

Original: Inglés

CII-2000/WS/09  
Diciembre de 2000

Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea

Informe final

Fundación de la Red del Commonwealth  
de Tecnología de la Información para el Desarrollo  
(COMNET-IT)

Organización de las Naciones Unidas  
para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Las opiniones expresadas son las propias del autor y no reflejan necesariamente las de la UNESCO.

Las designaciones empleadas y la presentación del material en esta publicación no implican, de la parte de la Secretaría de la UNESCO, ninguna toma de posición respecto al estatuto jurídico de los países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto al trazado de sus límites o fronteras.

Entrada recomendada para catalogación:

Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea - Informe final/  
preparado por la Fundación COMNET-IT.- París: UNESCO, 2000.- ii, 74 págs.; 30 cm.-  
(CII-2000/WS/09)

I - Título

II - UNESCO

## ÍNDICE

	<u>Página</u>
<b>PREFACIO</b>	
<b>INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA.....</b>	<b>1</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>6</b>
Información gubernamental.....	6
Política general de las tecnologías de la información y la comunicación.....	16
Acceso a la tecnología .....	18
Factores que facilitan la utilización de los servicios estatales en línea .....	22
Información en línea.....	25
Servicios en línea.....	29
Participación de los ciudadanos en línea .....	31
<b>ANÁLISIS DE LOS TEMAS PRINCIPALES .....</b>	<b>34</b>
Antecedentes.....	34
<i>Disparidades en materia de recursos patentes que influyen en el acceso .....</i>	<i>37</i>
<i>Disparidades de recursos sociales que influyen en la evaluación y la aplicación .....</i>	<i>38</i>
<i>Disparidades de recursos que influyen en la acción .....</i>	<i>38</i>
<i>Falta de datos pertinentes .....</i>	<i>39</i>
<i>Los pobres como fuentes de información .....</i>	<i>39</i>
<i>Prioridades de desarrollo en materia de información, tecnologías de la información, y comunicación y pobreza .....</i>	<i>40</i>
Democracia electrónica en un mundo interconectado: el gobierno electrónico frente a la democracia electrónica.....	41
La forma cambiante de la democracia actual.....	43
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>46</b>
 <b>APÉNDICES</b>	
Apéndice A – Cuestionario.....	53
Apéndice B – Instrucciones para cumplimentar el cuestionario.....	64
Apéndice C – Países distribuidos por región.....	67
Apéndice D – Lista de los países que respondieron a la encuesta.....	72
Apéndice E – El caso de Suecia .....	74

## PREFACIO

La UNESCO y la Fundación COMNET-IT han dado un primer paso en el estudio de la situación del gobierno en línea en el ámbito internacional, que se pone de manifiesto en las iniciativas estatales de prestación de servicios de información por medios electrónicos y en la participación de los ciudadanos en el proceso de gobierno. Esta primera etapa ha culminado con el presente informe sobre el estudio mundial, que ha sido elaborado a partir de los datos obtenidos en 62 países y un servicio en Internet en el que se pueden buscar y consultar los datos (<http://www.comnet.mt:8080/Unesco>).

La competencia mundial exige una gestión más eficaz e integrada de los recursos de un país. Los gobiernos se están enfrentando simultáneamente a las aspiraciones a una mejor calidad de vida (alimentadas en parte por una toma de conciencia más acentuada difundida por los medios de comunicación de masas) y a la demanda de una mayor transparencia, lo cual impulsa a su vez la delegación de competencias y la descentralización de los servicios, especialmente a medida que se despliegan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reorganizar procesos e interacciones. El desarrollo consiguiente del gobierno electrónico cataliza el despliegue de infraestructuras y la participación de la comunidad, al principio como receptores de información y servicios y, cada vez más, en interacciones múltiples con las autoridades y con otras comunidades o intereses comunes.

Basándose en parte en la aparición del gobierno electrónico, la transición a la economía de mercado acarrea la liberalización de las telecomunicaciones y otros sectores y el nacimiento de nuevos servicios que facilitan la penetración de las TIC en redes ajenas al ámbito de los servicios públicos.

Mientras que los países desarrollados se hallan claramente en una espiral vertiginosa de adquisición y aplicación de conocimientos y de transformación del ejercicio del gobierno, los países en desarrollo hacen frente a enormes obstáculos, entre los que la compra y el despliegue de las TIC es sólo uno.

Aunque los datos de los países industrializados podrían servir de orientación para los menos adelantados, es vital examinar simultáneamente los problemas contextuales de los países en desarrollo si se quiere lograr que la sociedad sea verdaderamente participativa (y no simplemente una sociedad en que la población sigue a ciegas a los dirigentes). Por consiguiente, la transformación del ejercicio del gobierno en el plano mundial constituye el principal desafío.

En el informe se presentan los resultados del estudio, un análisis de las cuestiones esenciales teniendo en cuenta esos resultados, la documentación existente y la experiencia de los autores, más una serie de recomendaciones concretas y pertinentes relativas a los temas expuestos. Esas recomendaciones se pueden clasificar fundamentalmente en las siguientes categorías: sensibilización a la política, financiación, medidas legislativas, acceso, potenciación mediante las TIC y participación de las empresas privadas en los ámbitos comunitario y local. Además, sientan las bases para profundizar en este estudio y apoyar su desarrollo y difusión constantes.

El informe ha sido compilado por el Sr. Henry Alamango (Director Ejecutivo de la Fundación COMNET-IT), el Sr. Joshua Zammit (consultor) y el profesor Edward Scicluna (Presidente del Consejo de Desarrollo Económico de Malta). Se agradecen las contribuciones aportadas por el Sr. John Gilbert (consultor), el profesor Thomas Riley (profesor visitante de la Universidad de Glasgow) y el Dr. Richard Heeks (Universidad de Manchester) y la asesoría prestada por el Sr. Steven Clift, *Democracies Online Newswire* y el profesor Juanito Camilleri (Universidad de Malta).

Se acogerán con agrado sus sugerencias y comentarios, que podrán enviar a:

Sr. Henry Alamango  
Director Ejecutivo  
Fundación COMNET-IT  
Gattard House  
National Road  
Blata 1 - Bajda HMR 02  
MALTA  
Tel.: (356) 223 333, Fax: (356) 2599 2701  
Correo electrónico: [henry.alamango@magnet.mt](mailto:henry.alamango@magnet.mt)

o

División para la Sociedad de la Información  
UNESCO  
1, rue Miollis  
75732 París cedex 07  
Francia  
Fax: (33) 1.45.68.55.83

## INTRODUCCIÓN Y METODOLOGÍA

La revolución que ha provocado la convergencia de las tecnologías de la información y la comunicación, que evolucionan con gran rapidez, ha transformado radicalmente nuestra vida personal y laboral. Las aplicaciones de nuestros días eran sólo un sueño hace algunos años y ello resulta tanto más patente cuanto que esa revolución podría, al parecer, introducir cambios sin límites en nuestra vida.

Esas tecnologías también han influido en la manera de realizar las actividades comerciales y la han modificado drásticamente. Las empresas luchan por mantenerse al tanto de las innovaciones tecnológicas en sus esfuerzos encaminados a adquirir o conservar su ventaja competitiva. De igual modo, los gobiernos de todo el mundo han centrado su atención en la utilización de la tecnología de la información para reorganizar sus actividades y dar más con menos.

El empleo generalizado de la tecnología de la información por los gobiernos plantea una serie de problemas y perspectivas que habrán de tenerse en cuenta (cuestiones sociales, económicas, técnicas, legislativas y de otro tipo que pueden tener consecuencias en la sociedad en general). A diferencia de las empresas comerciales, el Gobierno desempeña distintas funciones, ya que en algunos contextos es el regulador, en otros el iniciador y en otros un interlocutor del sector privado, al que ayuda a mejorar la gestión de sus actividades comerciales. Dicho esto, es importante entender que el Gobierno existe por razones totalmente distintas a las de la industria o la empresa privada. A partir de ahí, se puede afirmar además que el uso al que se destina la tecnología de la información también es diferente. En el Libro Blanco sobre el gobierno en línea y la democracia del G-8<sup>1</sup>, Paul Bird, presidente del Grupo de Dirección sobre el Gobierno en Línea del G-8, sostiene que el tema abarca una amplia gama de aspectos, por ejemplo, gobiernos que tratan de suscitar la toma de conciencia respecto del proceso democrático y el sistema de gobierno, el fomento de la participación de los ciudadanos en el proceso de gobierno y administración, etc.

Sensibilizar a la población al proceso democrático y a un régimen de gobierno es una tarea en la que los gobiernos facilitan información sobre sí mismos más que acerca de los servicios específicos que prestan. Se trata de suministrar información relativa al régimen de gobierno, la administración, los representantes, los mandatos, los derechos individuales, etc. Este es esencialmente el nivel más básico del gobierno en línea y presenta un aspecto educativo más marcado que la mayoría de los demás usos públicos posibles de la tecnología. Esa información suele ser del tipo de la que se encuentra en los sitios de la Red consagrados al parlamento y al Jefe de Estado o de Gobierno.

Otro nivel del gobierno en línea consiste en suministrar información sobre: i) los servicios que presta la administración, y ii) el funcionamiento del gobierno, es decir, proporcionar orientación al ciudadano indicándole dónde puede obtener servicios. Las autoridades pueden facilitar esa información a petición del ciudadano o colocarla automáticamente en tableros de anuncios y sitios en la Red.

Otro aspecto al que se refirió el Libro Blanco antes mencionado es el relativo al momento en que el ciudadano tiene la posibilidad de establecer una interacción facilitando

---

<sup>1</sup> Se puede consultar una versión en línea del Libro Blanco en la siguiente dirección: [www.open.gov.uk/govoline/front.htm](http://www.open.gov.uk/govoline/front.htm)

retroinformación a un departamento o una persona de la administración pública. Ese tipo de información puede ser general o específica acerca de temas determinados y se puede proporcionar con independencia de que se haya solicitado o no.

La intervención de los ciudadanos en los procesos de formulación de políticas y adopción de decisiones de gobierno constituye un nivel más elevado de participación que va más allá del simple suministro de retroinformación y comentarios. En general, se ha llevado a cabo mediante elecciones y referéndums y, una vez más, principalmente en los ámbitos comunitario y local. Su empleo en niveles superiores de gobierno es menos corriente. Se trata de un proceso de debates y negociaciones que a menudo podría suponer una interacción frente a frente que supera con creces el simple intercambio de información. El recurso a la tecnología de la información puede fomentar una amplia participación de los ciudadanos en el proceso de gobierno a todos los niveles al ofrecer la posibilidad de organizar grupos de discusión en línea y favorecer el rápido desarrollo y la mayor eficacia de los grupos de presión.

Bird se refirió a un nivel aún más elevado, esto es, el apoyo directo al proceso democrático, que puede abarcar distintos aspectos, como los sondeos de opinión en línea sobre asuntos que no tengan carácter político, el apoyo en línea al proceso electoral, por ejemplo, mediante el registro de los votantes y la comprobación de las listas de electores y, por último, la realización de votaciones en línea.

Las demandas del público y las presiones políticas a favor de las reformas, la transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo al gobierno en línea en un medio para introducir cambios profundos en el acceso de los ciudadanos a la información, promover foros públicos y favorecer la evolución de las instituciones legislativas y administrativas. El modelo anterior podría presentarse como un modelo de desarrollo para el gobierno en línea y además se puede utilizar para evaluar el nivel de participación ciudadana en el proceso de administración mediante el empleo de la tecnología y los sistemas informáticos.

En lo que respecta a la prestación de los servicios, las TIC están posibilitando su descentralización y la introducción de una cultura de la información integrada. Además, están favoreciendo la descentralización de competencias, ya que no se menoscaban de ninguna manera las facultades de información sobre el control y la gestión generales de las autoridades. A su vez, esta mayor descentralización conduce (de hecho, podría ser una condición previa indispensable) a una rendición de cuentas más satisfactoria.

El gobierno en línea está ofreciendo a los países en desarrollo la posibilidad de ponerse al nivel de los demás. Si son capaces de aprovechar las nuevas tecnologías, esos países podrán saltar decenios de desarrollo evolutivo. Cuando en ellos se aplican políticas progresistas al sector público, desempeña a menudo una función catalizadora y de dirección en la promoción de la TI en el plano nacional, y el despliegue de infraestructuras y las medidas adoptadas para facilitar el acceso a los servicios repercuten favorablemente en la potenciación de la autonomía de la sociedad gracias a la información.

Como consecuencia de ello, y con la sabiduría que da la experiencia y la posibilidad que ofrece de prever las repercusiones de esta nueva tecnología en el proceso de gobierno, la UNESCO y la Fundación COMNET-IT se han unido para investigar sobre la interacción que existe entre el acceso, la responsabilización y la administración.

Entre las misiones que los Estados Miembros han encomendado a la UNESCO figuran la de “facilitar la libre circulación de las ideas por medio de la palabra y de la imagen” y la de alentar la cooperación internacional en los campos de la comunicación, la información y la informática para reducir las desigualdades existentes entre los países desarrollados y en desarrollo en esos ámbitos. La Estrategia a Plazo Medio de la UNESCO para 1996-2001 concede una importancia particular a la aplicación de las tecnologías de la comunicación y la información a favor del desarrollo, la democracia y la paz. Teniendo presentes ésta y otras consideraciones, la UNESCO ha decidido concentrar su atención en el desarrollo del gobierno en línea comprometiéndose a proporcionar a sus Estados Miembros, en particular los países en desarrollo, información sobre las experiencias, las tendencias y los problemas relativos a este campo. Habida cuenta de ese hecho y de la utilización creciente de la tecnología de la información en el proceso de gobierno, la UNESCO y la Fundación COMNET-IT han decidido colaborar en la elaboración de este estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea, que puede considerarse simplemente una “instantánea” general de las tendencias y prácticas internacionales en lo que respecta a la manera y la medida en que los gobiernos están adoptando las TI con objeto de

- prestar servicios al público
- facilitar información
- posibilitar la participación de los ciudadanos en la formulación de las políticas y la democracia.

El estudio define el gobierno en línea como “*el hecho de facilitar el acceso de los ciudadanos a una información, unos servicios o un diálogo con la administración pública, a todos los niveles, mediante computadora*”. No es necesario que haya enlaces de telecomunicaciones, pues un simple quiosco autónomo y actualizado periódicamente podría desempeñar una función de gobierno en línea. El concepto de gobierno se amplió para que abarcara todos los servicios públicos, comprendidos los de las de entidades paraestatales.

Se adoptó una metodología basada en cuestionarios. Como se indica en el Apéndice A, se elaboró un cuestionario que se envió a mediados de 1999 a las 186 Comisiones Nacionales de la UNESCO que figuran en la Red de la Organización (<http://www.unesco.org/general/eng/partners/commission/listecn.html>) y además se invitó a cumplimentarlo a dos Estados no miembros de la UNESCO, los Estados Unidos de América y Singapur. Todos los países participantes, por conducto de la correspondiente Comisión Nacional para la UNESCO (cuando ésta existía), se encargaron de cumplimentar el cuestionario facultativamente en consulta con otras autoridades nacionales interesadas.

Sesenta y dos países (Apéndice D) respondieron al cuestionario, algunos de manera completa y otros parcial. Las dos figuras siguientes muestran la distribución de los países que respondieron a la encuesta por nivel de desarrollo y por regiones:



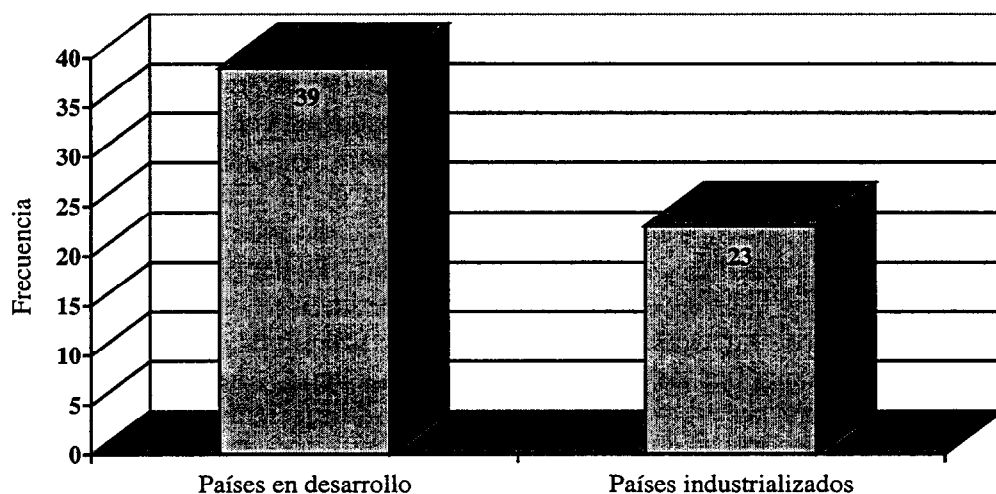


Figura i: Número de países que respondieron a la encuesta, por nivel de desarrollo (N=62)

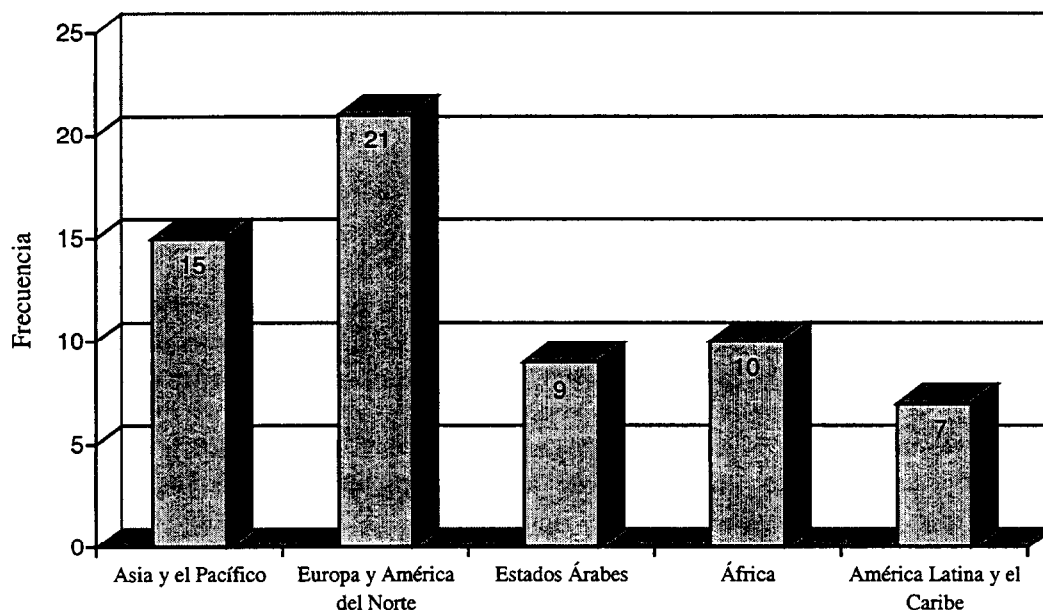


Figura ii: Número de países que respondieron a la encuesta, por regiones (N=62)

Como se observa en el Apéndice A, el cuestionario se elaboró de manera tal que se redujera al mínimo el tiempo necesario para cumplimentarlo. Al tratar de limitar el volumen de trabajo de las personas que debían cumplimentarlo, se llegó a un compromiso sobre el tipo de información que se iba a acopiar. Si bien el cuestionario contenía evaluaciones cualitativas y cuantitativas, por su concepción se prestaba más a un análisis cuantitativo, con todas las limitaciones que conlleva ese tipo de análisis. No obstante, se propone que se inicie una segunda fase de este proyecto y que la información recogida en ella sea de un carácter más cualitativo, a fin de que añada datos sustanciales al marco general expuesto en el presente informe.

El cuestionario se elaboró en tres idiomas –español, francés e inglés- y se dividió en cuatro secciones que trataban de aspectos específicos del gobierno en línea. En la Sección 1 se pedía a los encuestados que facilitaran información general sobre la situación de la tecnología de la información y la comunicación en sus países respectivos. En la Sección 2 se les solicitaba que indicaran la fase de desarrollo en que se encontraban varias aplicaciones de información en línea facilitada a los ciudadanos, por ejemplo, las listas de organismos oficiales y funcionarios o la publicación de licitaciones públicas por conducto de varios medios de comunicación. La Sección 3 trataba de los servicios en línea prestados a los ciudadanos, por ejemplo, para cumplimentar formularios o abonar facturas. La Sección 4 versaba sobre la participación en línea de los ciudadanos en el proceso de gobierno y abarcaba procesos como las elecciones y los referéndums.

Además de la información obtenida mediante el cuestionario, se llevaron a cabo otras investigaciones para obtener más informaciones, como datos demográficos sobre los países que habían devuelto cumplimentados los cuestionarios. Esa información demográfica comprende varios indicadores como el PNB, la población, los niveles de alfabetización, el número de ordenadores personales, radios y televisiones por cada 1.000 habitantes, etc., y se puede consultar en el sitio en la Red del proyecto ([www.comnet.mt:8080/unesco](http://www.comnet.mt:8080/unesco)).

