Yala 248p.
- SATO, Claudio Seiji (1997) *Utilizando a internet na administração pública* Texto para discusión N^a 22 Brasilia – Brasil ENAP 30p.
- SELENER, Daniel y participación de ZAPATA, Gabriela; PURDY, Christopher (1996) *“Manual de sistematización participativa. Documentando, evaluando y aprendiendo de nuestros proyectos de desarrollo”* Quito – Ecuador: editado por el Instituto Internacional de Reconstrucción Rural 107p.
- Daniel Selener: daniel@iirr.ecx.ec
- SIERRA, Enrique; MOLINA, Oswaldo (2000) *“Ecuador: su pueblo, Raíces, Drama y Lucha”* Quito – Ecuador: Editora Erdasi 226p.
- TAMAYO, César Mosquera (1999) *“Guía Metodológica para Facilitadores del Desarrollo Local Sostenible”* Metodología, Planificación por Decisiones Estratégicas Quito – Ecuador: Ediciones Abya –Yala 94p.
- César Mosquera: cmosquer@uio.satnet.net
- TEXEIRA, Alberto (2002) *“A Pobreza Digital e as Políticas de Inclusao”* Jornal O Povo, 25 de junio de 2002 Brasil

URIOSTE, Miguel (2001) *“Bolivia: Descentralización Municipal y Participación Popular”* III Sesión Foro Descentralista Piura – Perú 28p.

URZUA, Raúl; AGÜERO, Felipe (1998) *“Fracturas en la Gobernabilidad Democrática”* Centro de Análisis de Políticas Públicas Santiago – Chile: Universidad de Chile 555p.

VEEDURÍA CIUDADANA DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL (2002) *“Para mejorar la radio y la televisión: Hacia una nueva Ley de Telecomunicaciones y más allá de ella”* Medios de Comunicación, Ética Pública y Democracia. Lima – Perú 47p.

VEEDURÍA CIUDADANA DE COMUNICACIÓN SOCIAL (2002) *“Una televisión parcializada: Hacia una regulación que garantice la libertad de expresión y el derecho ciudadano a una información de calidad”* Lima – Perú: Veeduría Ciudadana de la Comunicación Social 32p.

Veeduría Ciudadana de la Comunicación Social: www.veeduria.org.pe

VELASCO, Antonio Zapata (1996) *“Sociedad y Poder Local: La Comunidad de Villa El Salvador 1971 – 1996 Testimonios y reflexiones de un actor: Michel Azcueta”* Lima – Perú: Desco 379p.

VELASQUEZ, Fabio E. (2001) *“Desencantos y Promesas: a propósito de la Participación en la Gestión Local en Colombia”* III Sesión Foro Descentralista Piura – Perú 18p.

7.1 Bibliografía Digital – Medios Electrónicos

- CIUDADANÍA, LEY, DESARROLLO SOSTENIBLE – CLD (2002) *“Directorio de Candidatos para las Elecciones Generales de Octubre de 2002”* Ecuador
- COORDINADORA DE RADIOS POPULARES Y EDUCATIVAS DEL ECUADOR – CORAPE (2002) CD de Divulgación Política. Ecuador.
- DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL (2002) *“2 de expo informe”* Santiago de Querétaro, México.
- MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO (2002) *“Plan Siglo XXI – Quito en Construcción”* Quito, Ecuador.
- OFICINA DE PLANIFICACIÓN DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA – ODEPLAN *“Infoplan”* Quito, Ecuador.
- Quito Ecuador: 19-21 de Junio 2002. SEMINARIO REGIONAL (2002) *“Informática como Apoyo a la Gestión Diplomático-Consular en las Misiones Extranjeras”*
- TESORERÍA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ (2002) *“Experiencias en la Modernización Administrativa Municipal”* Municipio de Tlalnepantla de Baz, México.
- UNIÓN IBEROAMERICANA DE MUNICIPALISTAS – UIM (2002) *“VI Congreso Iberoamericano de Municipalistas – Documentación de Apoyo”* Santo Domingo, República Dominicana: octubre–noviembre de 2002.
- VICEPRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2002) *“Curso de Planificación Estratégica Provincial”* Ecuador.

7.2 Bibliografía Digital – Sitios de Internet

- ASOCIACIÓN HISPANOAMERICANA DE CENTROS DE INVESTIGACIÓN Y EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES – AHCIET *“Area de Información y Contenidos de AHCIET”* Bajado de: www.iberomunicipios.org
- BOSSIO, Jorge *“Estudio sobre las cabinas de internet en Perú”* El Fenómeno. Bajado de: <http://www.yachay.com.pe/especiales/cabinas/2b.htm>
- BROWN, Mark Malloch (2001) *“Democracia y la Revolución de la Información” (Democracy and the Information Revolution)* Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas. Bajado de: <http://www.digitaldividenetwork.org/content/stories/index.cfm?key=192>
- CARVALHO, María do Carmo A. A. (1998) *“Participação Social no Brasil Hoje”* PÓLIS PAPERS Bajado de: <http://www.polis.org.br/publicacoes/papers/19982.html>
- CARVALHO, Marcio A. (2002) *“Os grupos e a Camara dos Deputados”*
- CFEMEA – CENTRO FEMINISTA DE ESTUDIOS E ASSESSORIA. Bajado de: <http://www.cfemea.org.br/quemsomos/apresentacao.asp>

- COLIGAÇÃO LULA PRESIDENTE. *“Infra-estrutura e Desenvolvimento Sustentável – Tecnologia da Informação”* PROGRAMA DE GOVERNO DA COLIGAÇÃO LULA PRESIDENTE Bajado de: <http://www.estadao.com.br/>
- CORNEJO, Juan Morano *“Debemos enseñar y capacitar sobre los beneficios de una sociedad digital. ¿Cuándo y cómo surgió la idea de crear una página web?”* Punta Arenas, Chile. Bajado de: www.puntarenas.cl
- COWLING, David *“Analysys: does e-voting work?” (Análisis: ¿funciona el e-voto?)*
- CHADE, Jamil *“Brasil assina convênio com a ONU e vai ‘exportar’ urnas”*. Bajado de: <http://tb.bol.com.br/simpleRedirect.html?srv=cn&trg=http://www.estado.com.br/editorias/2002/10/23/pol002.html>
- DECLARATION ON DIGITAL DIVIDE *“Transforming Drops of concern into an Ocean of Change”* (Declaración sobre la división digital. “Transformando gotas de preocupación en un océano de cambio) Bajado de: <http://www.e-inclusionsite.org/eng/declaration.eng.asp>
- Bajado de : <http://www.essere.com.br/lobbygruposdepressao.htm>
- Bajado de: <http://news.bbc.co.uk/1/hi/ukpolitics/2122142.stm>
- Bajado de: <http://www.commedia.org.uk/airflash/af-63/green.htm>
- Bajado de: <http://www.yachay.com.pe/especiales/cabinas/2b.htm>
- DURRANT, Fay (2001) *“Knowledge Managment In The Context of Government” (Gestión del Conocimineto en el Contexto del Gobierno)* Jefe de Departamento de Estudios de Biblioteca e Información de la Universidad de West Indies. Jamaica. 12p. Bajado de: <http://www.unpan.org>
- HARCUP, Tony *“Europe debates media convergence” (Europa debate la convergencia de los medios)*
- HEEKS, Richard (2001) *“Understanding E-Goverment for Development” (Comprendiendo el E-Gobierno para el Desarrollo)*. Instituto para Políticas de Desarrollo y Gestión. Manchester: Universidad de Manchester
- Bajado de: <http://www.unpan.org/europe-e-government.asp>
- KAUFMANN, Daniel; KRAAY, Aart; ZOIDO-LOBATÓN, Pablo (2002) *“Asuntos de Gobierno II – Indicadores Actualizados para 2000/01”* Grupo de Investigación del Banco Mundial para el Desarrollo y la División del Instituto del Banco Mundial Para Gobierno, Regulación y Finanzas. Stanford. Febrero 2002 53p. Bajado de: <http://www.unpan.org>
- KAWAMURA, Eiko *“Tendencias: cabinas Internet, la oportunidad olvidada”*
- Bajado de: <http://www.yachay.com.pe/especiales/cabinas/2b.html>
- KINTTO, Lucas (Marzo 18, 2002) *“Ecuador: Unesco distingue gestión de alcalde indígena”* Bajado de: <http://www.perspectivaciudadana.com/020323/americalatina01.html>
- KUSTER, Angela (2002) *“Governo Eletronico e a Participação Cidada: experiencias da Alemanha, do Brasil e da Espanha”* Relatorio do Seminario Internacional. Fortaleza, Brasil Junio de 2002 Bajado de:

<http://www.adenauer.com.br/HTML/Relatorios/Relat-sem-governo%20eletr%C3%B4nicohtm>

OFICINA DE COOPERACIÓN EUROPEA ID – UNIDAD E2 Comisión Europea “@LIS: Alianza para la Sociedad de la Información” Bajado de: http://europa.eu.int/comm/europeaid/projects/alis/index_en.htm

PILCO, Sami Ayriwa (2000) “*La Red de Internet y los Pueblos Indígenas de América Latina: Experiencias y Perspectivas*” Departamento de Español y Estudios Latinoamericanos / Instituto de los Medios. Universidad de Bergen. Bajado de: <http://www.nativeweb.org/hosted/sami/tesis.html>

PNUD – Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2001) “*Informe sobre desarrollo humano 2001: haciendo trabajar las nuevas tecnologías para el desarrollo humano*” NY - Oxford: Oxford University Press 264p.