Para ayudar a cumplimentar el cuestionario, se prepararon varias indicaciones (Apéndice B), que explicaban las distintas secciones del mismo y daban instrucciones para responder a las preguntas. El cuestionario se envió a las Comisiones Nacionales de la UNESCO en abril/mayo de 1999, los datos se analizaron en octubre/noviembre del mismo año y las consultas se celebraron durante el primer semestre de 2000.

## RESULTADOS

Para analizar las respuestas al cuestionario se utilizaron tres niveles de segmentación distintos. En primer lugar, se efectuó un análisis global en que se presentaron las tendencias y los resultados generales, obteniéndose así un panorama de la situación internacional. A continuación, se llevó a cabo un segundo análisis en que los países se distribuyeron en cinco regiones: África, Estados Árabes, Asia y el Pacífico, América Latina y el Caribe y Europa y América del Norte (Apéndice C). Este análisis indicó la posición de cada región con respecto al tema de cada pregunta. Por último, se realizó un tercer análisis de las respuestas desglosándolas entre países industrializados y países en desarrollo<sup>2</sup>.

Al interpretar los resultados se tuvieron presentes algunas limitaciones:

- i) En la mayoría de los casos la información recibida procedía de las Comisiones Nacionales de la UNESCO o de otras partes que no tenían acceso a los datos básicos, lo cual puede explicar la proporción relativamente importante de respuestas faltantes a algunas preguntas, lo que a su vez obliga a interpretar los resultados con prudencia.
- ii) No se llevó a cabo ninguna validación de las respuestas en esta fase del proyecto.
- iii) Las cifras señaladas representan el número de países que remitieron un cuestionario cumplimentado parcial o totalmente. A este respecto, en algunos casos los resultados no pueden extrapolarse a todos los países del mundo.

Los resultados dan una representación general de la situación. Ahora bien, en algunos casos en que era posible, presentan también diferencias regionales y entre países industrializados y no industrializados. Cada sección del cuestionario se trata de este modo y se formula un comentario completo antes de pasar a la pregunta siguiente. (Para consultar la base de datos completa de las respuestas y las correspondientes estadísticas por países, véase <http://www.comnet.mt:8080/unesco>).

### Información gubernamental

En esta sección relativa a la información gubernamental se preguntaba a los encuestados qué iniciativas había tomado el gobierno para promover el uso de la tecnología de la información y qué cambios había habido en el presupuesto gubernamental asignado a la tecnología de la información. Se preguntaba también si la administración tenía un sitio en la Red, si había tomado disposiciones especiales con objeto de mantener la pluralidad de opiniones y cuál era el precio del acceso en línea a la información oficial.

La finalidad de esta parte de la encuesta era acopiar información general sobre la política gubernamental relativa a las tecnologías de la información y la comunicación. Como era de prever, casi todos los países señalaron varias iniciativas. Resulta interesante observar que algunos de ellos incluyen un número creciente de estrategias gubernamentales deliberadas y de programas de coordinación de políticas. Aun los países desarrollados con un historial de

---

<sup>2</sup> A falta de criterios normalizados para la definición de países en desarrollo y países industrializados, se eligió una opción para este análisis (como para las notas del Apéndice C) que corresponde en líneas generales a las opiniones de las distintas regiones, pero no es del todo coherente entre regiones. Esta clasificación no entraña juicio alguno.

avances independientes y con una sólida autonomía departamental o ministerial están intentando asumir, cuando es legalmente posible, la importancia estratégica de una política coordinada en materia de tecnologías de la información, infraestructuras coherentes y aprovechamiento compartido de datos o información. Esta tendencia se ha acentuado en los últimos años ante las fuertes presiones en pro de la transferencia y la delegación de autoridad y la reducción de los costos unitarios de las tecnologías. Para los países en desarrollo, la ausencia relativa de “bagaje”, o de sistemas heredados del pasado, brinda la oportunidad de dar un salto y aplicar normas tecnológicas modernas para mejorar la circulación de la información y hacer un uso eficaz de los escasos recursos en materia de tecnologías de la información. Esto es especialmente válido en el caso de los países pequeños y los pequeños Estados insulares.

A pesar de estas iniciativas, en los países en desarrollo la mayoría de los sistemas de aplicación se siguen centrando en las actividades de “intendencia” de la administración pública, con escasa explotación de los servicios que posibilita Internet. Esto puede denotar dos cosas: intrepidez o creatividad insuficientes de los estrategas de las tecnologías de la información o bien, y esto es tal vez más importante, falta de presión o impulso externo, en particular por parte de los organismos clientes de las aplicaciones de las tecnologías de la información. En última instancia, el impulso provendrá de una comunidad informada, pero los organismos de servicios seguirán desempeñando durante largo tiempo aún una función de intermediario, aunque no siempre abiertamente catalizadora. Con el tiempo, nos parecerá que la instalación de la tecnología era “la parte fácil”.

A la primera pregunta sobre si el gobierno ha emprendido iniciativas para promover la utilización de la informática y la telemática en la administración y los servicios públicos, el 89% de los encuestados respondió que el gobierno había emprendido tales iniciativas.

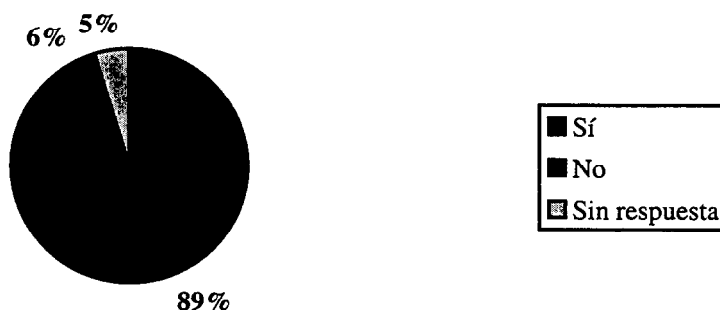


Figura 1: Promoción de la utilización de la informática y la telemática mediante iniciativas del gobierno (N=62)

Como se muestra en la figura siguiente, parece haber un consenso en torno a la promoción de la utilización de la informática y la telemática, ya que la mayoría de los gobiernos de todas las regiones han emprendido iniciativas para promover la utilización de la tecnología de la información. A este respecto, basándose en la información disponible, es legítimo afirmar que la voluntad de promover la tecnología de la información se puede encontrar en todo el mundo.

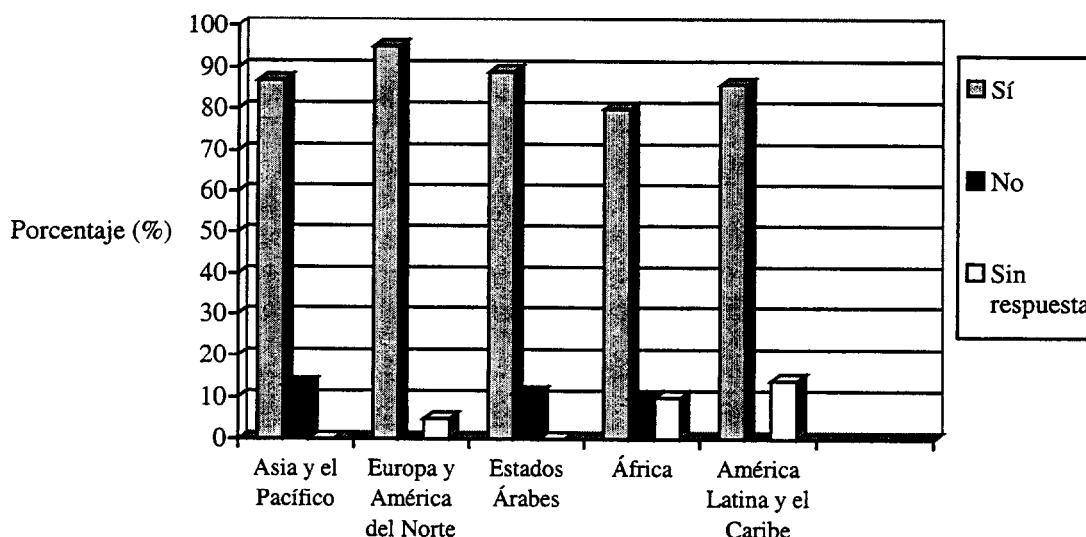


Figura 2: ¿Ha emprendido el gobierno iniciativas para promover la utilización de la informática y la telemática en la administración y los servicios públicos? (N=62)

Se observa también la misma tendencia con respecto a las nuevas iniciativas en el desglose entre países en desarrollo y países desarrollados. La mayoría de los encuestados (89%) han emprendido iniciativas y ninguno de los países catalogados como industrializados declaró que no se había emprendido ninguna iniciativa.

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Sí	85	96
No	10	0
Sin respuesta	5	4

Cuadro 1: ¿Ha emprendido el gobierno iniciativas para promover la utilización de la informática y la telemática en la administración y los servicios públicos? (N=62)

En el cuestionario se preguntaba además quién participaba en esas iniciativas. En la Figura 3 se clasifican las respuestas. Aunque esta representación puede ilustrar una obviedad, lo interesante son las "otras entidades". Por ejemplo, algunos países (en particular los países escandinavos) mencionan la participación de las autoridades locales, de organizaciones no gubernamentales (Lituania) y Suiza señala la participación de asociaciones de consumidores.

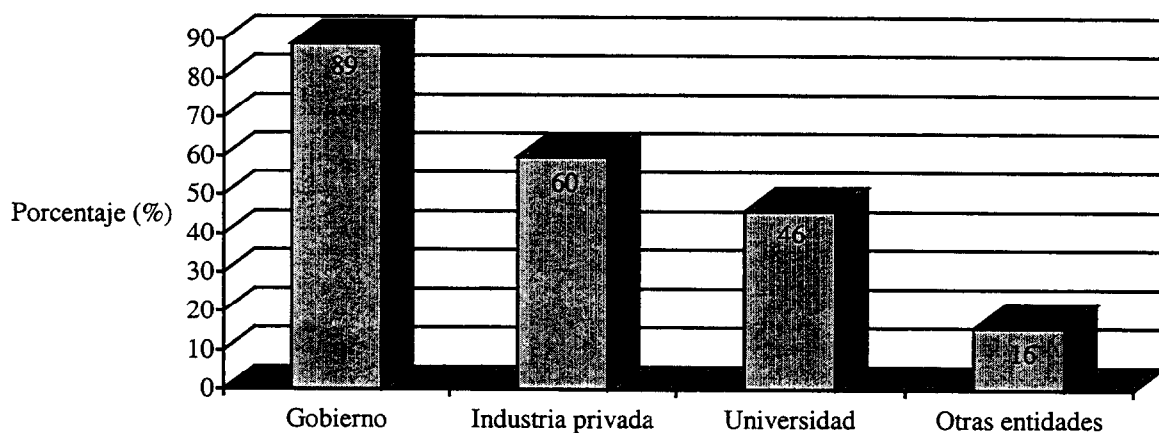


Figura 3: Entidades que participan en las iniciativas (N=62)

Efectuando el desglose según distintos criterios, esto es, por región y por nivel de industrialización, aparece la misma tendencia: el gobierno parece ser en general el principal promotor. Si se establece una distinción entre países desarrollados y países en desarrollo, se pueden observar similitudes entre ambos grupos en cuanto a la participación de la industria privada y la Universidad, cuyos porcentajes son casi iguales. Resulta sorprendente comprobar que la participación del gobierno parece ser mayor en los países industrializados que en los países en desarrollo, ya que cabría esperar una mayor transferencia de poder en los países industrializados. Ahora bien, esta situación se podría explicar por el hecho de que la tecnología de la información se ha convertido en un factor de bienestar económico tan importante que los gobiernos le conceden prioridad en el plano nacional.

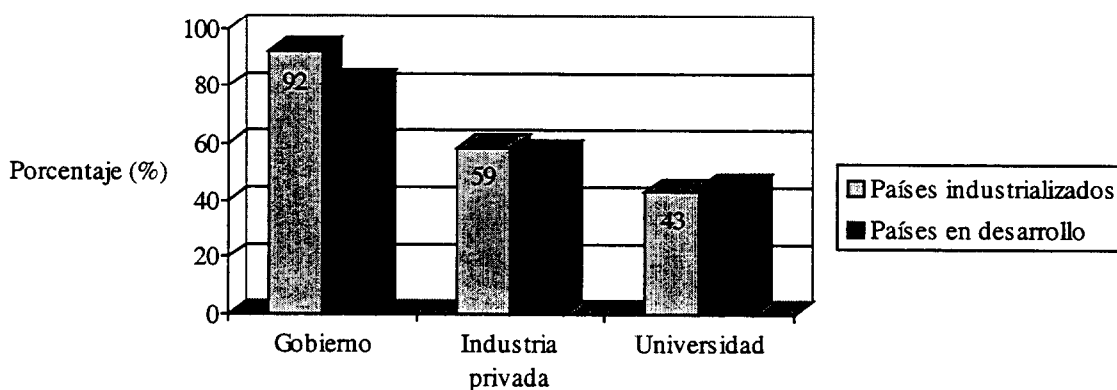


Figura 4: Entidades que participan en las iniciativas países industrializados/ países en desarrollo (N=62)

Del análisis regional se desprenden informaciones interesantes, como puede verse en el siguiente cuadro.

Región	Gobierno (%)	Industria privada (%)	Universidad (%)
Asia y el Pacífico	87	60	27
Europa y América del Norte	95	60	45
Estados Árabes	86	57	57
África	70	40	50
América Latina y el Caribe	86	71	57
General	86	58	44

Cuadro 2: ¿Quién participa en las iniciativas emprendidas por el gobierno para promover la utilización de la informática y la telemática en la administración y los servicios públicos (N=62)?

Una vez más, en todas las regiones el gobierno es el principal impulsor de las iniciativas en materia de informática y telemática. Sin embargo, en el caso de la industria privada y la Universidad se pueden observar algunas diferencias regionales. África parece ser la única región donde la participación de la industria privada es inferior a la de la Universidad. Está por verse aún si esto podría deberse a la penetración relativamente baja de la privatización en la región en comparación con las demás.

La pregunta relativa al presupuesto estatal asignado a la tecnología de la información recibió pocas respuestas, cuya disimilitud se debe posiblemente a las distintas interpretaciones del alcance y de los términos utilizados.

Cuando se pregunta si el presupuesto evolucionó en valor real durante los tres últimos años, los encuestados respondieron como se indica en la Figura 5.

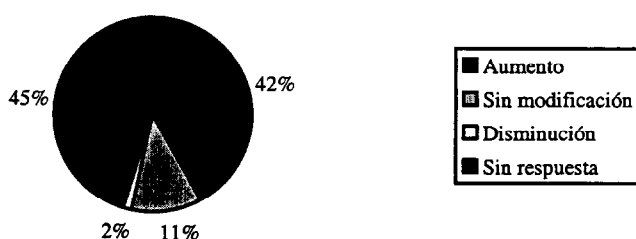


Figura 5: Evolución del presupuesto para tecnología de la información durante los tres últimos años (N=62)

En términos generales, los gobiernos han aumentado sus presupuestos asignados a la tecnología de la información. Según la escasa información disponible, los presupuestos aumentaron en un 12% en promedio, aunque esta cifra debe interpretarse con cautela. Algunas respuestas proporcionan un indicador de gastos en tecnología de la información en porcentaje del presupuesto nacional:

Bulgaria	0,8%
Grecia	2

Hungría	1,1
Japón	1
Jordania	0,2
Seychelles	4
Senegal	0,05
Estados Unidos de América	1,5
Malta	1,5
Chile	0,64
India	2,5

Las respuestas por regiones a la pregunta relativa al aumento o la disminución del presupuesto oficial asignado a la tecnología de la información se desglosan a continuación en la Figura 6.

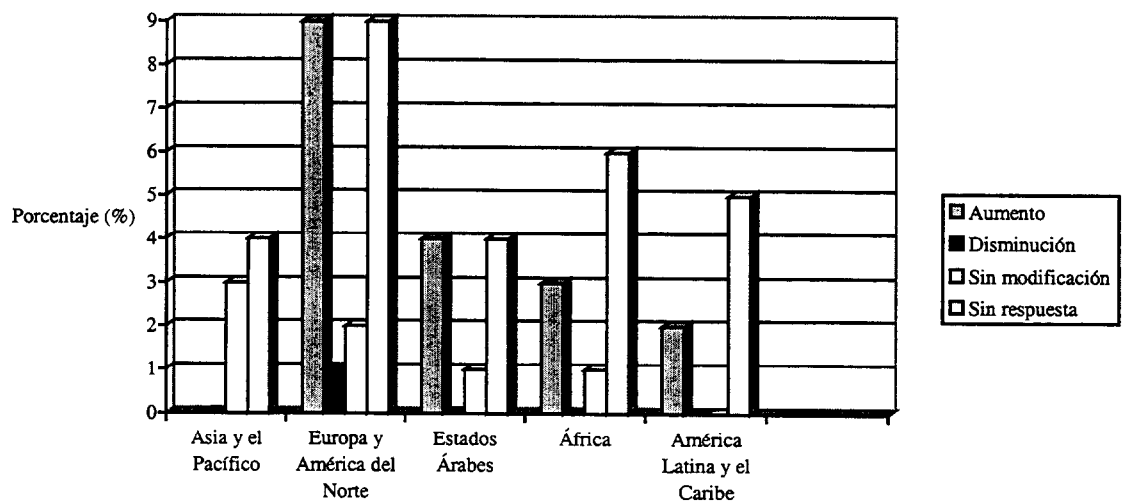


Figura 6: Evolución de los presupuestos oficiales asignados a la tecnología de la información (N=62)

El número de respuestas nulas es muy elevado, pero de los datos disponibles se desprende que un número ínfimo de gobiernos disminuyó el presupuesto de tecnología de la información y que en la mayoría de los países se registró un aumento. Una vez más, la voluntad de invertir en la tecnología de la información parece ser universal. Esto refleja la creciente conciencia de los gobiernos de que la competitividad de sus respectivos países puede depender de modo significativo de una sólida infraestructura en materia de tecnología de la información.

Si se examina la misma pregunta y se compara el nivel de desarrollo de los países, se obtienen los resultados siguientes:

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Aumento	38	48
Disminución		4
Sin modificación	13	9
Sin respuesta	49	39

Cuadro 3: Evolución del presupuesto oficial asignado a la tecnología de la información (N=62)



Estos resultados parecen indicar que el nivel de industrialización no influye de modo decisivo en el alcance de las iniciativas estatales en materia de tecnologías de la información y la comunicación y sus correspondientes fluctuaciones presupuestarias.

En la pregunta siguiente se pedía a los encuestados que indicaran si la administración tenía uno o más sitios en la Red oficiales y éstos respondieron, en su abrumadora mayoría, que tales sitios existían, como puede verse en los gráficos y cuadros que figuran a continuación.

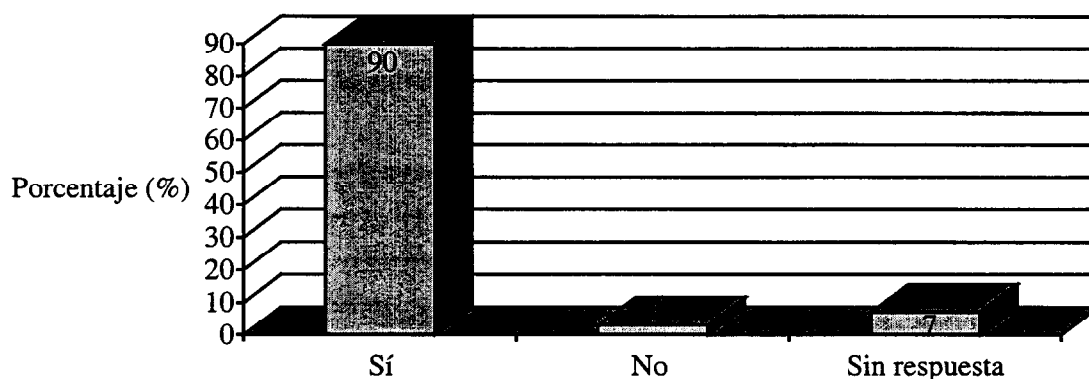


Figura 7: ¿Tiene la administración uno o más sitios oficiales en la Red (N=62)?

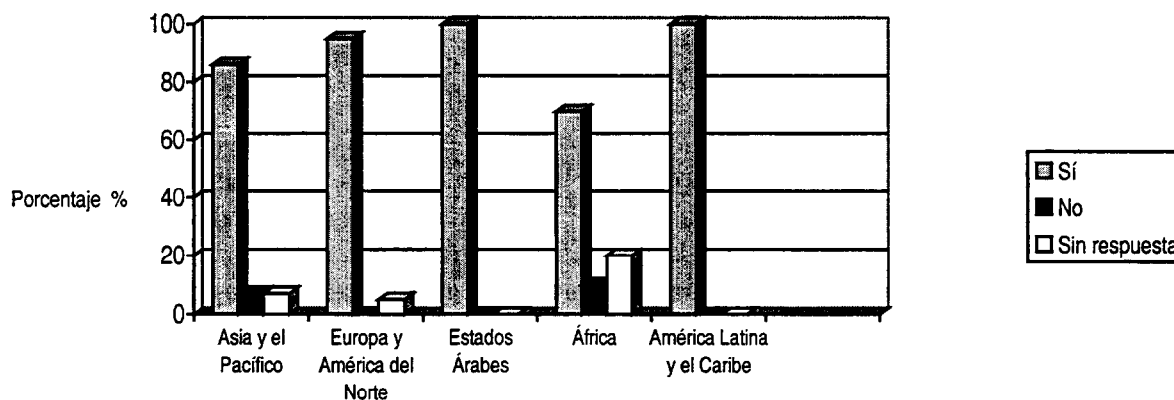


Figura 8: ¿Tiene el Gobierno un sitio en la Red oficial (N=62)?

Se estudió también la distribución de los sitios oficiales en la Red entre países industrializados y países en desarrollo, como se indica en el siguiente cuadro.

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Sí	87	96
No	5	
Sin respuesta	8	4

Cuadro 4: ¿Tiene el gobierno un sitio en la Red oficial (N=62)?

Una vez más, los análisis muestran que los gobiernos quieren estar presentes en Internet, lo cual denota que han cobrado conciencia del poder de la Red mundial. No se preguntó en el cuestionario por 59

qué razón se crean los sitios en la Red oficiales. Las primeras investigaciones al respecto habían indicado que las empresas privadas, en especial las de economías más tradicionales, solían estar presentes en Internet porque estaba de moda y no porque sintieran que esa presencia podía aumentar su volumen de negocios. Cabe preguntarse si los gobiernos también sucumbieron a la misma moda. Este punto se trata con más detalle más adelante en este informe.

Se preguntó asimismo a los encuestados si se habían tomado disposiciones especiales con el fin de mantener la pluralidad de opiniones y fuentes de información en el sitio o los sitios en la Red. La mayoría (61%) declaró que sí se habían adoptado tales disposiciones, mientras que el 24% respondió que no y el 15% no respondió. En el cuestionario se preguntaba también en qué idiomas se presentaban los sitios y la mayoría de las respuestas recibidas indicaron la lengua oficial del país y otra lengua (internacional). Las más de las veces, esta última era el inglés, pero también se mencionaron otros idiomas, como el francés y el alemán, según la región de que se tratara. En el cuadro siguiente se desglosan las respuestas recibidas.

Respuesta al cuestionario	Porcentaje de encuestados
El sitio se presenta en el idioma oficial solamente	29%
El sitio se presenta en el idioma oficial y en otra lengua	52%
El sitio se presenta en una lengua distinta del idioma oficial	5%
Sin respuesta	14%

Cuadro 5: Respuestas sobre el idioma de los sitios en la Red (N=62)

En lo referente a las disposiciones especiales adoptadas con objeto de mantener la pluralidad de opiniones y fuentes de información, las únicas dos regiones en que esta política no era predominante son Europa y América del Norte y América Latina y el Caribe.

Si se examina este punto haciendo un desglose por países industrializados y países en desarrollo, se advierte que no hay diferencias importantes al respecto entre ambos grupos de países.

Sin embargo, dada la existencia de una gran variedad de sitios en la Red, es conveniente investigar su uso y su situación. La creación de sitios oficiales se suele considerar un ejercicio de relaciones públicas y no un medio de prestar servicios y mucho menos de suscitar reacciones. Además de la instalación de redes, la explotación de la tecnología relativa a Internet exige cambios culturales: por ejemplo, una voluntad de que los administradores del contenido proporcionen una información que sea de interés para la comunidad y responda a sus necesidades. Además, de conformidad con la delegación de autoridad que debe acompañarse de una mayor responsabilización, los distintos ministerios y departamentos tendrán que interactuar más estrechamente con sus administrados y con la comunidad en general. Los métodos tradicionales de aprobación central del material publicado deberán ser

sustituidos por la autonomía administrativa, con rendición de cuentas. Por consiguiente, la mayor parte de los sitios se encuentran en una fase embrionaria y proporcionan una información bastante limitada y de sentido único. Partiendo del número estimado de acceso a los sitios en la Red, se puede inferir un indicador de “accesos mensuales” por cada mil habitantes. En el futuro, una vez refinado este método, podría constituir uno de varios “índices de madurez” para el establecimiento de referencias del progreso en la transición hacia el ejercicio del gobierno en línea.

Las respuestas que aportaron indicaciones sobre la naturaleza de los sitios en la Red mencionan la incorporación de gran número de enlaces con otros sitios. Para una serie de sitios se señala la inclusión de servicios de debate y de mecanismos de respuesta (en particular en el Perú), de foros para los jóvenes (Luxemburgo), de grupos de noticias (Singapur), de servicios consultivos (India) y de sensibilización a la política oficial (Omán).

Por último, en esta sección se preguntaba cuál era el precio del acceso en línea a la información oficial. Los resultados obtenidos pueden verse en el cuadro y las figuras siguientes.

En la mayoría de los casos la información oficial en línea es gratuita. En la Figura 9 se indican las respuestas recibidas a esta pregunta.

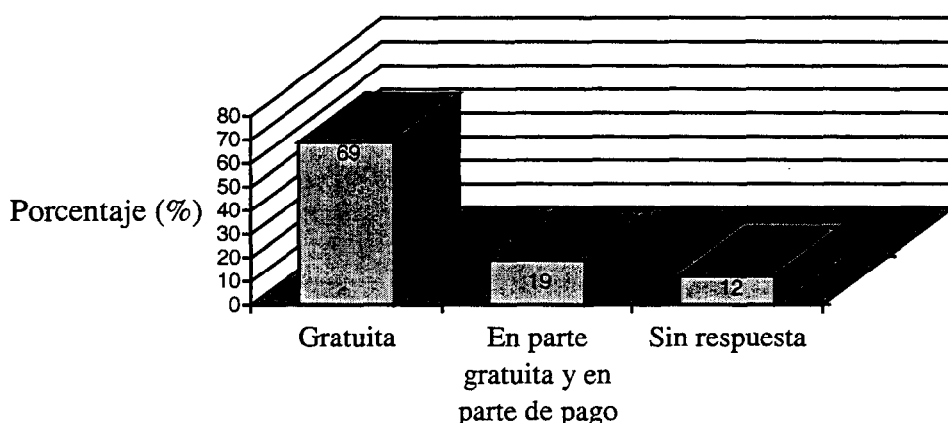


Figura 9: Precio de la información proporcionada en línea por el gobierno (N=62)

La mayor parte de las respuestas indicaron que la información es gratuita, aunque esto oculta un factor inhibitorio importante: el costo del acceso mismo. En el momento de redactar este informe\*, el costo medio de una conexión local a Internet de 20 horas al mes es superior a 100 dólares en África (incluidos la conexión y el tiempo de consumo telefónico). Esto contrasta con los precios practicados en algunos países industrializados: 29 dólares en los Estados Unidos de América, 74 dólares en Alemania, 52 dólares en Francia, 65 dólares en Gran Bretaña, por aproximadamente cuatro veces más tiempo de acceso. Los ingresos per cápita de esos países son más de 10 veces superiores a la media africana.

\* Estas cantidades se basan en cifras correspondientes a 1999.

El análisis regional de las respuestas muestra que en la mayoría de los casos la información es gratuita en todas las regiones. El porcentaje relativamente más alto se registra en los Estados Árabes donde casi el 100% de los encuestados declaró que era gratuita. En todos los demás casos, una parte de la información es gratuita y otra parte es de pago. En la Figura 10 se muestran las respuestas recibidas por región.

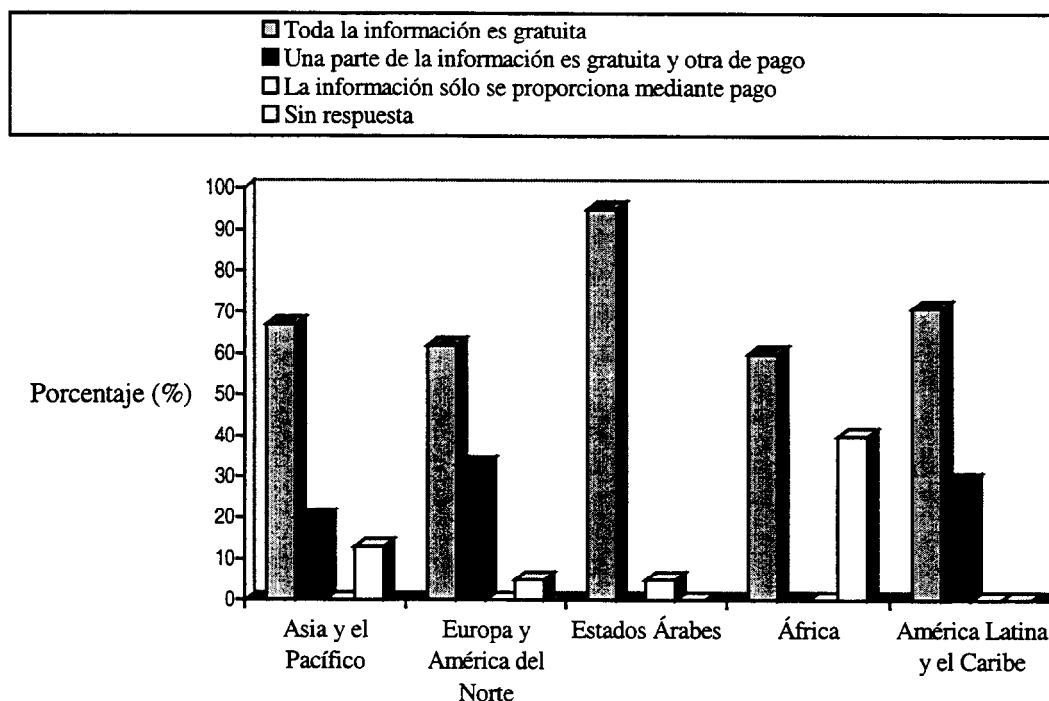


Figura 10: Precio del acceso a la información oficial (N=62)

Una comparación entre países industrializados y países en desarrollo muestra que en la mayoría de los casos la información se ofrece gratuitamente, cualquiera que sea el grupo al que pertenezca el país en cuestión. El porcentaje de "sin respuesta" del grupo de países en desarrollo era superior al del otro grupo, lo cual significa tal vez que la información sobre los sitios en la Red del gobierno no se sigue tan atentamente como en los países industrializados. No obstante, no se observa una diferencia importante entre ambos grupos.

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Toda la información es gratuita	72	61
Una parte de la información es gratuita y otra de pago	10	35
La información sólo se proporciona mediante pago	3	
Sin respuesta	15	4

Cuadro 6: Precio del acceso a la información oficial (N=62)

## Política general de las tecnologías de la información y la comunicación

Se preguntó a los encuestados si su gobierno tenía una política que mostrara su interés por la formación en materia de tecnologías de la información. En casi la mitad de los países (50%) existía alguna política de ese tipo que se había aplicado parcialmente. En algunos países (12%) esa política existía y se iba a empezar a aplicar. En el 20% de los países la política aún se estaba estudiando, mientras que en 10% de ellos esa política ya se había aplicado en su totalidad. En el 4% de los países no existía ninguna política de ese tipo. En general, las cifras son alentadoras, puesto que el 92% de los que contestaron a la encuesta contaban con políticas que se encontraban en distintas fases de elaboración o ejecución.

En la Figura 11 pueden observarse las distintas iniciativas de los gobiernos encaminadas a aumentar el número de personas que tiene acceso a la información y los servicios en línea.

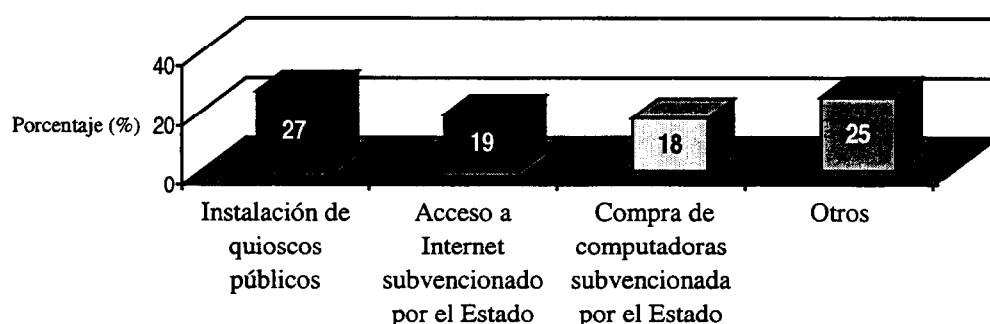


Figura 11: Ampliación del acceso en general (N=62)

Prácticamente todos los países señalaron alguna clase de iniciativa, generalmente la instalación de quioscos públicos, y alguna forma de subvención para equipamiento y costos de los servidores de acceso a Internet. Hubo observaciones interesantes con respecto a “otras medidas”, por ejemplo:

- subvenciones a escuelas y bibliotecas (Noruega, Irlanda, Países Bajos)
- una campaña para sensibilizar al público (Suiza)
- un instituto de formación en comunicación (Uganda)
- acceso en todo el país a la tarifa de las llamadas locales (Lituania)
- acceso libre para las escuelas (Jordania)
- acceso a Internet y correo electrónico en las oficinas de correos (Jamaica)
- Internet en las oficinas municipales; computadoras para el público e Internet
- formación de iniciación (cursos nocturnos) para adultos y niños en los municipios en colaboración con patrocinadores del sector privado y a precio ínfimo (Malta)

Sin lugar a dudas, muchas de las iniciativas relativas a los quioscos públicos y telecentros se encuentran en la etapa inicial y las conclusiones pueden ser muy diversas. Algunas de las primeras en llevarse a cabo (el proyecto INFOCID de Portugal de quioscos públicos) se consideran un éxito; otras no tienen una evaluación tan positiva pero pueden constituir una experiencia para entender los problemas existentes (en el Anexo E se presenta el análisis de un proyecto piloto realizado en Suecia). En general, en este ámbito se está efectuando un trabajo importante, aunque aún no haya alcanzado gran amplitud.

Con respecto a la pregunta sobre la existencia de alguna política que mostrara el interés del gobierno por la formación en tecnología de la información, todos los países en todas las regiones respondieron que tenían alguna forma de política y que ya sea se estaba estudiando, o se había aplicado parcialmente o en su totalidad. En todas las regiones hay una mayoría de respuestas afirmando que la política existe y se ha aplicado parcialmente.

El análisis regional también se efectuó teniendo en cuenta las medidas adoptadas para que un mayor número de personas tuviera acceso a la información y los servicios en línea. Las respuestas recogidas se muestran en la Figura 12.

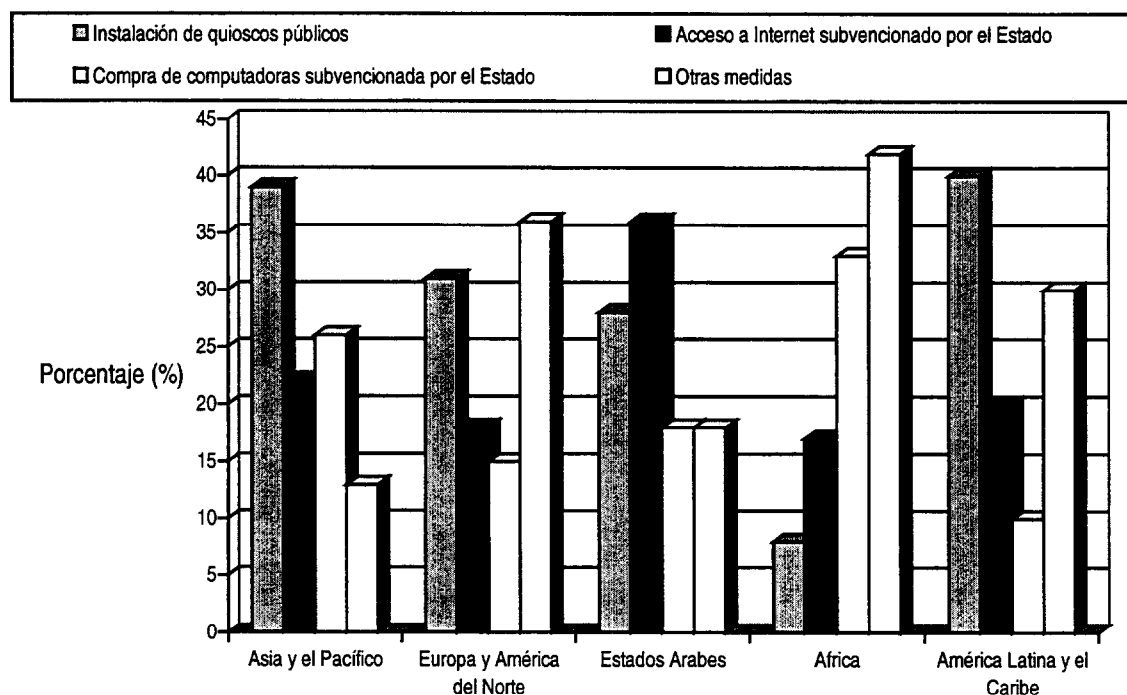


Figura 12: Medidas oficiales para facilitar el acceso a las tecnologías de la información (N=62)

La instalación de quioscos públicos parece ser una medida muy generalizada en Asia y el Pacífico, Europa y América del Norte y América Latina y el Caribe, mientras que las subvenciones oficiales son relativamente más frecuentes en los Estados Árabes y en África.

Tanto los países industrializados como los países en desarrollo respondieron afirmativamente a la cuestión sobre la existencia de una política e indicaron que se había aplicado parcialmente. Los países que todavía estaban estudiando las políticas pertenecían con frecuencia al grupo de los países en desarrollo, pero también algunos de ellos en una proporción relativamente importante respondieron que esa política se había aplicado en su totalidad.

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Ninguna política	5	
Sí, pero aún se está estudiando	31	4
Sí y se va a empezar a aplicar	8	17
Sí y se ha aplicado parcialmente	38	66
Sí y se ha aplicado en su totalidad	13	9
Sin respuesta	5	4

Cuadro 7: Política que demuestra el interés por la formación en tecnología de la información

Un análisis más detallado de las medidas adoptadas para aumentar el acceso a la información y los servicios en línea se observa en el Cuadro 7.

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Instalación de quioscos públicos	24	19
Acceso a Internet subvencionados por el Estado	19	11
Compra de computadoras subvencionada por el Estado	19	10
Otras medidas	21	19

Cuadro 8: Medidas para aumentar el acceso a las tecnologías de la información (N=62)

En el Cuadro 8 se destaca una diferencia: las medidas adoptadas en los países en desarrollo parecen ser más amplias que las adoptadas en el grupo industrializado. Es posible que la sociedad de los países industrializados considere que es suficientemente rica para no necesitar subvenciones oficiales destinadas a proveer acceso a los servicios de Internet o comprar computadoras.

### Acceso a la tecnología

En la encuesta también se evaluó el acceso a la tecnología por parte de los ciudadanos y los funcionarios del gobierno. En el cuestionario se recabó información sobre el porcentaje de dependencias oficiales que tenían acceso a Internet, un sistema Intranet y correo electrónico. En la Figura 13 se indica el porcentaje de dependencias con acceso a la tecnología pertinente. El porcentaje de respuestas figura en el eje de las ordenadas.

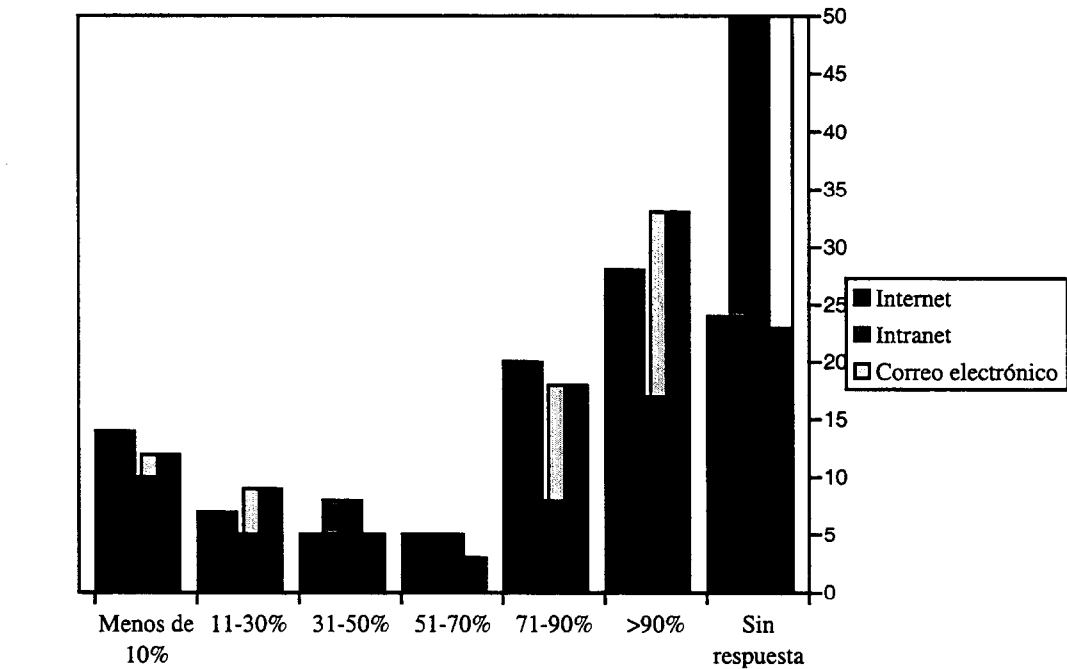


Figura 13: Acceso a la tecnología en las dependencias oficiales (N=62)

El análisis regional de estos datos ha mostrado que Europa y América del Norte tienen el más alto porcentaje de acceso a todas las tecnologías, mientras que la región de África tiene el más bajo. Esto puede indicar que, como es lógico suponer, cuanto más madura y económicamente desarrollada es una región, más alto es en general su porcentaje de acceso. La misma tendencia se pone de manifiesto cuando el análisis se centra en los países industrializados y en desarrollo. En cuanto al suministro de servicios telemáticos en las dependencias oficiales, la diferencia entre los países en desarrollo y los industrializados no es demasiado grande, aunque los segundos tienen una pequeña ventaja en el porcentaje de dependencias oficiales con acceso.