Bajado de: <http://www.undp.org/hdr2001>

PONT, Raúl (1999) “*Democracia Representativa y Democracia Participativa*” Seminario Internacional sobre Democracia Participativa. Porto Alegre

Bajado de:

http://www.portoalegre.rs.gov.br/democraciaparticipativa/Raul%20Pont_%20port.rtf

PUMA, Michael J.; CHAPLIN, Duncan d.; PAPE, Andreas D. “*El E-Rate y la División Digital*” Instituto Urbano

Bajado de: <http://www.digitaldividenetwork.org/content/stories/index.cfm?key=93>

SANTOS, María Helena de Castro (1997) “*Governabilidade, Governança e Democracia: Criação de Capacidade Governativa e Relações Executivo- Legislativo no Brasil Pós-Constituinte*” Revista Dados, N° 3 Volumen 40, 1997, Brasil.

Bajado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-52581997000300003&lng=pt&nrm=iso.ISSN 0011-5258

SEINFERT, Jeffrey W.; PETERSEN, R. Eric (2001) “*Las promesas de todas las Cosas E? Expectativas e Implicancias en el Gobierno Electrónico*” San Francisco, EEUU: Asociación Americana de Ciencias Políticas

SOUSA, María de Fátima Guerra de “*Guia do Aluno: desafios da aprendizagem colaborativa em rede*” Curso: Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicación. Brasilia, Brasil Proinfo/MEC – UnB

Bajado de: <http://www.informacao.srv.br/proinfo/arquivos/gestao/manaluno.doc>

TAGLANG, Kevin (Diciembre 10, 2001) “*Una Herramienta de Baja- Tecnología, Bajo-Costo para los sin techo*”

Bajado de: <http://www.digitaldividenetwork.org/content/stories/index.cfm?key=204>

THOMPSON, Bill (Octubre 6, 2002) “*Porqué los pobres necesitan tecnología*” Reino Unido. Bajado de: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/2295447.stm>

TRANSPARENCIA BRASIL. Descargado de: <http://www.transparencia.org.br/tbrasil-ie.asp>

UNIÓN DE ORGANIZACIONES CAMPESINAS INDÍGENAS DE COTACACHI – UNORCAC Bajado de: <http://unorcac.nativeweb.org/somos.html>

NACIONES UNIDAS – DIVISIÓN DE ECONOMÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2001) *Punto de referencia E-gobierno: Una Perspectiva Global* Sociedad Americana de Administración Pública. New York, EUA 74p. Bajado de: <http://www.unpan.org>

VENTURO, Sandro *“Cabinas, acceso y redes sociales”* DILEMAS

ZHOU, Hongren (2001) *“Perspectivas Globales sobre el E-Gobierno”* Departamento de Economía y Asuntos Sociales de las Naciones Unidas. Jamaica Bajado de: <http://www.unpan.org>

Miscelánea

“¿Votamos por Internet?” Bajado de: <http://www.issy.com/e-democracy/Newsletter4.htm>

“¿Puede un mensaje en texto salvar la democracia?” (2002) Inglaterra Bajado de: http://news.bbc.co.uk/1/hi/in_depth/sci_tech/2000/dot_life/1949180.stm

“Canadá” Bajado de: <http://www.cfired.org.ar/inglrs/boletin/ultimo/conec1.htm>

“Chasquinet.org” Bajado de: <http://www.chasquinet.org/index.html>

“Cotacachi: Servir a todos” Bajado de: <http://puebloindio.naiveweb.org/pag4.html>

“Iniciativa Creativa Comunitaria” Bajado de: <http://www.iadb.org/ict4dev/comuni.html>

“Democratización de la gestión municipal para un desarrollo equitativo y sostenible” Cotacachi, Ecuador Bajado de: <http://habitat.aq.upm.es/bpal/onu00/bp763.html>

“Lo esencial de la división digital” Bajado de: <http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm?key=2>

“E-Gobierno” Bajado de: <http://www.iadb.org/ict4dev/governance.htm>

“El Programa Huascarán 2002 – 2006” Bajado de: www.huascarán.gob.pe

“Participación –E y el Proceso Político desde la Perspectiva del Servicio Público – Cuestiones a considerar” Bajado de: <http://www.electronicgov.net/news/e-participation/background.shtml>

“Estado del Arte de los Telecentros de América Latina y el Caribe” Bajado de: <http://www.tele-centros.org/estarte/index.html>

“Etapas y Rupturas en el Proceso de Control del Territorio” Bajado de: http://www.perugobierno.gob.pe/frame.asp?dsc_url_web=http%3a//www.inei.gob.pe/permapa/permapa0.htm

“Elección con Voto-E para 2006” Bajado de: http://news.bbc.co.uk/1/hi/uk_politics/2133286.stm

“Votación-E puesta a prueba” (2002) Reino Unido Bajado de: http://news.bbco.uk/1/hi/in_depth/sci_tech/19116184.stm

“Votación-E: Una cantidad de viejas papeletas?” (2002) Inglaterra Bajado de: http://news.bbc.co.uk/1/hi/in_depth/sci_tech/2000/dot_life/1746902.stm

- “Experiencias de Telecentros”* Bajado de: <http://www.telecentros.org/comunidad/index.php?aux=experien.php>
- “FUST – Fundo de Universalizaçao dos Serviços de Telecomunicaçoes”* Bajado de: <http://www.nativeweb.org/hosted/sami/tesis.html>
- “Gobernabilidad”* Bajado de: <http://www.britishcouncil.org.ar/spanish/governance/gobernabilidad.htm>
- “TIC para el desarrollo”* Bajado de: <http://www.developmentgateway.org/node/133831/?&more=yes>
- “Tecnología de la Información para el Desarrollo”* Bajado de: <http://www.iadb.org/ict4dev/ictdev.htm>
- “Alfabetización y Aprendizaje”* Bajado de: <http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm?key=4>
- “Livro Verde – Sociedade da Informaçao no Brasil”* (2000) organizador – Tadao Takahashi Brasilia, Brasil Ministerio de Ciencia y Tecnología 153p. Bajado de: <http://www.socinfo.org.br>
- “Voto Minoritario en Arizona Preferencia Presidencial Primaria Fortalecida por una cantidad mayor de votantes”* Bajado de: <http://www.votation.com/us/pressroom/pr2000/0324.htm>
- “O que é a TV Senado?”* Bajado de: <http://www.senado.gov.br/tv/>
- “Proposta de Política de Governo Eletronico para o Poder Executivo Federal”* (2000) Grupo de Trabajo Nuevas Formas Electrónicas de Interacción. Brasilia, Brasil. Bajado de: http://www.governoeletronico.gov.br/arquivos/proposta_de_politica_de_governo_eletronico.pdf
- “Política Pública y Marco Regulatorio en Economía del Conocimiento”* Bajado de: <http://www.iadb.org/ict4dev/public.htm>
- “Los votos en texto ‘trivializan’ las elecciones”* (2002) Inglaterra Bajado de: http://news.bbc.co.uk/1/hi/uk_politics/2002212.stm
- “El Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, explica por qué él cree que las tecnologías de la información y la comunicación pueden mejorar las vidas de las personas en los países en desarrollo”* (Octubre 6, 2002) Reino Unido. Bajado de: <http://news.bbc.co.uk/2/hi/technology/2295711.stm>
- “Votar en la era de la información: el debate sobre la tecnología”* EL PROYECTO DE DEMOCRACIA ON LINE Universidad George Washington Bajado de: <http://www.democracyonline.org>
- “Mundo: Referendum Europeo en Suiza”* Servicio Mundial de Noticias de la BBC. Bajado de: <http://news.bbc.co.uk/1/hi/world/europe/322298.stm>
- “Transparencia y acceso a la información Pública”* Bajado de: <http://www.peru.org.pe/default.asp>

ANEXO 1: GLOSARIO

Infraestructura Avanzada

Sistema de telecomunicaciones (hardware y software) que permite conexiones digitales de larga distancia, con calidad de servicio y alta velocidad. Incluye columnas y sus derivaciones. LIVRO VERDE (2000)

Red de Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados – ARPANET

Red de lejano alcance creada en 1969 por la *Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados* (Arpa), en relación con las principales Universidades y centros de investigación, para investigar las técnicas de comunicación seguras de alta velocidad para la defensa. Conocida como la madre de Internet, detuvo sus operaciones en 1990

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Aplicación

Es un software de computadora para realizar tareas específicas como procesadores de texto, hojas de trabajo para organizar y listar datos, compactadores de archivo y simulaciones.

Línea de Usuario Digital Asimétrica – ADSL

Tecnología que se usa para enviar datos a través de una línea telefónica convencional a altos niveles.

Modo de Transferencia Asíncrona – ATM

Tecnología de red basada en la transferencia de datos en células no necesariamente periódicas (no-síncronas), fijas y de pequeño tamaño, para permitir la transmisión de datos digitales de diferentes software a través de la misma red.

Columna Vertebral

“Espina dorsal” de una red. Relaciones que componen la infraestructura de alta velocidad, entrelazando varias redes y sub redes.

Bit

En un sistema binario digital, bit es la unidad de información más pequeña, suponiendo sólo dos valores 0 o 1 (*dígito binario*)

Bitnet

Red formada por computadoras centrales (*unidad central*) vinculando principalmente los institutos educativos norteamericanos, para transmitir mensajes de correo electrónico. En realidad es la sigla de “*because it is time network*” (red “porque es hora”). A pesar de sus diferencias con Internet, los mensajes de correo electrónico podrían ser intercambiados entre dos redes. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Bps

Bits por segundo. Los bps miden la tasa de transferencia de los datos.

Sistema Integrado de Datos Presupuestarios (SIDOR – Brasil)

SIDOR es un grupo de procedimientos para procesar el presupuesto a través de computación electrónica. El Secretariado de Presupuesto Federal (SOF) supervisa SIDOR.

http://www.stn.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_a.asp

Byte

Unidad de información correspondiente a ocho bits.

Red Ciudadana

Es un sistema para la intervención, articulación y promoción del desarrollo local en todas sus formas.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Contenido

Información que circula en Internet que se puede usar, tales como *páginas principales*, mensajes, direcciones de correos electrónicos, contenidos de biblioteca digital, etc.

Cibercafé

Lugar público donde se ofrecen servicios de acceso a Internet usualmente pagando una tarifa – generalmente en establecimientos comerciales tales como librerías, bares, pubs, restaurantes.

Ciberdemocracia o Democracia Digital

Modelo de democracia que permite la participación diaria y directa de los ciudadanos en la decisión de la política pública procesándola a través de redes de información y comunicación automatizada.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Descentralización

Conjuntamente con la centralización, representan dos principios opuestos en una organización. La primera separa, y la segunda reúne poder. Son fórmulas, tendencias, principios de una organización, maneras de componer un aparato administrativo o político. En cuanto al pluralismo, la descentralización también configura la lucha por la autonomía local apuntando a la democratización; una distribución del poder para llegar al autogobierno. Sin embargo, esta visión que muchos llaman utópica, puede llevar a la desorganización y al conflicto. BOBBIO, Norberto; MATTELUCCI, Nicola y PASQUINO, Giafranco (1986)

Dense Wavelength Division Multiplexing – DWDM

Tecnología usada para aumentar la velocidad de transmisión de datos a través de fibra óptica.

Alfabetización Digital

Proceso de adquirir habilidades en el uso básico de una computadora, uso de la red y servicios de Internet. LIVRO VERDE (2000)

Ciudad Digital

Transferencia de modelos de ciudad que existen en la vida real al mundo info. Una forma diferente de aproximarse a una ciudad real, caminar por sus calles y sitios más emblemáticos, conocer los servicios que se ofrecen en la ciudad. También permite la participación de sus ciudadanos a través de Internet. Estas ciudades digitales, permiten a los ciudadanos, entre otras cosas, resolver tareas vía Internet, comercio electrónico, trabajo telefónico, información telefónica, medicina telefónica y turismo.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

División Digital

Siempre ha habido una brecha entre aquellas personas y comunidades que pueden hacer un uso efectivo de la tecnología informática y aquellos que no pueden. Ahora, más que nunca, la adopción desigual de la tecnología excluye a muchos de cosechar los frutos de la economía. Usamos el término “división digital” para referirnos a esta brecha entre los que pueden usar efectivamente nuevas herramientas de información y comunicación, tales como Internet, y aquellos que no pueden. Mientras no exista un consenso sobre la extensión de esta línea divisoria (o si está creciendo o reduciéndose), los investigadores son unánimes en admitir que algún tipo de división existe en este momento.

<http://www.digitaldividenetwork.org/content/sections/index.cfm?key=2>

Exclusión Digital

El proceso de conectarse *on line* (especialmente a Internet) es muy diverso en varias regiones del mundo. La infraestructura que se requiere incluye infraestructura de telecomunicaciones y de computación. Está asimétricamente distribuida. Como consecuencia, hay una clara tendencia a dividir al mundo en gente que se beneficia de la infraestructura y gente que está excluida de la revolución digital.

Inclusión digital

Propuestas y programas para buscar soluciones para suministrar acceso a Internet a las personas de diferentes regiones y segmentos sociales, evitando la creación de una clase “info-excluida” LIVRO VERDE (2000)

Biblioteca Digital

La biblioteca digital tiene contenidos en formato digital y electrónico, para que se acceda localmente o vía redes de comunicación. LIVRO VERDE (2000)

Digitalización

Conversión de la información a formato digital.

Línea de Usuario Digital

Término general para todo tipo de suscriptores a líneas digitales, incluyendo ADSL y SDSL. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Servicio de Directorio

Servicio para ayudar a localizar personas, objetos o información asociados a una organización, similar a los directorios telefónicos con información sobre los teléfonos de los propietarios. LIVRO VERDE (2000)

Aprendizaje a distancia

Proceso educativo donde hay separaciones físicas entre el maestro y el estudiante. Sustituye la interacción personal típica de un salón de clase por la interacción a través de las TIC. Las TIC han incorporado nuevos servicios desde el correo electrónico a las teleconferencias.

Negocios-e

Actividad económica donde tienen lugar transacciones de compra y venta, incluyendo compras y pagos. En la red, en formato digital. LIVRO VERDE(2000)

Comercio-e o comercio electrónico

El comercio-e se refiere a transacciones económicas (compra y venta) a través de redes de computadoras.

Gobierno-e

En general, se puede decir que en la mayoría de los lugares los principios generales del gobierno-e, en cualquier etapa, son democratización del acceso a la información; servicio universal de acceso al público; protección de la privacidad individual y reducción de las desigualdades regionales y sociales.

En suma, el gobierno-e está ofreciendo servicios e información a través de Internet continuamente (24 horas durante 7 días) de forma integrada, rápida, objetiva, transparente y con control social.

<http://www.governoeletronico.gov.br/r2>

Conferencias Electrónicas o Listas de Discusión

Grupo de personas que se asocian para intercambiar información u opiniones sobre tópicos específicos, o con una meta determinada, vía correo electrónico. Las personas se suscriben a una lista de usuarios, y se almacenan sus direcciones en un software específico para distribución de mensajes. Los mensajes que se intercambian en esos grupos se pueden considerar una especie de publicación o un foro virtual. FERREIRA, Aurelio B. (1999)

Intercambio Electrónico de Datos

Tecnología de transferencia de datos en una firma o entre diferentes firmas a través de redes electrónicas. Cuanto más firmas se conectan a Internet, más aumenta la importancia de IED, ya que es una herramienta fácil de usar para comprar y vender, y para intercambio de información.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Cabinas electrónicas

Espacio o casetas con computadoras vinculadas a sistemas de información disponibles para la consulta por parte de un público específico (empleados de compañías, visitantes, público en general).. LIVRO VERDE (2000)

Correo electrónico

Modalidad de transmisión de mensajes a través de la red electrónica, especialmente a través de Internet.

EPP

Fuentes de acceso más pequeñas conectadas a otras más grandes, formando redes que conectan puntos de acceso a Internet llamados *Puntos de Presencia* (PoP) o Puntos Electrónicos de Presencia (EPP). La infraestructura de Internet en sí misma está compuesta de columnas de red que unen varios PoPs o EPPs formando la parte que concentra la mayor capacidad de comunicación.

Eurociudades

Principal asociación europea de ciudades digitales. La meta es dar voz a las ciudades digitales europeas ante las instituciones de las comunidades europeas, tanto como a las instituciones de otros países del mundo. Apunta a ser un punto de encuentro para los intereses comunes de las ciudades europeas donde viven 8 de cada 10 europeos. <http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Libreta Europea de Manejar una Computadora – ECDL

Certificado que avala la capacidad de usar una computadora e Internet.