Después la encuesta se centró en el acceso a otras formas de tecnología en el hogar y los centros de trabajo. Se tuvieron en cuenta el teléfono, el fax, Internet, la televisión por cable y las computadoras personales. En las Figuras 14 y 15 se muestra los niveles de acceso de los ciudadanos a esas tecnologías desde el hogar y el centro de trabajo respectivamente. Hubo un gran índice de respuestas en blanco, probablemente debido a que en la mayoría de los países no existen estadísticas al respecto. Los gráficos muestran el porcentaje de ciudadanos con acceso a las tecnologías y el porcentaje de respuestas figura en el eje de las ordenadas.



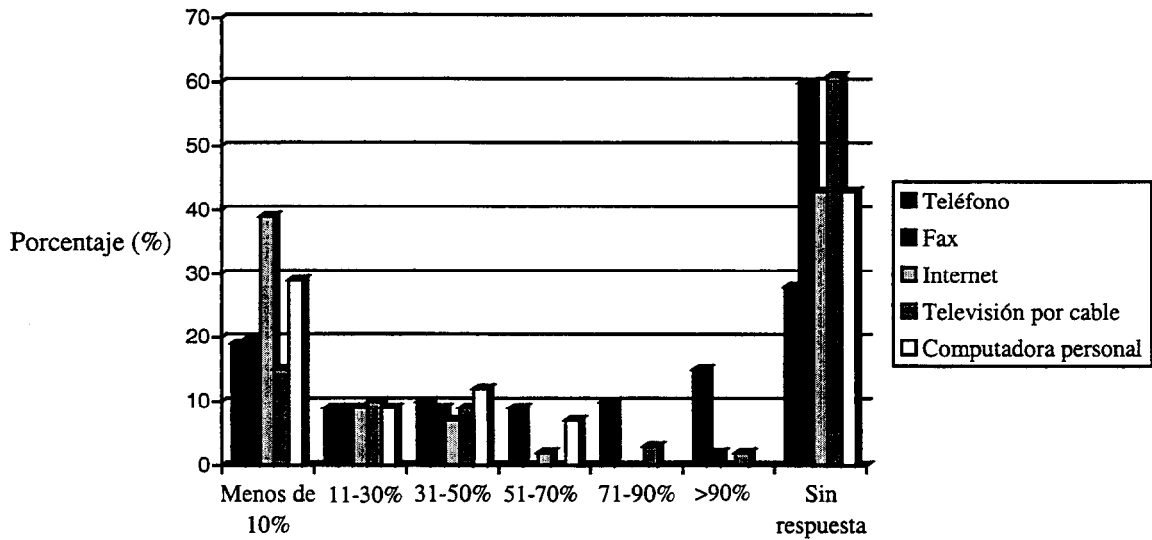


Figura 14: Acceso a la tecnología en el hogar (N=62)

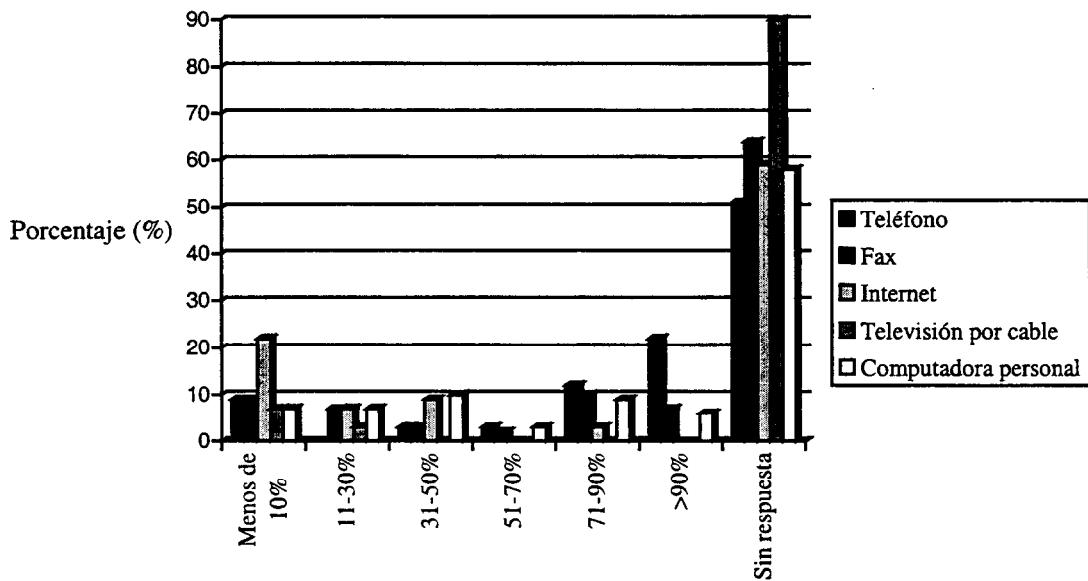


Figura 15: Acceso a las tecnologías en el centro de trabajo (N=62)

En el plano regional, el análisis muestra que las economías desarrolladas de Europa y América del Norte y las economías emergentes (“tigres”) de Asia y el Pacífico tienen niveles más altos de acceso a las cinco tecnologías consideradas. Las economías más inmaduras de los Estados Árabes, África y América Latina y el Caribe suelen ir a la zaga con niveles de acceso más bajos.

Como se demostró más arriba, la misma tendencia puede observarse con respecto a los datos examinados desde las perspectivas de los países industrializados y los países en desarrollo. De las cinco tecnologías consideradas el teléfono es la más común, aunque en el

grupo de los países en desarrollo existen más países que declaran tener bajos niveles de acceso a ese medio que en el grupo de los países industrializados.

En el cuestionario también se preguntaba si en el país se utilizaba la tecnología de tarjetas electrónicas. El 51% de los países participantes respondieron afirmativamente, el 42% negativamente y el 7% no respondieron. Entre los que respondieron afirmativamente, el 58% declararon que se utilizaba principalmente en el sector educativo, el 12% en los bancos y el sector de las finanzas mientras que el 8% declaró que se utilizaba en varios sectores. Algunos ejemplos:

- tarjetas para viajar en el transporte público (Australia)
- aplicaciones en sanidad (Bulgaria, Bélgica, Dinamarca)
- futura tarjeta nacional de identidad (Líbano, Hungría)
- tarjeta de servicios oficiales de uso múltiple (Malasia)
- pago de facturas y salarios (Perú)
- enseñanza superior (Estados Unidos de América, Israel, Hungría)

En el cuestionario se preguntaba si el país utilizaba la tecnología de las tarjetas electrónicas y, una vez más, se verificó la tendencia indicada anteriormente.

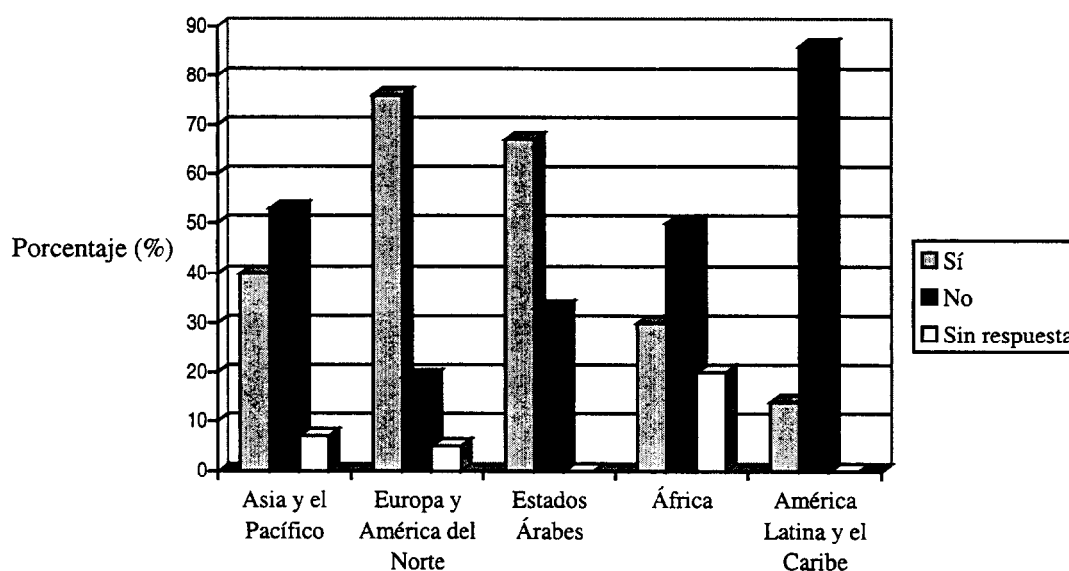


Figura 16: Utilización de la tecnología de las tarjetas electrónicas (N=62)

Las regiones que más utilizan la tecnología de las tarjetas electrónicas son Europa y América del Norte. El número más bajo de respuestas afirmativas tanto de manera absoluta como relativa, procede de América Latina y el Caribe pero, por lo demás, aparentemente el uso de tarjetas electrónicas está relacionado con el grado de industrialización.

La clasificación de las respuestas sobre la utilización de la tecnología de las tarjetas electrónicas según el grado de industrialización de los países muestra la misma tendencia que

más arriba, es decir que la mayoría de los países en desarrollo afirman que no utilizan la tecnología de las tarjeta electrónicas, mientras que la mayoría de los países considerados industrializados se sirven de ella.

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Sí	38	74
No	54	22
Sin respuesta	8	4

Cuadro 9: Utilización de la tecnología de las tarjetas electrónicas (N=62)

### Factores que facilitan la utilización de los servicios estatales en línea

En la encuesta se trató de determinar cuál era la situación de la legislación pertinente que facilita los servicios estatales en línea y cuáles eran los principales impedimentos a juicio de los encuestados. Se consideraron cuatro ámbitos y se trató de determinar si en el país la legislación correspondiente había sido promulgada, estaba en curso de debate o era inexistente. En la Figura 17 se recogen las respuestas recibidas.

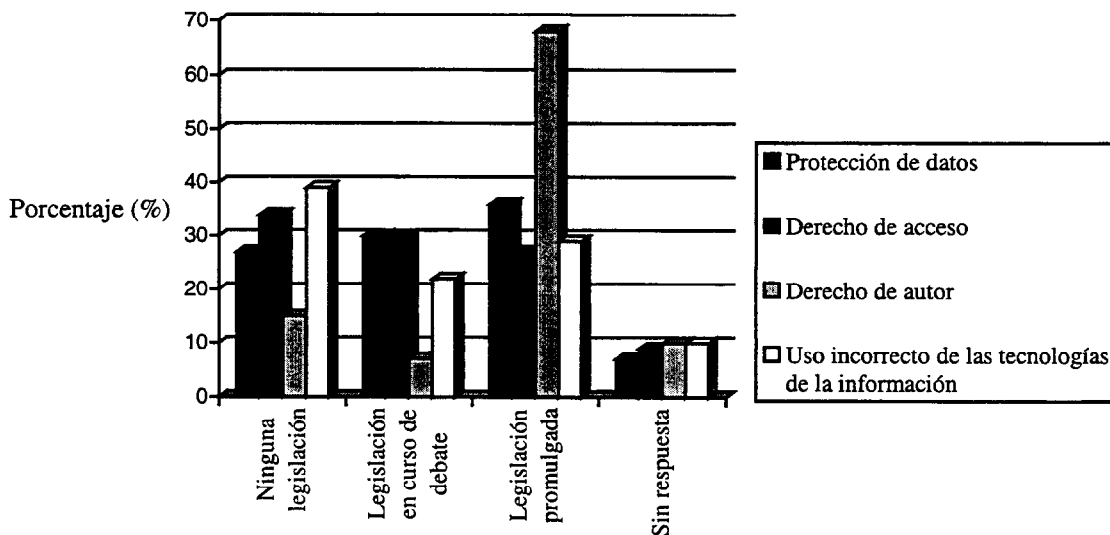


Figura 17: Reglamentación de los datos electrónicos y de los medios de comunicación digitales (N=62)

En el análisis por regiones se observa que la región de Europa y América del Norte es sin lugar a dudas la región en la que se han promulgado más leyes. La región de Asia y el Pacífico es la que tiene la mayor cantidad de leyes en curso de debate y en las regiones de África y América Latina y el Caribe la legislación al respecto es mayoritariamente inexistente en cualquier forma todavía. La legislación sobre derecho de autor existe en alguna medida en las cinco regiones. Una vez más, las regiones más industrializadas parecen ser también las

más avanzadas por lo que se refiere a leyes promulgadas, como sucede en Europa y América del Norte, con más del 50% de los países que cuentan con medidas legislativas de ese tipo.

Estos datos también se sometieron al tercer tipo de análisis, con los resultados que a continuación se recogen.

		Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
<i>Protección de datos</i>	Sin respuesta	8	9
	Ninguna legislación	41	4
	Legislación en debate	28	30
	Legislación promulgada	23	57
<i>Derecho de acceso</i>	Sin respuesta	10	9
	Ninguna legislación	38	22
	Legislación en curso de debate	31	30
	Legislación promulgada	21	39
<i>Derecho de autor</i>	Sin respuesta	10	13
	Ninguna legislación	21	9
	Legislación en curso de debate	10	
	Legislación promulgada	59	78
<i>Uso incorrecto de las tecnologías de la información</i>	Sin respuesta	13	13
	Ninguna legislación	51	17
	Legislación en curso de debate	13	35
	Legislación promulgada	23	35

Cuadro 10: La legislación como factor que facilita la utilización de los servicios estatales en línea (N=62 para cada categoría)

En términos relativos, en general un porcentaje mayor de países industrializados tiene leyes promulgadas. Igualmente, el número de países en desarrollo que carece de leyes en ámbitos específicos es mucho más elevado que el de los países industrializados.

Además, se preguntó a los encuestados cuáles eran en su país los principales impedimentos para el avance de los servicios estatales en línea. Se presentó una lista de seis impedimentos entre los que se pedía seleccionar tres. Los tres considerados como más importantes fueron:

- a) La falta de recursos – 46% (sobre todo financieros y humanos)
- b) La inexistencia de infraestructura – 46%
- c) Los bajos niveles de conocimientos básicos sobre las tecnologías de la información – 44%

La falta de sensibilización en el plano de la adopción de políticas fue un factor que alcanzó casi el mismo porcentaje que la carencia de conocimientos básicos sobre las tecnologías de la información, mientras que la falta de incentivos públicos fue el factor menos considerado (29%) como un impedimento para el avance de los servicios estatales en línea. Por lo tanto, la sensibilización en el plano de la adopción de políticas y la elaboración de

políticas constituyen una necesidad esencial puesto que repercuten en los otros factores considerados como impedimentos.

Todos los encuestados sin excepción consideraron que el acceso es una cuestión clave. Aunque se están adoptando muchas medidas, Internet sigue siendo el factor principal de acceso real. Por ejemplo, en África el acceso a Internet está limitado en gran medida a las capitales de los países y más del 70% de la población vive en zonas rurales. Se estima que el número de abonados a Internet supera los 500.000 y que cada conexión Internet o de correo electrónico sirve a un promedio de tres usuarios, lo cual arroja una cifra estimada de 1,5 millones de usuarios de los cuales 1 millón se encuentran en Sudáfrica. El resto está desperdigado entre 734 millones de personas y se concentran sobre todo en las ciudades, con un promedio de un usuario por cada 38 habitantes, frente a uno por cada cuatro en América del Norte y Europa. Veintiséis países tienen 1.000 abonados o más, y sólo nueve cuentan con más de 5.000. Entre éstos, Ghana, Uganda y Mozambique presentan características particularmente interesantes: adoptaron temprano políticas innovadoras de comunicación y fueron los primeros países en tener acceso a Internet y elaborar con un programa de educación para ampliar su base de usuarios.

A estos datos se aplicaron los dos tipos de análisis mencionados, obteniéndose los resultados que se exponen a continuación. El análisis regional no mostró una tendencia clara; aparentemente, la falta de infraestructura y de recursos constituyen impedimentos muy importantes en todas las regiones, aunque relativamente menos en los Estados Árabes. Es interesante observar que en Europa la falta de infraestructura no se considera que sea el obstáculo fundamental, lo cual podría explicarse por el hecho de que, al ser la región más industrializada de las cinco enumeradas más abajo, es probable que las inversiones en infraestructura ya se hayan realizado. Los escasos conocimientos básicos sobre las tecnologías de la información se citaron relativamente con más frecuencia en África, mientras que la falta de sensibilización en el plano de la adopción de políticas y la escasa difusión de Internet se consideran particularmente importantes en los Estados Árabes y América Latina y el Caribe. A continuación el análisis se muestra en forma gráfica.

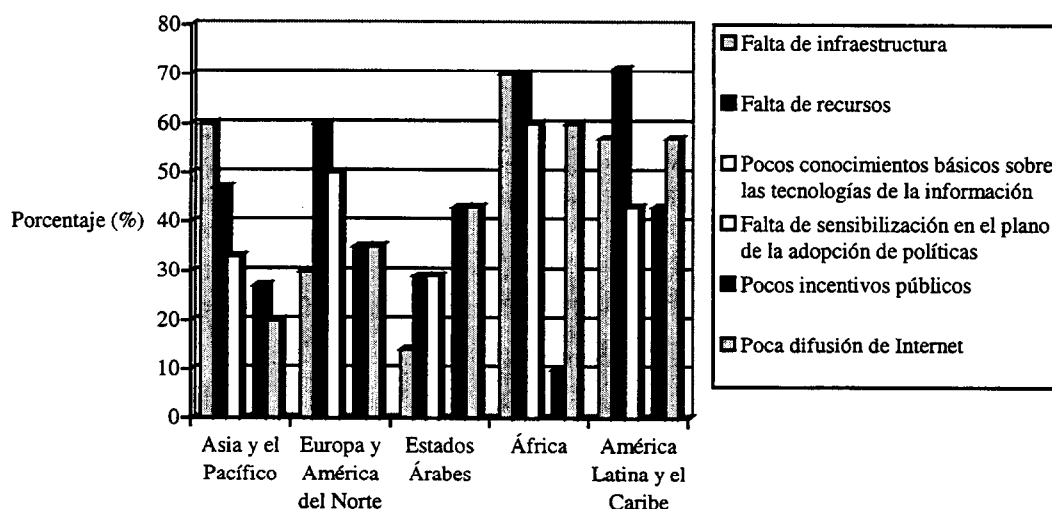


Figura 18: Principales impedimentos para el avance de los servicios estatales en línea (N=62)

	Países en desarrollo (%)	Países industrializados (%)
Falta de infraestructura	59	23
Falta de recursos	57	52
Pocos conocimientos básicos sobre las tecnologías de la información	46	41
Falta de sensibilización en el plano de la adopción de políticas	43	36
Pocos incentivos públicos	27	32
Poca difusión de Internet	46	27

Cuadro 11: Principales impedimentos para el avance de los servicios estatales en línea

Este análisis demuestra claramente que los países en desarrollo tropiezan con muchos más obstáculos que los países industrializados, situación que puede deberse a dos motivos: i) o bien los países industrializados ya han pasado por la etapa de afrontar tantos impedimentos y generalmente los han superado, o bien ii) como los países industrializados tienen en promedio más riqueza que los países en desarrollo, han podido resolver con dinero los problemas que permitían esa solución. Es interesante señalar que como ambos grupos consideran que la falta de recursos es un impedimento fundamental, se puede pensar que la primera explicación es la más acertada.

Con respecto a estas cifras, es preciso advertir que las correspondientes a los países en desarrollo pueden presentar un ligero sesgo en economías emergentes como las de Argentina, Bahrein, Ecuador, Kuwait, Malta, Malasia y algunas más.

Con esto llegamos al final del análisis de los datos efectuado en tres niveles, vale decir, general, regional y países industrializados frente a países en desarrollo. En las otras secciones del cuestionario, que analizaremos a continuación, se presenta solamente un análisis general, puesto que la calidad y el nivel de los datos disponibles no permiten analizarlos a un nivel más complejo.

### Información en línea

En el cuestionario figuraba una lista de once aplicaciones y se pedía a los encuestados que indicaran la fase de evolución, el nivel de utilización y la tecnología utilizada por el gobierno para suministrar esos servicios de información. En las Figuras 19 a 21 se presentan las respuestas recibidas acerca de cada una de las aplicaciones por fase de evolución, nivel de utilización y tecnología utilizada, respectivamente.