Voto-e

Automatización del proceso electoral, que hace las elecciones más fáciles y más accesibles. El voto-e genera los resultados correctos de la elección sólo unas pocas horas después de cerrar la elección. Deja poco espacio para interferencia externa o maniobras en el recuento de votos. Es el desarrollo de una tendencia actual del uso de la tecnología en varios sectores.

Sistema Integrado de Administración de Finanzas del Gobierno Federal (SIAFI – Brasil)

SIAFI hace el seguimiento de toda la actividad relacionada con la administración de las finanzas de los recursos de la Unión. Centraliza o uniforma el procedimiento de ejecución del presupuesto a través de la informática.

http://www.stn.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_a.asp

Descentralización Financiera

Movimiento de recursos financieros entre varias unidades administrativas y presupuestarias incluyendo:

Cuota – Crédito en institución bancaria, cuenta corriente adjudicada a una unidad.

Recursos financieros o de transferencia-distribución de acuerdo a crédito disponible para ser usados por unidades presupuestarias.

Redistribución-subtransferencia, por unidades presupuestarias a unidades administrativas u otras unidades presupuestarias a cargo de hacer los pagos para implementar sus programas de trabajo.

http://www.stn.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_a.asp

Sistema de Información Geográfico – SIG (GIS)

Sistema usado para unir, transformar, manejar, analizar y producir información de georeferencia, usualmente presentada como mapas, modelos 3D virtuales, tablas, listas, etc. LIVRO VERDE (2000)

GigaPoP

Punto de presencia en Internet de nueva generación con capacidad de tráfico de un billón de bits por segundo.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Ciudad Global

Es la red mundial de ciudades digitales. Ciudad a la cual, gracias a los medios electrónicos de comunicación y a las redes de comunicación, puede acceder cualquier persona del planeta. <http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Gobernabilidad

Muchos estudios asocian *governabilidad* a *buena gobernabilidad* o *buen gobierno*. La definición general de gobernabilidad (Banco Mundial) es: la forma en que se usa la autoridad en la gestión de los recursos del país hacia el desarrollo. *Governabilidad*, de acuerdo con Melo, se refiere al *modus operandi* de las políticas públicas, que incluye entre otras cosas temas vinculados al formato político-institucional del proceso de toma de decisiones, a la definición de la política combinada pública/privada, a la participación y la descentralización, a la política de mecanismos financieros y al alcance global de los programas (cf. Melo, 1995:30-31). El concepto no se restringe, sin embargo, a los aspectos administrativos y de gestión del Estado, ni al funcionamiento efectivo del aparato del Estado.

Una discusión más reciente sobre *governabilidad* va más allá de los aspectos operacionales para incorporar temas relacionados con las pautas de articulación y cooperación entre los actores sociales y políticos, arreglos institucionales que coordinan y regulan la transacción dentro y a través de las fronteras del sistema económico (Hollingsworth, Schmitter y Streeck *apud* Melo, 1995). En esta definición no sólo están incluidos los mecanismos tradicionales de interés de agregación y articulación, tales como partidos políticos y grupos de presión, sino también las redes sociales informales (de vendedores, familias, gerentes), jerarquías y asociaciones de varios tipos. SANTOS, María Helena de Castro (1997).

Gobernabilidad

Ampliar el concepto de *governabilidad* nos lleva a una distinción menos precisa del concepto. Sin embargo, Melo y Diniz prefieren mantener este último para las condiciones sistémicas e institucionales bajo las cuales se hace ejercicio del poder, tales como las características políticas del sistema, la forma de gobierno, la relación entre las ramas, el sistema de interés en la intermediación. Martins (1995) se expresa de una forma similar y hace la distinción entre gobernabilidad (o gobierno) como la arquitectura institucional y gobernabilidad (o gobierno) básicamente como el desempeño de los actores y su capacidad de autoridad política. Me parece a mí, que hay poca intención analítica en tratar de no revelar un concepto, digamos, tan vacío como gobernabilidad, a menos que sea como un homenaje histórico. En tal caso, el término estará intrínsecamente vinculado a la ingobernabilidad debido al exceso de participación. Otros autores, sin embargo, siguen usando el término en un sentido más amplio, ya refiriéndose al contexto moderno de ajuste de políticas y reforma del Estado, suponiendo una ambivalencia democrática. SANTOS, María Helena de Castro (1997)

Pirata informático (Hacker)

Persona con alta habilidad técnica para manejarse con sistemas de computación o redes de comunicación. Cracker – especialistas en sistemas informáticos que invaden otros sistemas sin autorización. LIVRO VERDE (200)

Televisión de Alta Definición (HDTV)

Modelo de televisión emergente, no muy usado comercialmente todavía, que usa tecnología digital moderna, ofreciendo una calidad de imagen similar a una película de 35mm y una calidad de sonido similar a un disco compacto. LIVRO VERDE (2000)

Computación de Alto Desempeño – HPC

Tecnología de computación que incluye equipo de computadora y software que apunta a optimizar los servicios de computación en ciertas aplicaciones o tipos de aplicaciones. La optimización es usualmente sobre la velocidad de procesamiento o sobre la relación entre velocidad y costo. LIVRO VERDE (2000)

Computación y Comunicación de Alto Desempeño – HPCC

Además del alto desempeño en computación, también lleva las muchas configuraciones que se necesitan para el desempeño de alta velocidad. LIVRO VERDE (2000)

Procesamiento de Alto Desempeño

Procesamiento que comprende computadoras, software básico y usos que manejan un gran volumen de datos y ejecución de cálculos a alta velocidad. Ver también HPC. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Servidor (Host)

En el contexto de Internet, un servidor (host) es una computadora o aparato que tiene una dirección de Internet y puede comunicarse con otros servidores (hosts). Está anudado a la red. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Página Principal (Home page)

Página inicial y principal de un sitio web. Sirve como tabla de contenidos o índice de documentos en ese o en un sitio diferente.

Sistema Integrado de Administración de Recursos Humanos (SIAPE – Brasil)

SIAPE hace el seguimiento y controla los gastos del Tesoro Nacional con personal. http://www.stn.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_a.asp

Hipertexto

Texto que contiene vínculos con otros documentos u otras partes del mismo documento. Los vínculos están asociados a palabras o expresiones de modo que el lector pueda moverse a otras partes automáticamente.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Lenguaje de Marcado de Hipertexto (Hypertext Markup Language) – HTML

Lenguaje estándar usado para escribir páginas de documento para la WWW. Permite preparar documentos con gráficas y vínculos para visualizarlos en sistemas compatibles con WWW.

Protocolo de Transferencia de Hipertexto – HTTP

Grupo de reglas para intercambio de información (texto, imágenes, sonido, video y otros archivos) en WWW. Es un protocolo de aplicación.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

ICQ

Las letras de abreviación se leen “*ai si kiu*” que equivale a la pronunciación de “*I seek you*” (Te busco). Es uno de los tantos servicios de mensaje instantáneo disponible en Internet. Establece una conexión para intercambio de mensajes en tiempo real entre dos o más personas conectadas simultáneamente a la Internet. LIVRO VERDE (2000)

Tecnología de la información y la comunicación – TIC (ICT)

Tecnología digital que organiza y disemina la información.

Tecnología y Aplicaciones de la Infraestructura de la Información – IITA

El programa de la Nasa cerró en 1997. Intentaba demostrar como se pueden usar las tecnologías emergentes para hacer accesible la información científica a los colegios y al público en general. Su sucesor es el *Proyecto de Aprendizaje de Tecnologías – LTP*.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Sociedad de la Información

La Sociedad de la Información es una fase del desarrollo social cuando sus miembros (ciudadanos, empresas, administración pública) adquieren y comparten cualquier información instantáneamente, desde cualquier parte, de cualquier forma preferida. Es una nueva era, cuando la información fluye a una velocidad y cantidad inimaginables. La información hace a los valores sociales y económicos fundamentales. Es como si una inmensa red de medios de comunicación cubriese países enteros, conectara continentes, y llegara a los hogares y a las empresas. Ellos son: las líneas telefónicas, canales de microonda, líneas de fibra óptica, cables submarinos transoceánicos, transmisiones satelitales. Ellos son: procesamiento por computadoras, control y coordinación de la información, hacer que la información sea compatible con varios tipos de receptores, distintos medios de comunicación. La tecnología involucrada ha ido transformando la estructura y práctica de la producción, la comercialización y el consumo, la cooperación y la competencia, cambiando la cadena de generación de valores. En forma similar, este nuevo paradigma afecta de forma diferente a las regiones, los segmentos sociales, los sectores económicos, las organizaciones y los individuos, de acuerdo a la posibilidad de cada uno de acceder a la información, a la base de conocimiento, y sobre todo, la capacidad de aprender e innovar.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/glosario/>

Infovía

Estructura de comunicación entre computadoras, usada para intercambio de información. Grupo de procedimientos que se usan para interconectar, procesar,

controlar y hacer compatibles las transmisiones de información, además de comunicación y servicios electrónicos y de red.

Infoville

Infoville es un proyecto de demostración de la construcción completa de una comunidad local virtual, donde los ciudadanos pueden acceder a varios servicios, preferentemente los más cercanos a sus casas, los relacionados a su gobierno local y a la propia comunidad, como supermercados, sucursales bancarias locales, etc. <http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Ciudad inteligente

Representa la parte física de una ciudad real, esto es, sus cables o infraestructura. Una ciudad inteligente se puede definir como una ciudad donde se aplican los conceptos de planificación urbana así como también la telecomunicación digital, distribución del espacio y la promoción de redes telemáticas que permiten una mejor calidad de vida y un buen desarrollo económico de sus ciudadanos. <http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Capacitación social interactiva

Construcción de la capacidad humana para el uso de los medios y de las TIC a favor de la comunidad y de las necesidades e intereses industriales, con responsabilidad y sentido de ciudadanía. Tiene el supuesto de la capacidad de construcción del sentido de ciudadanía, lo cual significa que la tecnología de información y comunicación se debe usar también para democratizar los procesos sociales para promover la transparencia en la política y acción del gobierno y estimular la movilización ciudadana y participación activa donde sea apropiado. Se debe usar TIC para integrar la escuela y la comunidad, tal como la educación puede movilizar a la sociedad y conquistar el vínculo entre lo formal y lo informal. LIVRO VERDE (2000)

Internet

Sistema mundial de redes de computadora – la red de las redes - que la puede usar cualquiera en cualquier parte del mundo donde haya un punto de acceso. Ofrece una amplia elección de servicios básicos tales como correo electrónico, libre acceso a la información, acceso a información autorizada, en varios formatos digitales, transferencia de archivos. El protocolo básico para el transporte de datos es TCP/IP. LIVRO VERDE (2000)

Internet 2

Iniciativa de Norte América apuntando al desarrollo de las tecnologías y aplicaciones de red avanzadas. Internet para uso de la comunidad académica y de investigación. Involucra 150 universidades Norteamericanas, además de agencias de gobierno y de industria. Apunta al desarrollo de nuevos usos como medicina telefónica, bibliotecas digitales, laboratorios virtuales, entre otras cosas que aún no son posibles con la tecnología actual. También se puede escribir como Internet II. LIVRO VERDE (2000)

Protocolo de Internet – IP

El protocolo es responsable de enviar paquetes entre dos sistemas que usan el protocolo de la familia TCP/IP en la Internet. El protocolo de Internet básico.

http://wwwsocinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Protocolo de Seguridad de Internet

Desarrollado estándar para mejor seguridad de las comunicaciones en red. Diferente de los previos estándares, que cuidaban la seguridad a nivel del uso, el Ipsec ofrece seguridad a nivel de la red o en tratamientos de paquete.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Proveedor de Acceso a Internet – ISP

Firmas que ofrecen acceso a Internet y a servicios de Internet.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Legislativo

Rama del Estado que corresponde a los representantes de la sociedad, como delegados al poder legislativo para formular y reformular leyes, reglamentaciones públicas en armonía con su época. FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (1986) Diccionario de Ciencias Sociales.

Vínculo

Puente o eslabón para otros documentos y/o partes de documento en el hipertexto.

Comunidad Local Virtual

Los participantes pueden acceder a varios servicios, con preferencia a los que están más cerca, esto es, a todos los servicios relacionados con su propia comunidad. El objetivo es organizar en estructuras bien definidas las diferentes partes de una comunidad, como un barrio, instituciones educativas, instituciones culturales, centros de salud, pequeñas empresas, y, sobre todo los ciudadanos que usarán estos servicios. <http://iberomunicipios.org/glosario/>

Gestión

Acción de gestionar los activos públicos bajo la responsabilidad de una unidad específica. Se aplica a los fondos, entidades supervisadas, entre otros.

http://www.stn.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_a.asp

Mercociudades

Es la red donde se encuentra un grupo del MERCOSUR. El grupo está compuesto por intendentes, gobernadores, y partidos responsables de los grandes centros urbanos de los países reunidos en el MERCOSUR. Su meta es fortalecer las administraciones locales como un contrabalance lógico y natural a la globalización. <http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Metadatos (Metadata)

Datos en otros datos, es decir, cualquier dato que se usa para asistir en la identificación, descripción y localización de la información, en otras palabras, son los datos estructurados que describen las características de una fuente de información. http://socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Modem

Dispositivo que permite a una computadora transmitir y recibir datos a través de medios de comunicación lógicos y analógicos como la línea telefónica. Es la sigla de modulador – demodulador

Nuevos grupos

Grupos que interactúan en redes digitales (on line) y discuten temas de interés común.

On line

Modalidad electrónica de proceso de datos de carácter interactivo e instantáneo. Permite al usuario consultas y correcciones instantáneas tanto como mensajes instantáneos desde el sistema.

http://www.stn.fazenda.gov.br/servicos/glossario/glossario_a.asp

Propietarios de Redes

Redes usadas por grupos cerrados. En general, por lo tanto, no corresponden a los estándares universales. LIVRO VERDE (2000)

Encaminamiento de paquete

Envío de paquetes a través de servidores intervenculados, vinculados por lo menos a dos redes, apuntando a que el paquete llegue a destino.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Participación política

Vista como ejercicio de ciudadanía total y derecho al voto, comprendiendo a todos los grupos de la población. También vista como integración, como una contraparte a la toma de decisiones concentrada en los grupos políticos o económicos que generan problemas de exclusión. La participación se puede dividir en dos niveles, un nivel formal que comprende el voto, el servicio militar y el pago de impuestos; y el nivel informal, donde la participación es espontánea, voluntaria, en proyectos de desarrollo y en decisiones que son de interés del grupo. FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (1986) Diccionario de Ciencias Sociales.

Portal

Sitio que consolida varios productos, servicios información sobre cierta área de interés. El acceso Web a los portales usualmente ofrece servicios de correo electrónico gratuitos, noticias, servicios de chat, información general, herramientas de búsqueda, etc. LIVRO VERDE (2000)

Interfase de Sistema Operativo Potátil – POSIX

Grupo de interfases a un sistema operacional, basado en UNIX, estandarizado para que las empresas desarrollen software para el uso de sus sistemas de computación de diferentes productores. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Grupos de presión

El grupo de presión es una organización temporaria, el subgrupo de un grupo de interés en cierto momento, apuntando a lograr ciertas metas a través de la presión. Esto

es, el grupo trata de influenciar una decisión, en el caso de un Parlamento, aprobando o rechazando un proyecto. CARVALHO, Marcio A. (2002)

Grupos de presión on line

De acuerdo a la definición de grupos de presión, estos son organizaciones temporarias que usan la tecnología para el procesamiento de datos de características interactivas e instantáneas que le permiten al usuario consultas y correcciones así como también mensajes instantáneos.

Protocolo

Grupo de reglas que forma un lenguaje usado por las computadoras para comunicarse. LIVRO VERDE (2000)

Proveedor

Firma o institución que ofrece servicios de Internet.

Infraestructura de claves públicas

Sistema de certificación digital que verifica y autentica la validez de cada parte en una transacción por Internet. La meta es garantizar la autenticidad, integridad y validez legal de documentos electrónicos, apoyo a las aplicaciones y aplicaciones certificadas que usan certificados digitales tanto como la seguridad de las transacciones electrónicas. LIVRO VERDE (2000)

QoS

Calidad de Servicio. Capacidad de la red para ofrecer servicios con características diferenciadas de acuerdo a las necesidades de aplicación.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Login Remoto

Procedimiento para acceso remoto a una computadora a través de la red.

Protocolo de reSerVa de Recursos – RSVP

Protocolo para el control y señalización desarrollado por IETF para garantizar QoS a la Internet y otras redes TCP/IP.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Servidor

Base física de computación para ofrecer servicios de red. Un servidor web de Internet es el software para satisfacer los requerimientos para páginas web o archivos de HTML.

Caja Set-top

La caja Set-top es un transformador que se conecta a un aparato de televisión para navegar en Internet o usar el correo electrónico a través de un teléfono o conexión de TV cable. La pantalla del aparato de televisión se usa entonces como monitor de computadora. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Protocolo de Transferencia de Correo Simple – SMTP

Protocolo de la familia del protocolo TCP/IP que envía mensajes de correo electrónico de un servidor a otro.

Sitio

Colección de páginas web sobre un tópico, institución, empresa, persona, etc.