En la mayoría de los casos el servicio existía en el plano nacional, aunque si se toman todas las cifras en conjunto se obtiene un cuadro alentador. La mayoría de los servicios están funcionando o se encuentran en una fase de planificación o de proyecto piloto. En este caso, también fueron pocos los que no respondieron. Por otra parte, la pregunta relativa al nivel de utilización del servicio quedó muchas veces sin respuesta, lo que indica una escasez de datos.

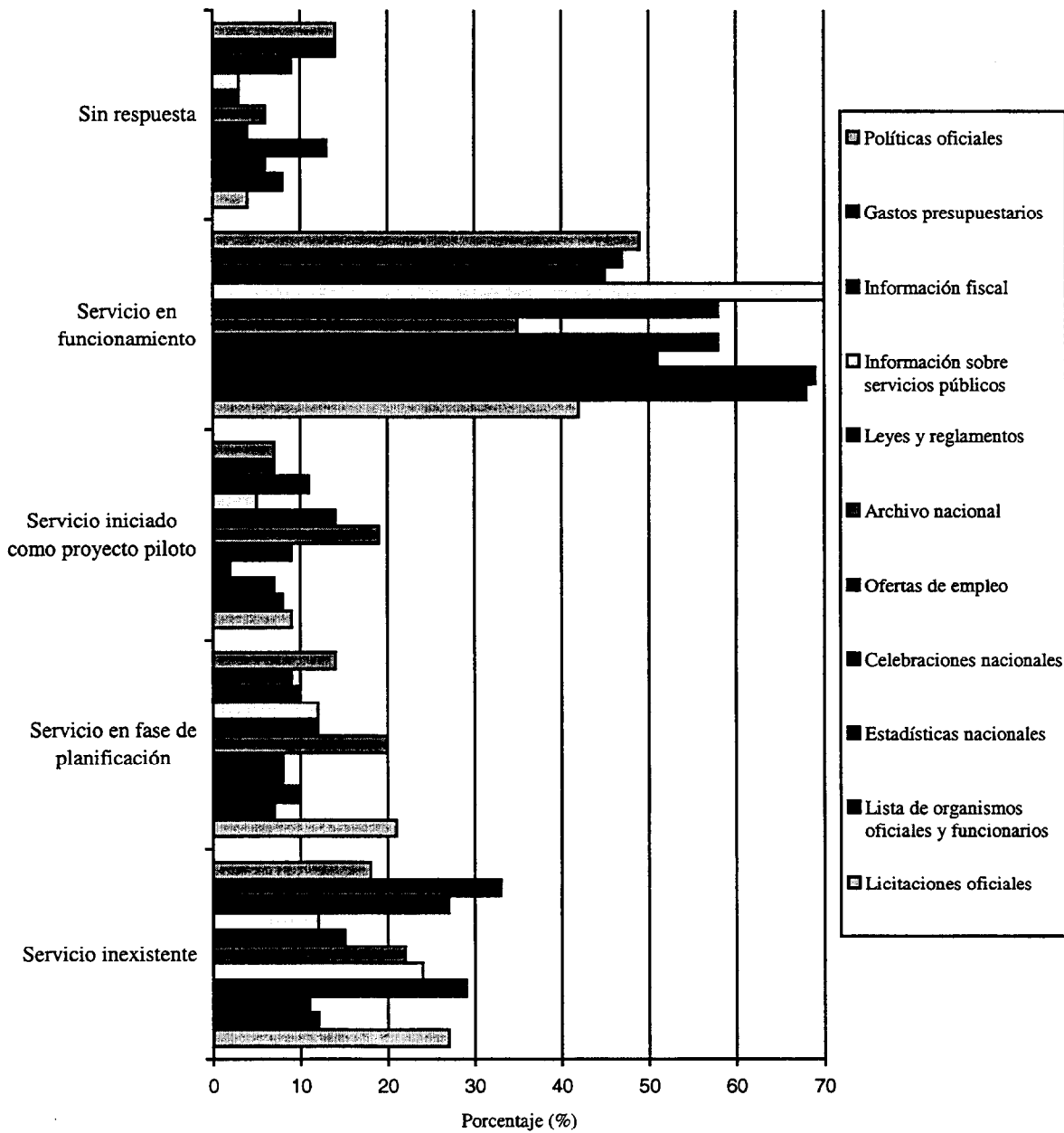


Figura 19: Fase de evolución en los servicios de información en línea destinados a los ciudadanos (N=62)

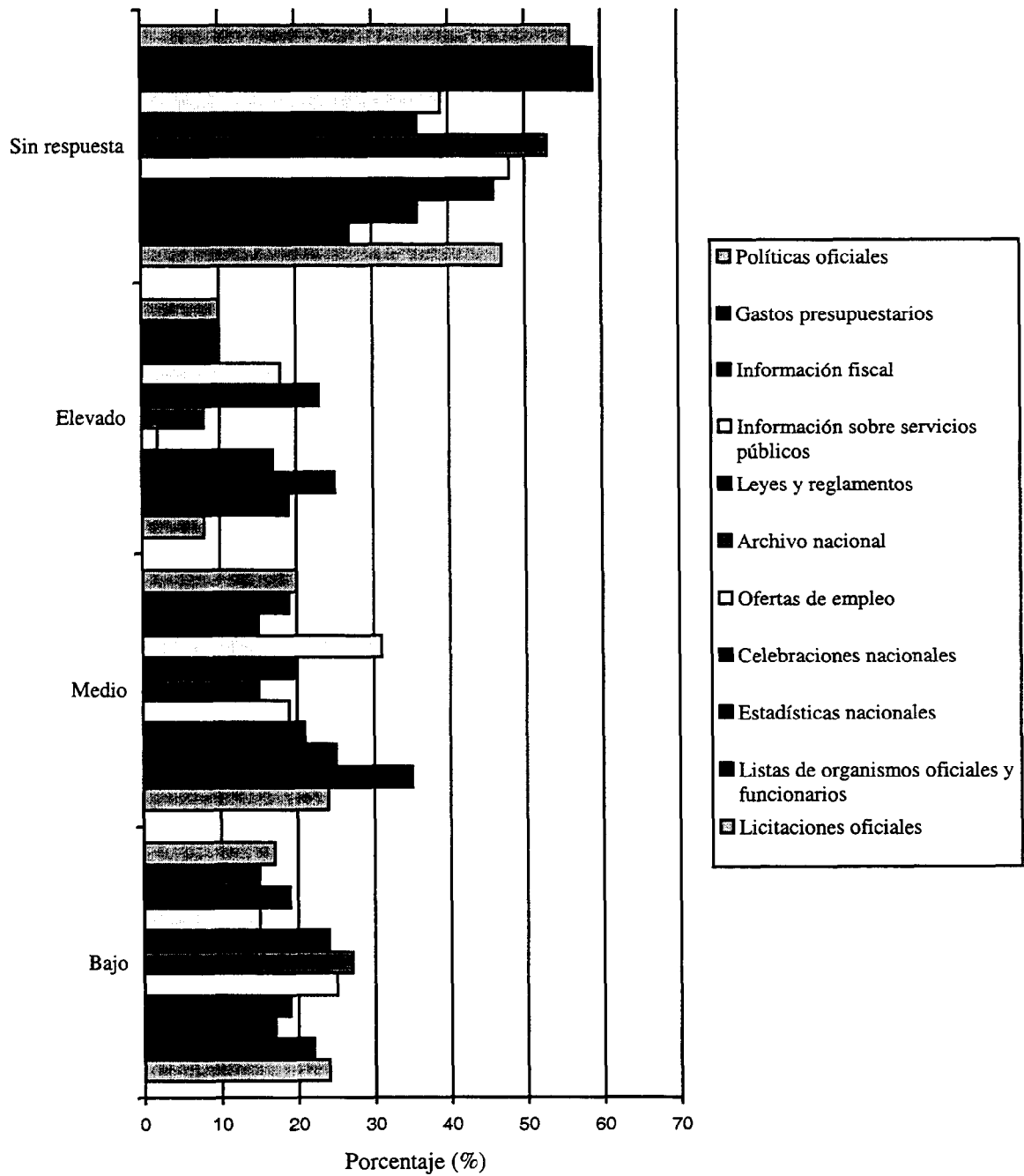


Figura 20: Nivel de utilización de los servicios de información en línea destinados a los ciudadanos (N=62)



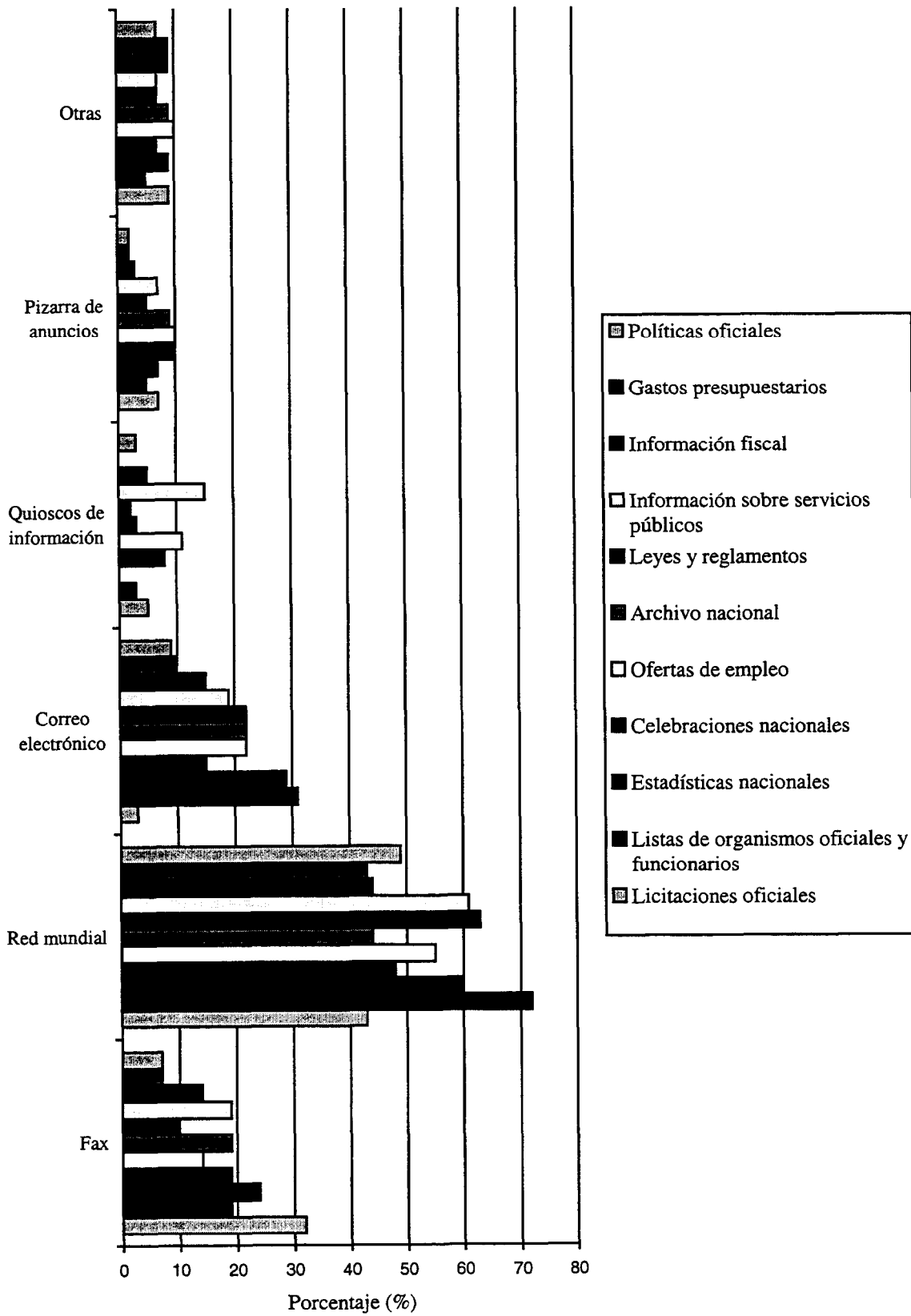


Figura 21: Tecnología utilizada para prestar servicios de información en línea destinados a los ciudadanos (N=62)

Como puede observarse en los gráficos presentados más arriba, en la mayoría de los casos los servicios funcionan en línea. Los servicios de estadísticas nacionales son los más corrientes. Por otra parte, las listas de organismos oficiales y funcionarios, las estadísticas nacionales, las leyes y reglamentos y la información sobre servicios públicos son las aplicaciones con más alto nivel de utilización. En la Figura 21 se observa que la tecnología más utilizada para todos los servicios es la Red mundial. Los sistemas de quioscos de información y pizarras de anuncios son las tecnologías menos utilizadas y el uso del fax está disminuyendo.

### Servicios en línea

La Sección 3 del cuestionario se refería a los servicios en línea prestados a los ciudadanos. Al igual que en la sección anterior, se enumeraban tres servicios corrientes y se invitaba a los encuestados a señalar, respectivamente, el nivel de desarrollo, el grado de utilización y la tecnología empleada por los poderes públicos para comunicar la información. En las Figuras 22 a 24 se muestran las respuestas recibidas con respecto a cada una de las aplicaciones en función, respectivamente, del nivel de desarrollo, del grado de utilización y de la tecnología empleada.

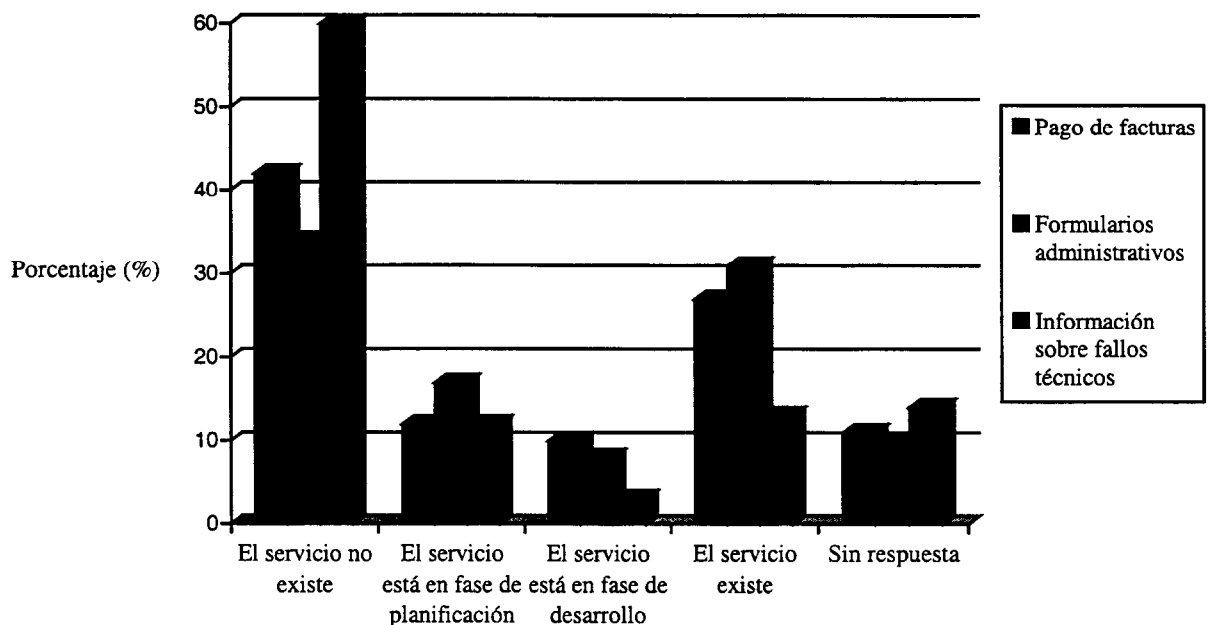


Figura 22: Nivel de desarrollo de la prestación de servicios en línea a los ciudadanos (N=62)

Como se puede ver, los dos servicios más disponibles en línea son el pago de facturas y los formularios administrativos, si bien la disponibilidad de los segundos supera a la de los primeros en un mayor número de países. Era previsible que se registrara esta tendencia si se tiene en cuenta que se tropieza con algunas dificultades, por ejemplo el problema de la seguridad de los pagos cuando se efectúan transacciones en línea

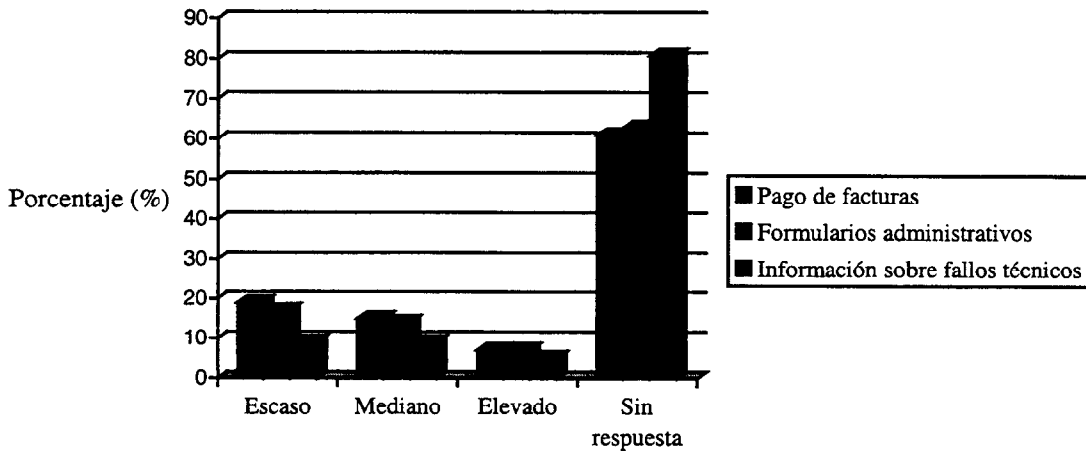


Figura 23: Grado de utilización de servicios en línea prestados a los ciudadanos (N=62)

Habida cuenta de la elevada carencia de respuestas, toda conclusión sacada de los datos *supra* es un tanto incierta. No obstante, el escaso grado de utilización de los servicios disponibles puede ser una cuestión que merezca ser investigada más a fondo. La utilización de los formularios administrativos es casi igual que la del pago de facturas, aunque esta última sea levemente inferior; por otra parte, la información sobre fallos técnicos es considerablemente inferior a los otros dos servicios.

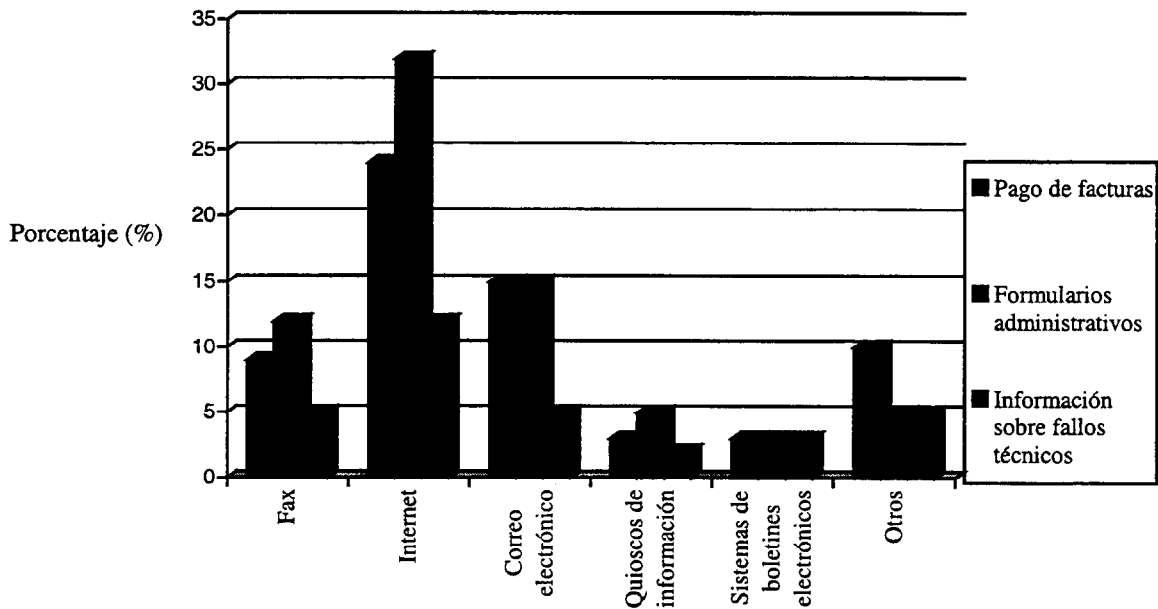


Figura 24: Tecnología utilizada para prestar servicios en línea a los ciudadanos (N=62)

Una vez más, Internet es el medio más utilizado para prestar servicios en línea a los ciudadanos, y los quioscos de información y los sistemas de boletines electrónicos se utilizan menos.

### Participación de los ciudadanos en línea

La Sección 4 del cuestionario se refería a la participación de los ciudadanos en los procesos de gobierno. Las encuestas de opinión, las elecciones, los referéndums y la información enviada por los ciudadanos se consignaron como esferas posibles de participación de éstos en los procesos de gobierno. Se pedía una vez más a los encuestados que indicaran el nivel de desarrollo de cada aplicación, así como su grado de utilización y la tecnología empleada por los poderes públicos para suministrar la información. En las Figuras 25 a 27, se muestran, respectivamente, las respuestas recibidas en relación con cada una de las aplicaciones, en función de su nivel de desarrollo, su grado de utilización y la tecnología utilizada.