Movimientos sociales

Intento colectivo de provocar un cambio, total o parcial, en ciertas instituciones, o crear un nuevo orden social. FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (1986) Diccionario de Ciencias Sociales.

Línea de Usuario Digital Simétrica – SDSL

La línea de usuario digital simétrica es una tecnología usada para enviar datos a través de líneas telefónicas convencionales a alta velocidad. Funciona enviando pulsos digitales para las áreas de cables telefónicos de alta frecuencia.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Plataformas Tecnológicas

Aplicaciones de informática para desarrollar proyectos completos, aún si no necesariamente completos. En el caso de las ciudades digitales, estas aplicaciones se dividen en diferentes grupos para desarrollar varios tipos de servicios para los ciudadanos: comercio-e, base de datos, lenguajes para acceder a las bases de datos a través de Internet, banca on line, etc.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Telecentro

Un proyecto de organización social, gobierno o ONG relacionado con la educación y servicios culturales locales, además de cómo usar y movilizar las herramientas tecnológicas para lograr servicios educativos y culturales. Los telecentros están consignados para el acceso universal a la información.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Teleciudades

Red abierta para el desarrollo humano a través de Redes Telemáticas. Teleciudades fue fundada en 1993 por miembros de Eurociudades deseosos de concentrar su interés en actividades y temas relacionados con la sociedad de la información y el desarrollo social, económico y cultural en las ciudades europeas.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Teleconferencia

Modalidad de telecomunicaciones interactiva posibilitando que varias personas en diferentes lugares se comuniquen simultáneamente por línea telefónica, red de computadora, radio, entre otros. FERREIRA, Aurelio B. (1999)

Telemáticas

Telemáticas es la ciencia que se ocupa del manejo y uso de la información a través de una computadora. Utiliza un grupo de técnicas y servicios de comunicación a distancia asociando la informática a las telecomunicaciones. LIVRO VERDE (2000)

Telemedicina

Uso de computadoras y telecomunicaciones para: medicina (remota y local), proceso de enseñanza – aprendizaje relacionado con la medicina e investigación científica en medicina. LIVRO VERDE (2000)

Teletrabajo

Actividad profesional con el trabajador a distancia física del lugar de trabajo convencional, es decir, lejos de la parte que lo contrató. LIVRO VERDE (2000)

TEN-155

Red de tecnología avanzada Paneuropea para apoyar la investigación cooperativa y las aplicaciones de la red. Además de suministrar servicios IP de alta velocidad, ofrece servicios y funciones de comunicaciones avanzados como prueba de área para la red e investigación de aplicaciones avanzadas. LIVRO VERDE (2000)

Equipo de Ingeniería de Internet – IETF

Comunidad internacional de diseñadores, trabajadores, empresas e investigadores con el objetivo común principal en la estructura arquitectónica de la Internet y su operación con facilidad. IETF está abierta a cualquiera que quiera unirse. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Punto de Intercambio de Tráfico

Punto de interconexión de diferentes columnas de redes. Hace posible que las diferentes redes intercambien información.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Protocolo de Control de Transmisión / Protocolo de Internet – TCP/IP

Grupo de protocolos básicos de Internet para enviar paquetes de un servidor a otro. http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Transparencia

Difusión de la información pública, informando con claridad y amplio acceso (incluyendo la Internet) sobre los actos y decisiones de la administración pública.

Localizador Uniforme de Recursos – URL

Buscador de página de Internet. Es un patrón para designar recursos en la Internet suministrando direcciones uniformes para páginas de Internet.

Servicios de Información Universal

El concepto de servicios universales evolucionó debido a la velocidad en que se desarrollan las tecnologías de la información y la comunicación, y también debido a las nuevas oportunidades y asimetrías provocadas por este desarrollo – fuentes de nuevas formas de exclusión para ser seguidas y consideradas continuamente. Sin embargo, el

concepto debe incluir la democratización porque no se trata sólo de que el acceso y los servicios estén disponibles, sino también de transformar a los ciudadanos en usuarios de Internet, hacer que la puedan usar activamente.

Para lograr servicios universales debemos buscar soluciones para incluir a la población pobre en el mundo digital y promover soluciones nuevas para el acceso a Internet a la gente con necesidades especiales en áreas apartadas o en movimiento. Por eso, fomentar servicios universales significa encontrar soluciones y promover acciones que amplíen y mejoren el acceso a la infraestructura así como también mejorar la capacidad humana de manera que un ciudadano consciente e informado pueda usar los servicios disponibles. La mayoría de los programas y propuestas de gobierno para el acceso al servicio universal tienen por lo menos tres frentes: *educación pública, información para el ciudadano* e incentivos para montar centros para *servicio de acceso público a Internet*.

Portal Vertical o Vortal

Portal dirigido a un público específico, que ofrece una serie de servicios on line para satisfacer a este público. Puede oficiar como catalizador, aumentando la creación de una nueva comunidad virtual con intereses comunes muy bien definidos, a través de una retro alimentación para crear nuevos servicios o reinventar otros. LIVRO VERDE (2000)

Servicio de Columna Vertebral de Red de muy alta velocidad

Es una columna de alta velocidad experimental que MCI, EUA, está probando y desarrollando para la tecnología de red de nueva generación. Permite transportar grandes volúmenes de voz, datos y video a velocidades que son básicamente cuatro veces más altas que la velocidad de la tecnología actual.

http://www.socinfo.org.br/livro_verde/download.htm

Ciudad Virtual

Proyectos virtuales o no-reales que se desarrollan basados en nuevas tecnologías que permiten recrear las condiciones necesarias para que los visitantes usen todos los servicios que se ofrecen en una ciudad real. En ciertos casos, están mezclados con las ciudades digitales. Ejemplo de una ciudad virtual es: <http://www.ciudadfutura.com/>

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Comunidad Virtual

Es donde los miembros de la comunidad entran en contacto a través de la Internet utilizando varias formas como listas de distribución, chats, etc. Los miembros con intereses similares usan la Internet como medio de reunirse y comunicarse.

<http://www.iberomunicipios.org/glosario/>

Biblioteca Virtual

Servicio que reúne la información captada, organizada, sistematizada, integrada y la pone disponible en la red. También varias formas de datos y metadatos referentes a documentos, personas, instituciones, servicios y objetos. La información puede presentarse como una mezcla de texto y multimedia (imagen, sonido y video). LIVRO VERDE (2000)

Wi-Fi

Tecnología bajo desarrollo que hace posible acceder a la Internet, computadoras intranets, agendas electrónicas, etc. Sin cable. Internet Inalámbrica.

Protocolo de Aplicación Inalámbrica

Especificación de un grupo de protocolos de comunicaciones concebido por firmas comerciales que estandarizó el uso inalámbrico, tales como teléfonos móviles y radio transmisores, para acceso a Internet incluyendo *e-mail*, *WWW*, *grupos de noticias*, entre otros. http://www.socinfo.orgbr/livro_verde/download.htm

World Wide Web (Red Mundial), WWW o Web

Grupo de documentos y servicios parte de la Internet, organizados bajo páginas web de hipertexto y cada página se identifica con un URL.

ANEXO 2: LISTA DE ENTREVISTADOS

Lista de Entrevistados – Brasil

- Ângelo Sant’Anna, Vice-Prefeito de Sant’Ana do Livramento
- Jorge Muricio da Cruz, Presidente de la Asociación de Industrias de Guaíba
- Manuel Strigni, Prefeito de Guaíba
- Olmes Oscar da Silveira, Presidente de la Cámara Municipal de Guaíba.
- Paulo Guilherme Costa, Presidente de la Cámara Legislativa de Sant’Ana do Livramento.
- Prefeito de Barra do Ribeiro
- Presidente de la Cámara Municipal de Barra do Ribeiro.