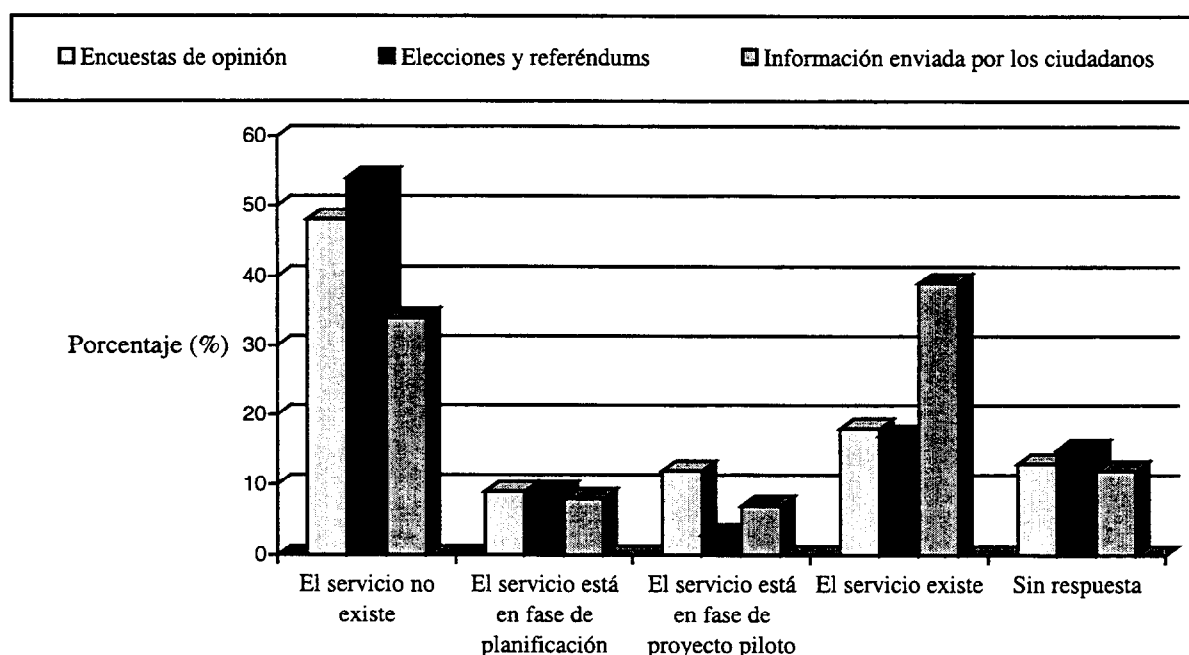


Figura 25: Nivel de desarrollo de la participación en línea de los ciudadanos (N=62)

En la mayoría de los casos no existen los servicios enumerados, es decir, las encuestas de opinión, las elecciones, los referéndums y la información enviada por los ciudadanos. En los países que contestaron al cuestionario, lo más corriente es que los ciudadanos envíen información a su vez, lo cual es comprensible porque se trata de un aspecto que no conlleva cuestiones delicadas, como ocurre por ejemplo con las elecciones y los referéndums. Por otra parte, el envío de información por parte de los ciudadanos supone un grado de interacción más personalizado entre las aplicaciones enumeradas, lo cual implica que a éstos les puede resultar mucho más fácil establecer una relación virtual estrecha con los poderes públicos.

En la Figura 26 *infra*, se muestra que los ciudadanos no utilizan los servicios disponibles tanto como cabría esperar:

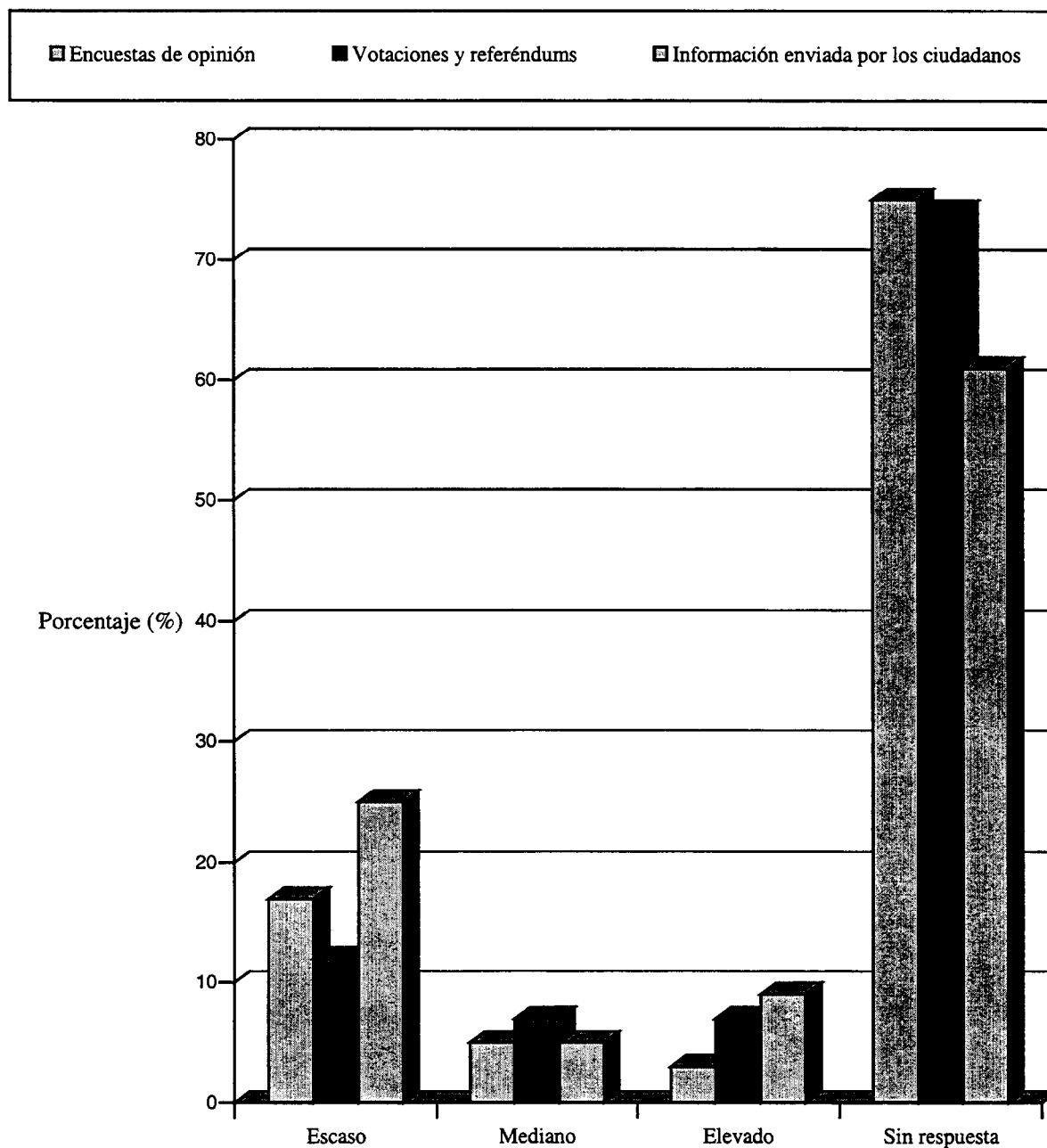


Figura 26: Grado de utilización de los servicios para la participación en línea de los ciudadanos (N=62)

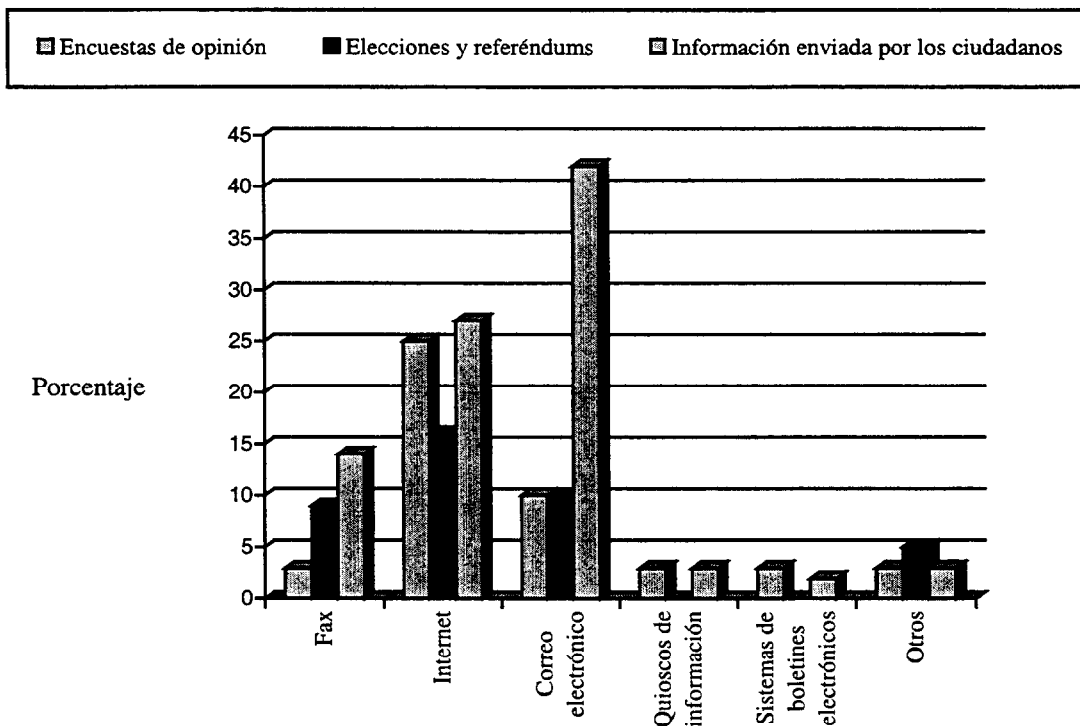


Gráfico 27: Tecnología utilizada para la participación en línea de los ciudadanos (N=62)

Con respecto a la información enviada por los ciudadanos, el medio tecnológico más utilizado no es Internet, sino el correo electrónico. En cambio, tal y como ocurre en las demás esferas de aplicación de la información oficial y de los servicios estatales, Internet es la tecnología que más se utiliza para encuestas de opinión, elecciones y referéndums. Por lo que respecta al conjunto de las aplicaciones, los quioscos de información y los sistemas de boletines electrónicos son, una vez más, los dos medios menos utilizados.

## ANÁLISIS DE LOS TEMAS PRINCIPALES

### Antecedentes

En los diez últimos años ha aparecido una abundante bibliografía sobre la transición de la sociedad industrializada a la sociedad de la información o del conocimiento. En todo el mundo, los gobiernos han desempeñado un papel importante en el debate sobre la índole de la sociedad de la información y acerca de las funciones que en el futuro se les va a pedir que desempeñen. Muchos gobiernos nacionales han realizado importantes estudios, en los que han solido participar todas las partes interesadas de la sociedad actual, sobre las necesidades en materia de infraestructura nacional de la información, cuyas conclusiones varían ampliamente, ya que a veces se han centrado en los aspectos técnicos y en otros casos en los aspectos sociales o culturales, en función de las preocupaciones del país de que se tratara. En la mayoría de los casos, las cuestiones que se han de tratar exigen la cooperación del sector privado y del sector público, así como de las universidades, las organizaciones no gubernamentales y los particulares. Un elemento esencial de toda esa bibliografía es la función que desempeñan los gobiernos en la transición a la sociedad de la información.

Corresponde a los gobiernos nacionales desempeñar cuatro funciones distintas en la sociedad de la información:

1. En primer lugar, determinar las políticas y estructuras reglamentarias que necesita una sociedad de la información o del saber duradera y competitiva.

Esto supone que las autoridades desempeñen un papel dirigente y que puedan verse conducidas a realizar una vasta consulta del público, así como a promover políticas para atraer inversiones, sensibilizar a las posibilidades que se presentan a la industria y a la sociedad y participar en empresas conjuntas con la industria y otros gobiernos. La mayoría de los países han adoptado un planteamiento basado en la cooperación y la sinergia con respecto a los métodos nacionales de construcción de la infraestructura material y de la infraestructura de la información.

2. Ofrecer programas y servicios públicos a los ciudadanos.

Para ello es necesario adoptar y adaptar tecnologías de la comunicación y la información al despliegue de aplicaciones o servicios de los ministerios (en las esferas de la sanidad, el fisco, las aduanas, los ingresos, la agricultura, etc.). Teniendo en cuenta que se precisa establecer un contacto directo con los particulares (o quizás un intermediario o un sitio Internet), su realización dependerá del grado de extensión de ordenadores en el país, así como del nivel de acceso electrónico (líneas telefónicas y acceso a Internet).

3. Utilizar la infraestructura de la información para mejorar las prácticas administrativas internas de los poderes públicos.

Se espera que las tecnologías de la información contribuyan a mejorar el funcionamiento de la administración pública y de sus servicios y también a ahorrar dinero y mejorar la calidad de los servicios prestados. Algunos organismos oficiales y determinadas empresas y otras entidades pueden intercambiar información por medios electrónicos, reduciendo por consiguiente el papeleo y mejorando los servicios. En este contexto es fundamental plantearse los servicios Internet con una óptica basada en la gestión de la

información y el aprovechamiento compartido de los datos, a fin de promover la idea de concentrar servicios en un solo sitio y fomentar la cohesión intersectorial.

Para aprovecharse de estas ventajas es necesario realizar inversiones financieras considerables en ordenadores y programas informáticos, así como en formación y en la reestructuración de las prácticas jurídicas, reglamentarias y administrativas. Las reestructuraciones efectuadas en la sociedad -por ejemplo la privatización de las telecomunicaciones- pueden con frecuencia provocar un aumento considerable de las necesidades de financiación, habida cuenta de que los Estados tienen que pagar actualmente servicios que parecían ser “gratuitos” anteriormente. En la mayoría de los países, el Estado era propietario y administrador de sus sistemas telefónicos, por lo cual los gastos de telecomunicaciones de los ministerios representaban una fuente “interna” de ingresos para el erario. En muchos Estados, los ministerios más importantes llegaron a crear sus propias redes por motivos de seguridad nacional o de fiabilidad técnica.

En algunos países se ha difuminado la diferencia entre la utilización interna y la utilización externa de tecnología de la información, así como de redes Intranet, Internet y Extranet (utilización de redes oficiales por parte de usuarios particulares).

4. Estar en contacto con los ciudadanos en el proceso democrático de gobierno.

(Esta cuestión se trata más extensamente en la continuación del presente capítulo).

En muchos países la combinación de esas funciones hace que el gobierno nacional sea el usuario principal de la infraestructura de la información en el plano nacional. Con la ayuda de la industria el gobierno ocupa una posición clave para aprovechar las posibilidades que ofrece el nacimiento de la sociedad de la información y del conocimiento. Una parte importante de la función de las autoridades consiste en adaptar la infraestructura de la información a todos los aspectos de su labor - en el presente informe sobre el estudio de la UNESCO y la Fundación COMNET-IT esto se denomina “gobierno en línea”.

Con respecto a las cuatro funciones que desempeñan los poderes públicos, es fundamental examinar la situación de las redes y los servicios de telecomunicaciones en el país, habida cuenta de que la infraestructura de la información se transmite por la red de telecomunicaciones. La capacidad de las autoridades para sacar partido de las redes de información y conocimiento electrónicos depende directamente de la prosperidad, la eficacia y la perdurabilidad del sector de telecomunicaciones. La mayor parte de los estudios sobre la sociedad de la información parten de la base de que, salvo en el caso de determinados programas que gozan de una excepción por su existencia previa, los gobiernos no deben administrar directamente las redes de comunicaciones porque esta función corresponde al sector privado.

Pocos países tienen una visión estratégica nacional de la utilización de las comunicaciones por parte del Estado, salvo unas cuantas excepciones destacadas, las principales de las cuales son los Estados Unidos y el Canadá -y más recientemente el Reino Unido y Australia. En estos países, la oferta de servicios competitivos ha conducido a una visión más estratégica de los servicios públicos. Evidentemente, este aspecto es importante si se quiere que los gobiernos desempeñen el papel dirigente que se espera de ellos en la sociedad de la información que está naciendo. Esta cuestión admite diferentes planteamientos, entre otros los siguientes: posesión de redes propias por parte del gobierno central, utilización de redes oficiales comunes o compartidas y compra de servicios de telecomunicaciones por



cada ministerio. Éstas y otras opciones más tienen hondas repercusiones en la capacidad de los poderes públicos para sacar partido de las ventajas del “gobierno en línea” y generar ingresos suficientes.

Hace 35 años, los Estados Unidos establecieron una red telefónica común -el Federal Telecommunications System (FTS)- para que fuese utilizada por los organismos oficiales. Su crecimiento y extensión a otros servicios de telecomunicaciones lo han convertido probablemente en el dispositivo contractual más importante en su género. Una característica interesante de ese dispositivo estriba en la exigencia de que los organismos federales (salvo contadas excepciones) utilicen obligatoriamente esos servicios. El caso del Canadá y de sus Government Telecommunications and Informatics Services (GTIS) es más o menos similar al de los Estados Unidos, aunque a escala más reducida. La red de comunicación fónica nacional, que alquilaba los servicios de compañías telefónicas mandatarias en distintas regiones del país permitió realizar ahorros considerables con respecto a otras posibles opciones y consiguió un gran número de abonados. No obstante, no se obligó a los departamentos oficiales a utilizar los servicios de libre acceso general y, a excepción de los de la comunicación fónica, pudieron utilizarlos de manera selectiva, negociando sus propias transacciones con el sector privado.

La cuestión de saber si los servicios de libre acceso general deben ser obligatorios o no ha sido objeto de un intenso debate, habida cuenta de que a primera vista parece razonable que los poderes públicos financien sus propias estructuras de información. Por un lado, si se obliga a los ministerios y organismos oficiales a utilizar una red estatal, esto les garantiza un amplio poder adquisitivo y les da la posibilidad de conseguir precios sumamente bajos y de utilizar el tráfico administrativo para contribuir a la creación de una infraestructura nacional, con el consiguiente beneficio para la industria. Por otro lado, muchos de los usuarios principales pueden utilizar lo anterior como argumento convincente para arrendar sus propias redes invocando motivos de seguridad nacional, pública e individual, así como el respeto de la vida privada. Existen consideraciones jurídicas y financieras, así como otras relacionadas con los recursos humanos, que es menester sopesar cuando se toman decisiones en el plano nacional. Esas consideraciones inducen con frecuencia a no inclinarse por la centralización de las redes estatales y a optar por un entorno más abierto y competitivo.

Muchos gobiernos han estimado que una base sólida para una infraestructura de la información susceptible de servir de sostén al gobierno en línea exige una serie de elementos básicos:

- i) Estructuras de redes planificadas, que comprendan un marco integrado para facilitar la evolución de la tecnología de la información en los servicios oficiales nacionales en general, así como referencias y normas adecuadas para garantizar el funcionamiento interactivo y la conexión recíproca de los sistemas de información estatales.
- ii) Establecer con realismo prioridades entre las distintas aplicaciones en línea, teniendo en cuenta que el correo electrónico es la aplicación fundamental para racionalizar servicios y reducir costos.
- iii) Comprometerse a que el comercio electrónico se convierta en un medio práctico para que el gobierno pueda efectuar actividades de carácter comercial.
- iv) Definir en estrecha cooperación con el sector privado las compras del Estado como uno de los principales instrumentos estratégicos de desarrollo de la infraestructura de la información estatal.

- v) En muchos países se ha optado por nombrar un funcionario superior encargado de la informática para que imparta directrices generales sobre la renovación y futura perdurabilidad de los servicios oficiales en línea.

La función de la administración pública, en su condición de principal usuario de telecomunicaciones y tecnología de la información, tiene una importancia considerable para el desarrollo de una infraestructura nacional. Dando ejemplo, las autoridades pueden catalizar el desarrollo de la utilización innovadora de la infraestructura en el conjunto de la economía y, al mismo tiempo, satisfacer sus propias necesidades en materia de prestación de servicios a los ciudadanos. La opinión pública considera que el comercio electrónico puede ser un sector fundamental para esta función catalizadora, dando amplia publicidad a las grandes posibilidades que representan sus ventajas para las pequeñas y medianas empresas y, por consiguiente, para la economía nacional en conjunto. No obstante, para que la información se transmita realmente, es imprescindible que se dé un contexto con determinados componentes:

- la existencia de recursos patentes (dinero, competencias e infraestructura técnica);
- recursos sociales sólidamente arraigados (confianza, motivación y conocimientos);
- datos brutos pertinentes.

Estos elementos se exponen más detalladamente en relación con las pequeñas y medianas empresas en particular, pero suelen ser también pertinentes en contextos más amplios.