Lista de Entrevistados – Uruguay

- Héctor Rocha Freire, Edil Presidente, Junta Departamental de Rivera
- Tabaré Viera Duarte, Intendente de Rivera

Lista de Entrevistados – Perú

- Ana Cecilia del Castilho, Asesora, Santiago de Surco
- Antonio Rojas Tamariz, Secretario Técnico de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima
- Claudio Zavala Gianella, Comunicador Social de la Asociación de Comunicadores Sociales Calandria, Lima
- Diana Lourdes Palacios Mosquera, Jefe de Promoción de Inversiones Gerencia Regional Planificación Presupuesto y Desarrollo Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima
- Jorge Perlacios, Secretario Técnico del Consejo Nacional de Descentralización, Lima
- Kela León Amézaga, Directora de Proyectos del Consejo de Prensa Peruana, Lima
- Luis Félix Mercado Pérez, Jefe de Unidad de Cooperación Técnica Internacional y Concertación – Ministerio de la Presidencia, Lima
- Luis Hernández Ortiz, Ministro Director de Coordinación Intersectorial – Gobiernos Locales y Regionales – Ministerio de Relaciones Exteriores, MRE de Lima
- Luis León Avilés, Asesor de la Dirección General de Coordinación – Gobiernos Locales y Regionales, MRE de Lima
- Michael Azcueta, Regidor Metropolitano de Lima

- Modesto Julca Jara, Jefe Nacional del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria, Lima
- Óscar Alfredo Quezada Macchiavello, Decano de la Facultad de Comunicación de la Universidad de Lima
- Patricia Uribe, Representante de la Unesco en Perú
- Ricardo Uceda, Instituto Prensa y Sociedad, Lima
- Roberto Gomez Baca, Asesor de Alcaldía, Santiago de Surco
- Rudecindo Vega Carreazo, Jefe de Gabinete de Asesores, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
- Sandro Macassi, Director del Centro de Investigación de la Asociación de Comunicadores Sociales Calandria, Lima
- William Marín Vicente, Jefe de la Oficina de Proyectos Especiales de la Municipalidad de Santiago de Surco

Lista de Entrevistados – Ecuador

- Cristhian Bahamonde, Subdirector Ejecutivo – CLD, Quito
- Francisco Jijón, Director de Prospectiva Estratégica y Competitividad, Quito
- Gissela Dávila, Coordinadora de Radios Populares del Ecuador – CORAPE, Quito
- Gonzalo Bustos, Subdirector de Apoyo a la Producción, Gobierno de Pichincha
- Guilherme Tapia Nicola, Secretario General de la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas, Quito
- Gustavo Abdo, Director de Apoyo a la Producción, Gobierno de Pichincha
- Jorge Murrieta Oquendo, Coordinador de las Comisiones de Gobierno en Línea y Comercio Electrónico, Quito
- Juan Fernando Terán, Director de Proyectos de la Fundación de Acción Social – Supervivencia, Quito
- Manolo Pullupaxi, Comisiones de Gobierno en Línea y Comercio Electrónico, Quito
- Mauro Cerbino, Coordinador Programa de Comunicación – Flacso
- Rafael Parreño, Secretario General Vicepresidencia de la República

Lista de Entrevistados – México

Conjuntura Nacional Mexicana y Estado de Chiapas

- Luiz Pineda, ONG “Equipo Pueblo” Coordinador de Fortalecimiento Municipal y Desarrollo Local

- Miguel Pickard White, Centro de Investigaciones Económicas y Políticas de Acción Comunitaria – CIEPAC
- Mario Alberto Rivera Contreras, Alianza Cívica, Responsable del Proyecto
- Laura Salas Sanchez, Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, A.C. Coordinadora de Comunicación

Municipio de Querétaro

- Raúl Ávila de la Vega, Director de Atención Ciudadana
- Rafael Castillo Vander, Jefe de Participación Social
- Jorge Moreno Guerrero, Coordinador Operativo de la Dirección General de Comunicación Social
- Carlos Bringas Buenrostro, Jefe de Depto. De Comercio en Vía Pública y Tianguis (Secretaría de Gobierno)
- Jesús Mesa Altamiro, Director de Asuntos del Cabildo

Delegación de Iztapalapa (Ciudad de México)

- Claudia Carapia, Coordinadora de la Unidad de Atención Ciudadana
- Manuel Padrón Flores, Líder Coordinador de Proyectos de la Dirección de Participación Ciudadana
- José Luiz Gutierrez Néri, ONG “Equipo Pueblo”. Coordinador del proyecto de Autodesarrollo Integral de San Miguel de Teotongo (Colonia de Delegación de Iztapalapa).

ANEXO III: LISTA DE SITIOS

Acción Educativa – <http://www.acaoeducativa.org>

Accesouniversal.net – <http://www.accesouniversal.cl/>

Acessa Sao Paulo – Iniciativa del Gobierno del Estado de Sao Paulo para combatir la exclusión digital. La Escuela del Futuro realiza la capacitación de los monitores de los Infocentros de Acesa Sao Paulo y asesora en acciones de fomento de la participación pública. [www. Acessasaopaulo.sp.gov.br](http://www.Acessasaopaulo.sp.gov.br)

Asociación Andaluza de Redes Ciudadanas - <http://www.redciudadand.org/>

Barcelona – www.canet.upc.es

Brecha digital: ¿Un problema? - La reducción de la brecha digital inicialmente fue enfocada al acceso a la tecnología de la información (TI). Hoy en día la relevancia del contenido es, quizás, más importante que el acceso.

http://www.labrechadigital.org/bd_unproblema.html

Callus – www.callus.org

Carreño - www.carrenodigital.net

Ciudad del Conocimiento – Es una red de comunicación entre el mundo escolar y el mundo del trabajo mediada por el Instituto de Estudios Avanzados de la Universidad de Sao Paulo www.usp.br/iea/cidade

Cieza – www.cieza.net

Comité para la descentralización de la Informática – <http://www.cdi.org.br/>

Comité por la Democratización de la Informática Río de Janeiro – El CDI es una Organización No Gubernamental que promueve acciones para integrar a los miembros de comunidades carenciadas, principalmente niños y jóvenes, al mundo digital. www.cdi.org.br

Comité por la Democratización de la Informática Sao Paulo – El CDI-SP tiene como objetivo proporcionar a las comunidades de bajos ingresos un acceso más amplio al uso de la informática. En cinco años de actividades ya creó 55 EICs (Escuelas de Informática y Ciudadanía) www.cdisp.org.br

COMPI – Comité Para la Popularización de la Informática – COMPI es una Organización No Gubernamental (ONG) sin fines de lucro, que tiene como objetivo disminuir las barreras de exclusión social a través de cursos y programas educativos. También promueve la ecología, alfabetización, capacitación profesional, gestión y administración de negocios propios, ciudadanía, programa contra drogas y contra la violencia y derechos humanos. www.compi.org.br/

Cornellá – www.cornella.net

Iniciativa de Comunidad Creativa - <http://www.iadb.org/ict4dev/comuni.htm>

Cuenca – www.cuenca.org

Democracia Digital – <http://www.democraciadigital.org/>

E-governance – <http://www.iadb.org/ict4dev/governance.htm>

E-Government – <http://www.iadb.org/ict4dev/gov.htm>

Ekhos I+C – <http://www.ekhos.cl/>

Entre el comercio electrónico y la cabina pública - En Internet rigen otros parámetros económicos que en los sectores económicos tradicionales. Los servicios de buscadores de Internet se negocian en bolsa por cientos y aún miles de millones de dólares, pese al hecho de que la mayoría ya hace años que arrojan déficit. <http://www.dse.de/zeitschr/ds100-3.htm>

Estado del Arte de los Telecentros de América Latina y el Caribe - ¿Qué son los telecentros? ¿Cuál es su origen? ¿De dónde vienen? ¿Qué buscan? ¿Hacia dónde van? Son algunas de las importantes preguntas contestadas en este estudio de Somos@Telecentros . <http://www.tele-centros.org/estarte/index.html>

Europa – Sociedad de la Información - http://europa.eu.int/information_society/index_en.html

Fase - <http://www.fase.org.br/>

Forum Social Mundial - <http://www.forumsocialmundial.org.br>

FREEDOM.ORG. (Libertad.org) – <http://www.governance.org/>

Fundación ChasquiNet - Es una entidad sin fines de lucro con el objetivo de conectar a Internet a los individuos, organizaciones y comunidades que trabajan en el área social en Ecuador y la región. www.chasquinet.org/

Fundación ChasquiNet - <http://www.chasquinet.org/>

GELEDÉS – Instituto de la Mujer Negra – <http://www.geledes.com.br/>

Getafe – www.getafe.net

Gobierno Electrónico - <http://www.governoeletronico.gov.br/>

Horta de Valencia – www.joves.net

Ibase - <http://www.ibase.br>

TIC para el Desarrollo - <http://www.developmentgateway.org>

TIC para el Desarrollo - <http://www.developmentgateway.org/node/133831/?&more=yes>

TICs y agricultura – www.agricta.org

IDRC – Centro Internacional de la Tribuna de las Mujeres – <http://www.iwtc.org>

IN3 – IN3 es un centro interdisciplinario de referencia para el estudio, la investigación y el desarrollo, que impulsa y reúne proyectos relacionados con los efectos, el uso y las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los diferentes ámbitos del conocimiento y sectores de la sociedad. www.uoc.es/in3/esp/missio.htm

Inclusión Digital – El sitio presente los resultados de los trabajos presentados durante el evento Oficina para Inclusión Digital. <http://www.inclusaodigital.org.br/>

Centro de Medios Independientes – <http://www.windymedia.org>

Sociedad de la Información – http://europa.eu.int/information_society/index_en.htm

Sociedad de la Información – http://europa.eu.int/information_society

Tecnología de la Información para el Desarrollo –
<http://www.iadb.org/ict4dev/ictdev.htm>

Instituto del Ciudadano – <http://www.rcp.net.pe/idc/>

Instituto para el Desarrollo de la Democracia Participativa –

<http://www.idepa.org.ar/>

Internet y Riqueza - El rápido avance de la tecnología ha contribuido a una división más profunda en claras zonas de progreso y retraso. Esta condición ha generado un proceso de polarización en todos los ámbitos. La brecha digital impulsada por un desarrollo vertiginoso acentúa la disparidad entre países ricos y pobres.
<http://www.teledes.org/deinteres/Internetyriqueza.html>

Jun – www.ayuntamientojun.org

La Agencia Latinoamericana de Información . ALAI es un organismo de comunicación comprometido con la vigencia plena de los derechos humanos y la participación de los movimientos sociales en el desarrollo de América Latina. Su accionar se inscribe en la lucha por la democratización de la comunicación, como condición básica de la vida democrática y la justicia social. www.alainet.org/

La brecha digital como factor negativo – El analfabetismo digital ya está aquí y crece cada día; y la brecha digital en lugar de decrecer aumenta. La sociedad digital parece que es sólo para unos pocos. Debemos actuar ahora para no quedar afuera, y para que no queden fuera del proceso la mayoría.