### **Disparidades en materia de recursos patentes que influyen en el acceso**

El acceso a la información transmitida por medio de las tecnologías de la comunicación y la información exige cuantiosos recursos patentes: una infraestructura de telecomunicaciones capaz de facilitar el acceso a la red; una infraestructura eléctrica para que esas tecnologías funcionen; una infraestructura de competencias técnicas para mantenerlas en funcionamiento; recursos financieros necesarios para comprarlas o tener acceso a ellas; utilización de las competencias técnicas para utilizarlas; y competencias básicas en materia de alfabetización para poder comprender sus contenidos.

Los pobres carecen pura y simplemente de esos recursos. En un planeta donde el 80% de la población no tiene acceso a sistemas de telecomunicación fiables y donde una tercera parte de ésta carece de suministro de electricidad, no es nada sorprendente que Internet llegue muy poco a los pobres. Además, la mitad de la población de los países de escasos ingresos es analfabeta, y aún es mayor la proporción de personas incapaces de leer en inglés, que es el idioma dominante en la información digital.

Los gobiernos y los organismos donantes tratan de proporcionar los recursos patentes, pero, viendo las cosas con realismo, los más desfavorecidos no poseerán las tecnologías de la comunicación y la información y tendrán muy pocas posibilidades de dominarlas o de utilizar en proporción considerable sus aplicaciones prácticas en un futuro previsible. Por consiguiente, la principal estrategia ha consistido en suministrar tecnologías de la comunicación y la información a instituciones intermediarias, por ejemplo organismos oficiales, organizaciones no gubernamentales y organizaciones comunitarias.

### *Disparidades de recursos sociales que influyen en la evaluación y la aplicación*

Los empresarios pobres necesitan algo más que dinero, competencias técnicas e infraestructuras para aprovechar los datos suministrados por las tecnologías de la comunicación y la información. Necesitan otros recursos para establecer una interacción con fuentes ajenas a sus propias comunidades (Banco Mundial, 1998; Panos 1998 b):

- *“Proximidad de la fuente”*. Los datos se generan en un contexto determinado y conservan características inherentes a él; contienen lo que sus creadores saben y estiman que es importante y carecen de lo que no saben o no estiman importante. Si los empresarios pobres no pertenecen al mismo contexto que el de las fuentes generadoras de información, pueden surgir problemas debidos a la falta de comunicación y a malentendidos.
- *Confianza*. Antes de aceptar los datos, sus destinatarios deben tener confianza tanto en la fuente como en el conducto de comunicación. La mayoría de los empresarios estima que el grado de confianza suficiente para justificar sus decisiones comerciales lo crean los contactos personales, las interacciones y algo que consideran ideal: un contexto compartido con sus interlocutores y la proximidad de éstos.
- *Conocimiento*. La información crea el conocimiento, pero éste también es necesario a su vez para crear información. El conocimiento nos ayuda a tener acceso a la información, mostrándonos dónde podemos encontrar y cómo podemos utilizar las fuentes de información. Además, nos ayuda a aplicar la información en la práctica. En el caso de los pobres, ese saber se suele circunscribir al contexto local.
- *Confianza y seguridad*. Para utilizar los nuevos conductos de comunicación, sus destinatarios deben tener confianza y sentirse estimulados para correr cierto riesgo. Por regla general, habida cuenta de sus circunstancias y experiencias sociales, a los pobres les falta confianza y se muestran reacios a correr riesgos.

### *Disparidades de recursos que influyen en la acción*

La información facilitada por conducto de las tecnologías de la comunicación y de la información carece de valor, a no ser que sirva para tomar decisiones y actuar con conocimiento de causa. Ahora bien, la acción implica una dotación de recursos que no guarda relación alguna con las tecnologías de la información y la comunicación. La información sobre nuevos proveedores recibida por un empresario carece de valor para éste si no tiene confianza en ellos. Lo mismo sucede con la información sobre nuevos mercados si no puede incrementar su producción para abastecerlos por falta de capacidad o por aversión a correr riesgos. La información sobre nuevas reglamentaciones fiscales también carece de valor si el empresario no tiene medios para pagar impuestos. La disparidad de dotación en recursos materiales patentes y en recursos sociales para actuar perpetúa la situación de los empresarios pobres, independientemente de que la información se les facilite por conducto de las tecnologías de la información y la comunicación o por otros medios.

La información (y, por consiguiente, el conjunto de tecnologías de la comunicación y la información) es sólo uno de los múltiples recursos materiales patentes y sociales que se necesitan para que una empresa se desarrolle con éxito. En otras palabras, la información es un recurso necesario, pero no suficiente, para mitigar la pobreza. Tanta importancia tienen, o

incluso más, factores como las competencias técnicas, las tecnologías de producción, la demanda de resultados y otros recursos sociales más, que habrá que tener bien presentes al evaluar la prioridad relativa que se debe atribuir a las tecnologías de la información y la comunicación en el proceso del desarrollo.

#### *Falta de datos pertinentes*

Como se ha expuesto anteriormente, los empresarios pobres obtienen la información que les resulta más valiosa por conducto de sistemas de información informales, es decir informaciones que emanan de las personas de su entorno o de condición similar a la suya. Desafortunadamente, la información generada por esos sistemas puede ser imprecisa y a buen seguro incompleta, aunque, desde luego, las fuentes de información oficiales pueden ser igualmente incapaces de satisfacer sus necesidades, porque predominan cada vez más en ellas datos de índole puramente comercial y trivialidades.

Por ejemplo, Internet suministra principalmente a las personas pobres y ávidas de información una avalancha de datos caracterizada por el “mucho ruido y las pocas nueces”, es decir una información numérica y occidentalizada que no les sirve prácticamente para nada.

Esto se debe en parte a la incapacidad de los pobres para expresar sus demandas en materia de información y a su imposibilidad para poder pagar por la obtención de esa información.

Cuando las empresas no cumplen su cometido, las instituciones nacionales e internacionales pueden intervenir, y de hecho intervienen, pero se plantean múltiples problemas, en parte porque esas intervenciones suelen ser más bien poco sistemáticas y duraderas.

#### *Los pobres como fuentes de información*

Está muy extendida la creencia de que los pobres sólo son destinatarios de la tecnología, de la información y del saber. Por supuesto, esto es completamente falso. Todas las comunidades pobres generan su información y sus conocimientos propios. Las tecnologías de la información y la comunicación pueden desempeñar una función positiva para posibilitar que esa información y ese saber se difundan más ampliamente.

Las tecnologías de la comunicación y la información se pueden utilizar para que los empresarios pobres transmitan información a los organismos donantes y los servicios estatales, aunque la utilización principal de esas tecnologías es la transmisión de información comercial sobre productos y servicios de pequeñas empresas y microempresas a posibles clientes; por regla general, esa transmisión se efectúa por conducto de Internet y va destinada a los mercados de exportación occidentales (Banco Mundial 1998; Heger 1998). No obstante, abundan más los opúsculos de color de rosa sobre los presuntos logros de las tecnologías de la información y la comunicación que los estudios analíticos a largo plazo efectuados por investigadores independientes.

La tecnología sólo influye en una parte de un proceso social mucho más vasto. Los empresarios pobres deben tener también la capacidad para suministrar información pertinente sobre ellos mismos y para acceder a las tecnologías de la información y la comunicación y utilizarlas. Con frecuencia carecen de ella y tienen que recurrir, una vez más, a intermediarios.

En el otro extremo de la cadena de transmisión de la información tiene que haber asimismo personas capaces de escucharlos y de actuar en función de lo que escuchan.

Una gran parte del debate sobre las tecnologías de la comunicación y la información y el desarrollo lo nutre el alboroto publicitario suscitado por los círculos profesionales de esas tecnologías y los medios de comunicación de masas, que las presentan como un símbolo del desarrollo moderno. Ahora, el objetivo principal del desarrollo se ha convertido en una carrera acelerada para aportar un máximo de tecnología a un máximo de personas. De ahí que la cuestión de la disparidad de acceso a las tecnologías de la comunicación y la información se haya convertido en el principal problema del desarrollo mismo. No obstante, es menester atemperar esta tendencia pertinaz y cobrar conciencia de:

- los costos de sustitución en cuanto al desarrollo que suponen las inversiones propugnadas por quienes mantienen esa posición, pues si se invierte en tecnologías de la comunicación y la información no se invierte en otros sectores;
- los costos de sustitución de los sistemas de información y de la tecnología; por ejemplo, la radio y la televisión llegan respectivamente al 75% y al 40% de la población de África, mientras que Internet sólo llega a un 0,1% muy marginal. La nueva oleada de televisores y teléfonos móviles que se pueden conectar con Internet quizás sea un indicio de que se ha tomado conciencia de esta situación.

#### *Prioridades de desarrollo en materia de información, tecnologías de la información y comunicación y pobreza*

En líneas generales, de este análisis se puede deducir lo siguiente:

- los pobres necesitan conocimientos para tener acceso a la información y utilizarla, así como recursos para actuar, probablemente con más apremio que el acceso a nueva información;
- necesitan información localmente contextualizada;
- las personas pobres necesitan sobre todo las tecnologías de la información y la comunicación para contar con un medio para expresarse y suministrar información propia sobre su condición;
- también necesitan intermediarios “inteligentes” para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación, cuyo interés estriba actualmente sobre todo en su capacidad cada vez mayor de prestar asistencia a los organismos de ayuda (instituciones intermediarias), más que en su capacidad para influir directamente en la vida de los pobres;
- los pobres necesitan intermediarios comunitarios para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación;
- los pobres sólo podrán cosechar plenamente los frutos de las tecnologías de la comunicación y la información cuando posean al mismo tiempo la tecnología y la competencia teórica y técnica correspondiente. Los intermediarios representan actualmente un mecanismo necesario y los enormes obstáculos en materia de recursos y contextos que impiden a los pobres adquirir las tecnologías de la

información y la comunicación superan con mucho los obstáculos con los que tropiezan para ponerse en contacto con los intermediarios.

### **Democracia electrónica en un mundo interconectado: el gobierno electrónico frente a la democracia electrónica**

En esta encuesta se han examinado los medios a través de los cuales los gobiernos están evolucionando hacia el ejercicio del gobierno electrónico. En este contexto, la noción de gobierno abarca tanto las maneras de utilizar las nuevas tecnologías para prestar servicios a los ciudadanos como los medios empleados para cambiar y mejorar los métodos eficientes de administración dentro de los propios gobiernos. Otro elemento que busca poner de manifiesto esta encuesta es la herramienta con que cuentan los gobiernos para incrementar la participación de los ciudadanos en los procesos de gobierno democrático.

Hasta este momento, pocos gobiernos han sido efectivamente capaces de hacer participar a sus ciudadanos en los procesos democráticos por medios electrónicos. Muchos han facilitado información con eficacia, lo que se considera a menudo una manera de propiciar el proceso democrático. Existen muchas iniciativas de las autoridades para ayudar a los ciudadanos a conectarse a la red, estimular sus comentarios sobre los informes oficiales comunicados en línea e instaurar listas de correo electrónico y grupos de discusión para conocer los puntos de vista de los ciudadanos. Existen también muchos grupos que participan activamente en actividades en línea, con la esperanza de influir en las políticas estatales. A pesar de ello, en la mayoría de los casos, los gobiernos van muy a la zaga respecto de las actividades que los ciudadanos del mundo entero desarrollan en la Red, pues éstos consideran a Internet como un medio de fomentar, ampliar y modificar el modelo tradicional de participación ciudadana en el proceso democrático.

La historia de Internet y de la democracia electrónica es aleccionadora e incita a la prudencia. En buena medida, el entusiasmo y la esperanza de nuevas formas de democracia y de participación ciudadana en la vida pública recuerda mucho el desbordante entusiasmo a que dieron lugar las posibilidades de la televisión en sus primeros años. Aún no sabemos si el potencial que ofrece Internet será realidad o no. ¿Se transformará Internet, igual que la televisión, en un árido desierto con sólo un pequeño oasis de excelencia? Ésta es una pregunta importante pues se corre el peligro que Internet acabe dominado por los intereses de unas pocas grandes empresas o sometido a una regulación oficial que inhíba las libertades que ofrece esta nueva tecnología. Hasta ahora, Internet está provocando cambios fundamentales, uno de los cuales es la manera en que los ciudadanos están interviniendo en el proceso democrático y empezando a modificar el rostro de la democracia.

Las autoridades de los Estados Unidos de América y del Reino Unido están considerando la posibilidad de establecer el voto en línea. La comisión electoral británica ha anunciado recientemente que estudiará la viabilidad del voto en línea. Un anuncio similar se hizo en California en enero de 2000. El 28 de febrero de 2000, tuvo lugar la primera reunión de la Internet Voting Technology Alliance (liga tecnológica a favor del voto por Internet) en la ciudad de Washington, en la que participaron: Safevote, de San Rafael, California; VoteHere, de Kirkland, Washington; Modulo Security Solutions, de Río de Janeiro; la International Foundation for Election Systems, de Washington, y e-Elections, de Oakland, California. Uno de los objetivos de la reunión fue obtener fondos públicos para sus actividades. El cometido de este grupo será, entre otras cosas, desarrollar las herramientas y los protocolos adecuados para garantizar la invulnerabilidad del voto en línea y su seguridad para los ciudadanos, de manera que no esté sujeto a corrupción o manipulación. Pero se trata

de una herramienta para efectuar votaciones conforme al actual régimen democrático, tal como lo conocemos. Las personas podían participar en línea en esta asamblea de apertura dirigiéndose al sitio: <http://www.ivta.org>.

La mayoría de los gobiernos se encuentran muy rezagados respecto de las iniciativas ciudadanas en cuanto a la concepción de instrumentos para la democracia electrónica. Hay algunas buenas iniciativas, por ejemplo los sitios en la Red del Primer Ministro británico, cuyo objetivo es recabar comentarios y opiniones del público y promover discusiones.

El comité de administración pública del Parlamento británico organizó una consulta en línea sobre su investigación de la democracia y el ejercicio del gobierno en línea, que se desarrolló durante un mes, a partir de mediados de noviembre. El debate en línea estaba centrado en “las innovaciones en la participación de los ciudadanos en el gobierno”. El Comité envió mensajes electrónicos, que fueron recogidos en todo el mundo, en los que solicitaba a la gente que comunicara sus experiencias en materia de democracia y ejercicio del gobierno en línea.

Se han producido avances considerables hacia la democracia electrónica, mas, en general, los gobiernos suelen limitarse a facilitar información en sus sitios en la Red y a utilizar Internet y otras tecnologías para prestar servicios mediante los instrumentos electrónicos, el ejemplo principal de lo cual es el sitio en la Red de la Casa Blanca de los Estados Unidos de América (<http://www.whitehouse.gov>), que es fundamentalmente un instrumento de información y un canal de orientación hacia los sitios electrónicos del ejecutivo de ese país. Hasta enero de 2000, el presidente Clinton declaró que el Gobierno debía interactuar con los ciudadanos, pero aún no se ha especificado de qué forma lo hará.

Difundir información, sin una aportación sustancial de los ciudadanos, no es una verdadera relación interactiva. Sin embargo, Internet por lo que representa en sí y por las relaciones que supone, es un medio interactivo. Los usuarios de Internet así lo entienden y, al poner en relación a centenares de miles de personas, este medio se está transformando en una fuerza que está cambiando la naturaleza de la democracia tal como la conocemos hoy día.

Pero lo anterior es sólo parte del ámbito mucho más amplio de la evolución en materia de democracia electrónica. De hecho, en el mundo entero, personas aisladas y grupos se hacen cada vez más presentes en la Red, con el fin de influir en la política. Los políticos, por su parte, también utilizan la Red. En los Estados Unidos de América, cada uno de los candidatos presidenciales tiene su sitio en la Red.

Además hay sitios alternativos, creados por ciudadanos o grupos interesados en dar a conocer sus opiniones acerca de los candidatos. Otros grupos proponen sitios con profundos y actualizados análisis de los temas en liza, tanto en la campaña presidencial como en las legislativas, o bien en las elecciones municipales y estatales. Quienes deseen obtener información sobre los partidos Democrático o Republicano de los Estados Unidos de América pueden consultar los siguientes sitios: <http://www.democrats.org> y <http://www.rnc.org>. Quienes deseen obtener análisis detallados sobre las elecciones de 2000 en los Estados Unidos de América pueden consultar el sitio: <http://www.Politcaljunkie.com>. También existen muchos sitios independientes que se oponen a los candidatos de los partidos tradicionales, los satirizan, u ofrecen detallada información alternativa y análisis sobre los temas que se debaten en las elecciones. Pero el fenómeno de la presencia de los políticos en línea no se limita a los Estados Unidos.

## **La forma cambiante de la democracia actual**

Hay miles de personas que participan activamente en línea, animadas por el propósito de obtener más información de sus gobiernos o de influir en la política. El mundo del activismo democrático en línea está creciendo en todo el planeta. Nuestro análisis se centra en las tendencias emergentes en el ámbito de la democracia electrónica, en los cambios que la actividad de los ciudadanos en línea está provocando en la naturaleza de la democracia, tal como la hemos entendido hasta ahora, y en la necesidad de los gobiernos de aprovechar esta tendencia incipiente. En esta sección mostraremos la diferencia existente entre la democracia en línea (y los logros que están obteniendo quienes participan en ella) y el ejercicio del gobierno electrónico.

En el mundo interconectado, los ciudadanos en línea desempeñan un papel cada vez más importante en el proceso democrático. Existen en la actualidad centenares de grupos activos, desde el nivel comunitario y local hasta el ámbito nacional e internacional, que trabajan para influir, de un modo u otro, en las políticas y programas oficiales, o en otros temas sociales de nuestra época.

A raíz de estos cambios, el proceso de gobierno muy pronto dejará de estar controlado desde arriba y administrado por unos pocos. En el mundo cambiante e interconectado, los ciudadanos expresan sus puntos de vista. Puede que los gobiernos no les presten siempre atención, pero los miles y miles de personas que debaten sobre los mil y un temas de actualidad se están sin duda escuchando mutuamente, lo cual está dando lugar a poderosas corrientes a favor del cambio, que apenas están comenzando a manifestarse. La democracia electrónica no consiste en que los ciudadanos voten en multitudes de consultas planteadas por los gobiernos. La democracia electrónica significa que los ciudadanos participan en el proceso político y que ellos mismos eligen los medios de esta participación.

En los medios de comunicación se considera habitualmente que el comercio electrónico es el aspecto principal del fenómeno de Internet, mas la importancia real de Internet radica en los cambios que produce el hecho de que miles de grupos y personas, presentes en la Red en el mundo entero, estén desarrollando una especie de activismo cívico, de compromiso político o sencillamente comunicándose y debatiendo los temas que son importantes para ellos.

La manifestación más importante de lo anterior se produjo en Seattle, en diciembre de 1999. Las protestas masivas que tuvieron lugar en esa ciudad contra la reunión de la Organización Mundial del Comercio demostraron el poder de Internet para cristalizar el anhelo de participación de la gente. Aquellas personas estaban decididas a hacerse escuchar. No sólo expresaron sus creencias e ideas, sino que los gobiernos se vieron obligados a escucharlas. Entre las autoridades comienza a abrirse camino la conciencia de que su arraigada dinámica de secreto, reuniones a puerta cerrada e invitaciones a unos pocos escogidos a participar en la tarea de gobernar está llegando a su fin. En Seattle asistimos al primer cañonazo de advertencia hacia el antiguo orden mundial de la democracia tal como la hemos conocido hasta ahora. Estamos asistiendo a la aparición, a partir de las formas tradicionales de democracia representativa, de una nueva forma de democracia, que aún no ha recibido nombre. Por ahora, podemos denominarla ciberismo, expresión que intenta dar cuenta de una forma particular de política. Aunque todavía se trate de una expresión surgida del antiguo paradigma.

La nueva democracia que estamos viendo surgir es más la expresión de voces individuales que cuajan en un colectivo de ideas que la sociedad de las personas conectadas



en línea convierte en consenso. Y si bien puede haber consenso en torno a temas cruciales, las personas guardan la libertad de expresar sus pensamientos e ideas propios (ya sean éstos eruditos o meras opiniones). En este mundo emergente, asistimos a la evolución de una verdadera democracia populista: aunque las ideas de las personas no conducen necesariamente a la acción individual, los individuos disponen de medios para comunicarse libremente con una audiencia, la cual puede ser amplia o reducida, pero supone un espacio de libertad para el individuo que hasta ahora no había existido nunca. Los medios de comunicación aún dominan en el campo de la comunicación de masas. Todavía es importante enviar cartas al director para llegar a un amplio número de lectores. Pero las intervenciones de las personas en Internet alcanzan un nivel de audiencia muy superior.

En Seattle, las protestas iniciales se organizaron tanto a través de la Red como fuera de ella, pero fue Internet lo que dio a este movimiento el impulso internacional necesario para que fuese la demostración efectiva y algo así como la voz colectiva de los grupos independientes en que se transformó. Fue un llamamiento a favor de la democracia de voces de todo el mundo. Se ha convertido en el símbolo no sólo de las voces capaces de hablar desde Internet, sino también de que la ciudadanía ha encontrado el instrumento ideal mediante el cual puede soslayar todos los canales normales de gobierno, lo cual no es un acontecimiento desdeñable en esta etapa de nuestra historia. Mucha gente habla de que ahora cada cual controla la situación o tiene gran poder porque puede conectarse con el mundo utilizando el teclado, pero no es seguro que se entienda el verdadero poder. La mayoría de las veces ha sido descrito como el poder del consumidor para comprar el producto que desea, o leer en línea el diario de su elección. De hecho, lo que ha ocurrido en realidad es que hemos abierto colectivamente una caja de Pandora. Y, en realidad, es demasiado pronto para evaluar con exactitud todos los cambios que se producirán. Se puede decir con certeza que existe una poderosa corriente de conocimiento e ideas que circulan a través del mundo.