<http://enredando.com/cas/enredados/enredados192.html>

La brecha digital: el caramelo de los políticos – Hoy en día, todos los gobiernos que presumen de innovadores, e incluso las entidades supranacionales, cuentan con ambiciosos proyectos cuyo objetivo último sería conectar a Internet a todos los ciudadanos que caminan por el planeta y permitir que todo el mundo tenga acceso a los beneficios de la Sociedad de la Información.

<http://www.baquia.com/com/20001109/art00024.html>

La Nueva Ciudad de Dios – Una iniciativa multimedia de Ediciones Siruela sobre la cibercultura en el siglo XXI. Este proyecto incluye un sitio de Internet, un libro y un Cd-Rom. <http://siruela.com/ncd/>

Las telecomunicaciones en zonas de interés social – La implantación de servicios de comunicaciones en áreas rurales, suburbanas, marginadas y de extrema pobreza ha representado un reto no sólo para países en vías de desarrollo, sino también para otros países con mejor infraestructura financiera y material.
http://www.teledes.org/desarrollo_socioeconomico/zonas_social.html

Licitenet.com – <http://www.licitenet.com/index.isp>

Madrid - www.tumadrid.com

Mecanismos Parlamentarios de Participación Ciudadana en Brasil –

<http://www.dhnet.org.br/direitos/brasil/leisbr/acesso/parlam/mecan/html>

Ministerio de Ciencia y Tecnología – <http://www.mct.gov.br/>

Movimiento Nacional de Derechos Humanos – <http://www.mndh.org.br/>

Movimiento Ciudadano por la Democracia – <http://www.laneta.apc.org.mcd/>

CFEMEA - Centro Feminista de Estudios y Asesoría – <http://www.cfemea.org.br/>

Observatorio sobre la Sociedad de la Información –

<http://www.unesco.org/webworld/observatory/index.shtml>

Omnia – www.omnia.org

Participación Ciudadana – Banco de Boston –

<http://www.bankboston.com.br/fundacao/partipacao.asp>

Polis – <http://www.polis.org.br/>

Política y redes, nuevas formas de poder – Internet se ha convertido en la pieza básica de la sociedad de la información o del conocimiento y es, además, un foco de influencia en todos los ámbitos: social, educativo, cultural y económico.

http://www.aui.es/biblio/articu/Articulos/politica_redes.htm

Proyecto de Ciudades Digitales, Portugal - El Proyecto Ciudades Digitales, creado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología de Portugal se destina a apoyar acciones que concreten algunos de los objetivos del Livro Verde para la Sociedad de la Información, aprobado en abril de 1997 por el Consejo de Ministros.

Proyecto Democracia Participativa - SP –<http://www.democraciaparticipativa.org/>

Proyecto Software Libre Río Grande do Sul – El Proyecto Software Libre RS es una parte del gobierno del Estado de Río Grande do Sul con instituciones públicas y privadas del Estado que tienen como principal objetivo la promoción del uso de softwares libres como alternativa económica y tecnológica en el mundo de la propiedad.

Política Pública y Marco Regulatorio en la Economía del Conocimiento –

<http://www.iadb.org/ict4dev/public.htm>

Raval – www.ravalnet.org

Red Iberoamericana de Ciudades Digitales – <http://www.iberomunicipios.org/>

Red Nacional de Telecentros Comunitarios, Chile – Una iniciativa del gobierno chileno que permite el acceso a las tecnologías de la información y comunicación a los habitantes de las zonas rurales y urbanas marginadas de todo el país.

Red Brasil sobre Instituciones Financieras Multilaterales –
<http://www.rbrasil.org.br/>

Fundación Regency – La Fundación Regency establecida en 1990, es una organización sin fines de lucro que trabaja con las Naciones Unidas y sus agencias.

Resultan necesarios puntos de acceso público a bajo costo – Entrevista con el antropólogo, experto en redes comunitarias, Scott Robinson, donde se analiza el estado de acceso a Internet en Latinoamérica, y afirma la necesidad de que maduren las heterogéneas experiencias de cabinas públicas o centros comunitarios. <http://www.bitniks.es/ARCHIVO/IDEAS/33/01.shtml>

Salamanca - www.elbardelauni.com

Salamanca - www.salamanca2002.org

Sampa.org – Sampa.org es una iniciativa abierta a toda la población cuyo objetivo es ayudar a que Sao Paulo sea una ciudad mejor, más próspera, más humana y más justa, disseminando y compartiendo democráticamente el conocimiento y la información.

Sociedad de la información - El Programa Sociedad de la Información (Socinfo) brasileño, es un programa coordinado por el Ministerio de Ciencias y Tecnología (MCT). Resultado de las acciones del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CCT)

Terragona – www.tinet.org

Tele centro HONDURAS – <http://www.itu.hn/cpt/>

Telecentro - América Central – www.tele-centros.org/

Telecentros Activos de Chile, ATACH – <http://www.atach.cl>

Telecentros Brasil - Un Telecentro Comunitario Sustentable (TCS) representa un bien público. Agrega valor al trabajo de las organizaciones, agencias de gobierno, organizaciones de salud, escuelas del sector privado.

Telecentros en Mozambique – Este telecentro es una nueva experiencia para Mozambique y está supervisado por el Centro de Informática de la Universidad Eduardo Mondlane (CIUEM). Con éxito, será posible instalar centros iguales en otros puntos del país.

Telecentros en la mira - ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social? – Este artículo examina con una mirada crítica el concepto de telecentros y sugiere una tipología para describir la diversidad de experiencias a que están dando lugar, con particular énfasis en las incipientes experiencias con telecentros en América Latina. <http://www.idrc.ca/pan/chasquiSP.htm>

Telecentros Prefectura de Sao Paulo – Sitio de la Prefectura de San Pablo

www.prefeitura.sp.gov.br/cidadania/telecentros/index.asp

Telecentros y bibliotecas – Este documento introduce el concepto de telecentros, dirige al lector a algunos manuales y pautas útiles así como varios proyectos en el mundo entero; explica la razón por la cual las bibliotecas pueden contribuir al éxito de estos proyectos y porqué las bibliotecas deben considerar la posibilidad de ampliar su rol para incluir las funciones de un telecentro.

www.home.inreach.com/cisler/telecentros.htm

Telecentros y Bibliotecas: nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones - A mediados de los '80 el primer telecentro fue inaugurado en Velmdalen, Suecia. Ahora existen en todo el mundo. No toda la gente tiene teléfono o computadora en su casa. Los telecentros ayudan a lograr el objetivo de "acceso universal" al facilitar el acceso comunitario a esta tecnología. <http://home.inreach.com/cisler/telecentros.htm>

Terrassa – www.terrassa.net

The Information Society (TIS) Diario de La Sociedad de la Información – <http://www.ics.uci.edu/~kling/tis.html>

Fundación Regency – <http://regency.org/>

Transparencia Internacional – <http://www.transparency.org/>

Transparencia Internacional – Brasil – <http://www.transparencia.org.br/tbrasil-ie.asp>

Tres-Cantos – www.tres-cantos.org

Una reflexión sobre el futuro de los telecentros en México y América Latina –

Las condiciones del mercado, el ritmo acelerado del desarrollo de la tecnología digital y la ausencia de un marco regulatorio a su favor, son factores que inhiben el crecimiento de los telecentros en la región.

<http://www.chasquinet.org/telelac/puebla.html>

Villanueva de la Cañada – www.villanuevadelacanada.com

Viviendo la Democracia – www.viviendolademocracia.org/

Web AERC – www.aerc.net