Otro ejemplo de cuestión candente que se está difundiendo a través de Internet es el reciente anuncio de la propuesta de fusión entre AOL y Time Warner. Los debates han comenzado en los Estados Unidos de América y Canadá y se extienden a través del mundo. Dicho anuncio ha despertado preocupación por las posibles repercusiones que puede tener la emergencia de un conglomerado gigante que domine los medios de comunicación en los ámbitos de la libertad de expresión, la censura, la libertad de creación y la diversidad.

Lo que antes tardaba meses o años en convertirse en cuestión de actualidad, puede ocurrir ahora en menos de un día. En esto radica el verdadero poder de los ciudadanos y es la historia de la evolución de una democracia verdaderamente populista, una democracia en curso de formación en la que los temas cruciales se están trasladando desde las manos de una elite minoritaria a miles de personas (que un día serán millones). Es como arrojar una semilla en el jardín y ver crecer una flor. Si arrojamos la semilla de un tema o una idea importantes en Internet florecerá miles de veces. Se trata de un acontecimiento clave de nuestra evolución en este momento de nuestra historia. Y en este acontecimiento lo más importante es la amplitud con que las personas pueden comunicar entre sí, formarse opiniones y juicios y a continuación actuar. Internet es un medio que permite a las ideas discurrir por miles de canales. El poder de las personas en Internet no reside en su capacidad de conseguir un producto, leer un diario, o procurarse conocimientos. Esta manera de pensar pertenece a un paradigma agotado, expresado de manera sucinta en el proverbio: saber es poder. El nuevo paradigma consiste en la capacidad de responder (verdadera interactividad), dialogar e ir a cualquier fuente que una persona escoja. Lo cual no nos permite afirmar que haya miles y miles de personas dedicadas al activismo político, porque no los hay.

Hay legiones de personas que están fuera de la Red, cavilando y pensando, o conversando (o en cualquier otra actividad que uno pueda escoger). Muchas de ellas no están condicionadas por los dictados de los medios de comunicación, que nos dicen lo que debemos leer, cuál es la historia del día, o qué debemos escuchar en la radio o mirar en la televisión. Ninguno de estos medios proporcionan la independencia de operación que Internet permite. Ésta es otra de las razones por las cuales Internet se está desarrollando como una poderosa fuerza política mundial, que escapa a toda sujeción de límites, tiempo, espacio o distancia. Es cierto que muchos usuarios de Internet demuestran una marcada tendencia a hacer hincapié en sus creencias religiosas, sus culturas, o sus preferencias étnicas o políticas. Pero más allá de ello, la Red le brinda la oportunidad de quebrar las cadenas intelectuales y emocionales del pasado y transformarse en individuos libres. Y esto es lo que está ocurriendo en Internet. Los gobiernos pueden, asimismo, beneficiarse de estos cambios. Aunque los hay que, preocupados por las libertades que un medio como Internet puede ofrecer en potencia, intentan a veces restringir el acceso a Internet y su contenido.

Dado que Internet, como medio, se está transformando en la herramienta gracias a la cual está cambiando y adquiriendo nuevas formas la naturaleza de la propia democracia, es importante que los gobiernos comprendan este fenómeno. Los funcionarios públicos y los políticos elegidos tendrán que hacer frente cada día más no sólo a una ciudadanía informada, sino a una ciudadanía que desea participar en los procesos de toma de decisiones de diferentes maneras. Un análisis de los numerosos grupos que intervienen en Internet acerca de los más variados temas muestra que allí se encuentran voces que los gobiernos tendrán que tomar en cuenta.

Internet ha acarreado una descentralización del poder. En el mundo interconectado, los individuos pueden elegir ahora las autoridades y fuentes de información que les parecen fiables, lo cual está conduciendo a una mayor democratización del conocimiento, un refuerzo del papel de los individuos y la posibilidad de interacciones mejor fundadas entre la ciudadanía y las organizaciones, incluidos a los gobiernos. Además, puesto que las personas poseen en la actualidad un acceso rápido a fuentes de información variadas, las organizaciones deben adoptar medidas innovadoras para recolectar y difundir información en un entorno informativo competitivo.

Una ciudadanía capaz de buscar y obtener información y conocimiento en cualquier lugar del mundo a través de Internet, con toda probabilidad tendrá mayores expectativas respecto de los gobiernos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Mucho se ha dicho acerca de la utilización de la tecnología de la información y de los sistemas de información en el ejercicio del gobierno. Esta investigación pretende echar luz sobre el modo en que los gobiernos están utilizando la tecnología de la información para ampliar el proceso de gobierno. Tanto los académicos como los profesionales parecen coincidir en que la distancia entre los políticos y los votantes/ciudadanos puede salvarse mediante la utilización inteligente de la tecnología de la información por parte de las autoridades. El concepto de un “gobierno interconectado” es aparentemente la respuesta a la necesidad de conectar a ambas partes, especialmente los lugares en que la distancia es un problema. No obstante, esto no resuelve uno de los aspectos indispensables para el proceso de democratización: no basta con que haya ciudadanos que interactúen con su gobierno virtual; es necesaria la interacción en línea entre los propios ciudadanos. El gobierno interconectado sólo da un respuesta al problema, pero desdeña por completo el segundo aspecto del ejercicio del gobierno en la era de Internet, que sólo se abordará plenamente fomentando la interacción y la comunicación de ciudadano a ciudadano, en el amplio marco de una sociedad civil activa.

Prestar servicios oficiales en línea no es la respuesta para preservar la democracia, como creían algunos al comienzo de los años noventa. La información democrática está, más que nunca, al alcance directo de los ciudadanos en formato electrónico. El suministro de esta información y su amplia distribución es señal de que los gobiernos y el proceso de gobierno han entrado en una nueva fase de su existencia siempre evolutiva. Ejemplos de ello se pueden ver, en ciernes, en todo el mundo, por ejemplo The Moira Shire Council, en el Estado de Victoria, Australia; en Murphysboro, Illinois, y en otros muchos casos que se describen en el sitio en la Red denominado Democracias Online (<http://www.e-democracy.org/do>).

El hecho que la difusión de la información no haya sido nunca tan amplia no significa que los gobiernos no deban desempeñar un papel innovador en este ámbito. Les sigue correspondiendo asegurar el acceso más amplio posible a los acontecimientos de participación formal, es decir, que los acontecimientos interactivos en línea dirigidos al público en general deberían complementar las oportunidades correspondientes, al alcance de todos, con independencia de su nivel de conocimiento o de acceso a Internet.

El proceso de democratización es sólo un aspecto de los beneficios que entrañan el ejercicio del gobierno y la prestación de servicios en línea. Otra importante obligación de las autoridades es prestar sus servicios de la manera más eficiente y económica posible. El recurso a los servicios en línea puede ayudar a los gobiernos a mejorar los servicios que presten y a hacer que este proceso resulte más acogedor a los usuarios, y dependa más de ellos, lo cual, a su vez, debería aumentar la confianza de los ciudadanos en la actuación de las autoridades.

Esta encuesta ha puesto de manifiesto varias anomalías que habrá que resolver para que el ejercicio del gobierno en línea alcance su máximo potencial.

En la Sección 1, las respuestas a las preguntas sobre el contenido, la información en línea, los servicios y la participación no muestran una presencia importante de los servicios estatales en línea. Sin embargo, hay que tener en cuenta varios factores:

- i) el número de computadoras en el país en cuestión;

- ii) el acceso a Internet;
- iii) el costo de las telecomunicaciones (en particular en países en que se pagan las llamadas según su duración);
- iv) la inexistencia de servicios de real importancia; las personas en general tienen muy pocas razones para tratar con las autoridades y las transacciones (por ejemplo, licencia de vehículos, impuesto sobre la renta) son de corta duración e infrecuentes;
- v) el temor a una falta de seguridad;
- vi) la resistencia cultural a utilizar los nuevos instrumentos (las personas mayores pueden sentirse incómodas al utilizar un telecentro en donde predominan los jóvenes).

Estos factores, entre otros, podrían indicar que el segmento de población al que se destinan realmente los servicios en línea es reducido en los países desarrollados y todavía más en los países en desarrollo.

## Sección 2. Aplicaciones

Las respuestas sobre los factores que facilitan el recurso a los servicios en línea y los principales impedimentos son ilustrativas, pero se centran sobre todo en Internet y en el tipo de servicios que se ofrecen en la Red. Dado que el impedimento más importante es la carencia de infraestructuras y recursos, se podría esperar que se prestara más atención a las políticas e iniciativas enderezadas a superar esos problemas. Por ejemplo, las políticas en materia de inversiones y competencia, los aranceles de aduana (para la importación de equipos) y las tarifas de telecomunicaciones son factores tan importantes para el desarrollo de las aplicaciones como las políticas expuestas. Además, las respuestas no consideran el factor más importante, a saber, los fondos disponibles para adquirir equipos y pagar servicios.

## Sección 3. Comparaciones entre países industrializados y países en desarrollo

Las cifras acerca de los factores que facilitan la utilización de los servicios en línea y aquellos que los impiden son coherentes con los datos de la bibliografía especializada. Resulta interesante que tanto los países en desarrollo como los industrializados mencionen la carencia de recursos como el impedimento mayor, hecho que tiene consecuencias para la sostenibilidad del ejercicio del gobierno en línea, lo mismo en el mundo en desarrollo que en el industrializado. La comparación con otras formas de telemática podría ser útil (por ejemplo, los telecentros polivalentes, la teleeducación, la telesalud) para determinar si las aplicaciones con una historia más larga pueden suministrar ejemplos acerca de cómo solventar este impedimento. La documentación demuestra que la telesalud ha sido la aplicación que más éxito ha tenido, lo que acaso signifique que las soluciones son más accesibles cuanto más apremie la necesidad.

En el contexto de la democratización facilitada por las tecnologías de la información y de la comunicación, existen numerosas maneras en que las autoridades locales, regionales y nacionales pueden fomentar de diversas maneras esas nuevas formas de democracia que están apareciendo. Una de ellas, por ejemplo, consiste en seguir el modelo aplicado en el Canadá, país cuyo Gobierno, a través de su Community Access Program (CAP, programa de acceso de las comunidades) se ha fijado por objetivo establecer más de 10.000 sitios de acceso público

en comunidades rurales y urbanas de todo el país. Creado en 1994, el CAP ha establecido ya más de 5.000 sitios en aproximadamente 3.000 comunidades rurales y de difícil acceso y es un elemento fundamental de la estrategia estatal llamada "Connecting Canadians" (conectar a los canadienses), cuyo objetivo es transformar a Canadá en la nación más conectada del mundo. El programa se está ampliando en la actualidad a centros urbanos de más de 50.000 habitantes.

La financiación del CAP, de hasta 17.000 dólares por sitio en cantidades iguales a las aportadas por los interesados, está a disposición de quienes reúnan las condiciones necesarias, como instituciones educativas, bibliotecas públicas, organizaciones comunitarias y autoridades municipales y territoriales. Los fondos comunitarios pueden recibirse en efectivo, o bien bajo forma de contribuciones en especie, como instalaciones, equipos o personal para los sitios de acceso público.

Éste es un buen modelo que puede inspirar no sólo a los gobiernos nacionales sino también a las organizaciones internacionales. Si queremos borrar la frontera que, en el ámbito de las tecnologías numéricas, separa a quienes tienen la posibilidad de estar en línea de la enorme cantidad de personas que no pueden hacer frente a los gastos que supone participar en la Red, será esencial promover la igualdad de oportunidades. En cualquier democracia populista es importante que las iniciativas estén destinadas a todas las personas. Hasta ahora, se estima que existen sólo de 150 a 200 millones de personas conectados a la Red, una cifra pequeña si consideramos que la población mundial ha sobrepasado los 6.000 millones de personas.

Las organizaciones internacionales pueden también facilitar programas para enseñar a la gente a utilizar Internet. La instrucción conduce a la utilización personal que, naturalmente, variará de un individuo a otro, pero sabiendo utilizar Internet las personas pueden participar en esta nueva forma de la democracia como mejor lo estimen. Esos programas pueden llegar a muchas personas en el mundo y hacer que los usuarios que más se beneficien no sean sólo los de los países más ricos e industrializados.

Los gobiernos nacionales deberían buscar vías para hacer participar a sus ciudadanos en el proceso de gobierno y pueden hacerlo de muchas maneras, como por ejemplo:

- Difundiendo más informaciones en línea acerca del propio gobierno, a fin de que los ciudadanos estén informados;
- Estableciendo sitios en la Red en los que la gente puede exponer sus ideas sobre todos los programas estatales y los problemas políticos;
- Creando listas de correo y grupos de discusión sobre los temas importantes de ámbito nacional y otras formas de hacer participar a los ciudadanos;
- Subvencionando a las organizaciones que buscan desarrollar actividades democráticas en línea;
- Desarrollando proyectos comunitarios locales cuyo alcance se extienda a todos los niveles de la sociedad, desde el mundo académico al de las empresas, grandes o pequeñas, pasando por las organizaciones de voluntarios y sin fines lucrativos.

Como se ha dicho anteriormente, Internet es un medio que ha permitido nuevas e inusuales formas de participación en el proceso democrático. Tanto las autoridades, en todos sus niveles, como las organizaciones internacionales experimentarán cada vez más el impacto de estos cambios. Por ello, es también necesario que gobiernos y organizaciones internacionales estén conscientes de los cambios que están ocurriendo, cosa que puede lograrse a través de programas educativos y de formación.

De lo anterior y de otras consideraciones y observaciones expresadas más arriba en este informe se puede extraer varias recomendaciones, que, por razones prácticas, podemos clasificar como sigue:

1. Un elemento clave es la sensibilización política:

Las formas convencionales de promoción (por ejemplo, publicaciones y seminarios sobre políticas relativas a esta cuestión) pueden seguir desempeñando un papel, pero parecen cada vez más inapropiadas o insuficientes ante los rápidos cambios y las relaciones multidimensionales que se dan en este ámbito (telecomunicaciones, servicios oficiales, servicios comerciales, difusión de conocimientos básicos, recursos disponibles, etc.). Buena parte del debate se produce dentro de sectores organizados verticalmente (telecomunicaciones, comercio, educación, etc.). Probablemente sea necesario insistir en la necesidad de evolucionar hacia una concepción que integre la relación entre las tecnologías de la información y de la comunicación y el ejercicio del gobierno. Los instrumentos de promoción pueden también beneficiarse de algunas innovaciones (por ejemplo, la promoción de redes informatizadas de personas encargadas de adoptar decisiones y políticos de alto nivel que se ocupen de las telecomunicaciones, la ciencia y la tecnología, la educación, los servicios públicos, etc.). Para ello hará falta el apoyo de una institución internacional creíble y un proveedor de tecnología seguro.

Una actividad significativa en el ámbito de la política sería el desarrollo de infraestructuras de información nacional, en las que varias instituciones están ya trabajando.

Los compromisos de los gobiernos de destinar recursos a las tecnologías de la información deben también precisarse mejor y expresarse en forma de objetivos claramente referenciados (por ejemplo, la recomendación de destinar un porcentaje del presupuesto nacional en varios niveles, habitualmente entre el 2 y el 4 %).

2. Se recomienda a los gobiernos e instituciones internacionales que faciliten financiación u otros recursos a las instituciones académicas y otros organismos para desarrollar la investigación sobre diferentes aspectos del ejercicio del gobierno en línea y otros temas relacionados con éste, como:

- a) la elaboración de sistemas de medición para ayudar a determinar la relación entre lo realizado y los objetivos fijados, por ejemplo, la introducción de las tecnologías de la información en el Estado (basándose en la labor de la OCDE), los índices de acceso por cada 1.000 habitantes, la adopción de disposiciones legales, etcétera;
- b) la investigación en otros campos conexos, como la dinámica local entre la autoridad política y los ciudadanos en el contexto de la existencia -o carencia- de tecnologías de información y comunicación.

3. La armonización de las leyes sobre cibernética, en sí misma un proceso de aprendizaje e intercambio de saberes, es una necesidad en vista de las repercusiones cada vez más hondas de la mundialización y de la existencia de bloques políticos o comerciales regionales. Es esencial que se fomente la instauración de la infraestructura jurídica pertinente (por ejemplo, el derecho de acceso y de privacidad), pues esto facilitará, a su vez, el desarrollo del ejercicio del gobierno en línea.

4. Al negociar la liberalización de las telecomunicaciones, los gobiernos pueden ampliar el principio o la obligación del acceso universal, a fin de asegurar tarifas abordables a ciertas instalaciones como los (tele)centros comunitarios a las comunidades subdesarrolladas o personas discapacitadas sin recursos.

5. Se puede promover planes innovadores que fomenten la participación de la empresa privada en las comunidades. Esos planes podrían, por ejemplo, comprometer a los empresarios locales a prestar servicios (de información) con valor añadido utilizando infraestructuras financiadas con fondos públicos. En este sentido, sería beneficioso que el Gobierno y el sector privado compartiesen un mismo portal de información.

6. Se ha dicho y argumentado en otros lugares que, así como la interacción directa entre los ciudadanos es aún un sueño remoto para la mayoría de ellos, la habilitación, a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, de sus intermediarios en las comunidades materiales o de intereses es un catalizador realista que nos está haciendo avanzar en la transformación del ejercicio del gobierno. Las instituciones de desarrollo y financiación -así como los gobiernos y las autoridades de telecomunicaciones- pueden desempeñar un papel al facilitar la captación de recursos para esas instituciones (las ONG, etcétera).

Este estudio sólo ha intentado dar una imagen instantánea de la actual situación. Pensamos que este objetivo se ha logrado, aunque queda mucho por hacer. Como dijimos más arriba, ésta es una primera iniciativa y, como tal, brinda una cantidad limitada de información. Es también un primer paso que abre la vía al desarrollo de la investigación de este tema. El camino ha sido señalado y corresponde ahora a los actuales y a los nuevos interlocutores hacer su aporte a un mecanismo que confiamos siga su curso. Mencionar la asociación con otras instituciones es, en este contexto, importante. La OCDE, por ejemplo, está desarrollando información complementaria sobre la medición de la penetración de las tecnologías informáticas en la administración pública de sus Estados Miembros y ha expresado su interés en colaborar más estrechamente con este proyecto. El hecho de compartir la información es un buen punto de partida para crear sinergias beneficiosas para todos los interesados y que pueden llevar este proyecto a un plano superior. Asimismo, varias instituciones de fomento del desarrollo, asociadas con la Alianza Mundial para el Saber han expresado interés en mantener el diálogo iniciado por la UNESCO y la Fundación COMNET-IT, de acuerdo con el interés expresado por la Alianza en la transformación del ejercicio del gobierno, en particular a causa de las tecnologías de la información y de la comunicación.

En el futuro, el entorno de una actividad de investigación y divulgación sostenible podría abarcar:

- un sitio en la Red que contenga información sobre la situación y los proyectos de cada país, mantenido dinámica y directamente por expertos de reputación que actúen en nombre de las autoridades pertinentes y protegido por estrictos derechos de acceso

- una variada gama de instrumentos estadísticos y de investigación perfeccionados a disposición de los investigadores, lo que permitiría catalizar subtemas que podrían ser objeto de investigaciones independientes llevadas a cabo por terceras partes
- los esfuerzos de los asociados en actividades de fomento del desarrollo (por ejemplo, la UNESCO y COMNET-IT) se orientarían a una función de promoción (obteniendo la participación del mayor número de países posible), de control de la calidad (mediante una valoración permanente de la credibilidad de la información difundida), de difusión entre las partes interesadas (instituciones de financiación y de desarrollo) y el enriquecimiento de los enlaces contextuales o auxiliares y de los bancos de datos (por ejemplo, enlaces con sitios en la Red de programas nacionales e internacionales, estadísticas nacionales, e información sobre la UIT, etcétera)
- la existencia de foros en línea estructurados, incluidas listas de correo, para que exista un diálogo entre las partes interesadas en el proyecto y comunidades más amplias con intereses específicos. La creación y la facilitación de foros especializados de funcionarios en los que participen otros expertos, creará una dinámica de “prácticas ejemplares” que contribuirá al desarrollo de este ámbito en todo el mundo.

En cuanto a los objetivos inmediatos, la Fundación COMNET-IT consolidará el sitio de información cuya dirección es: [www.comnet.mt:8080/unesco](http://www.comnet.mt:8080/unesco) mediante:

- la actualización y la mejora de los documentos recibidos y la obtención de más documentos
- la creación de enlaces con información directamente relacionada o subsidiaria.



## APÉNDICE A - CUESTIONARIO

### Sección 1 – Información general

1. Nombre y señas de la persona que responde al cuestionario:

Nombre y apellidos \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Correo electrónico \_\_\_\_\_

2. Indíquense los organismos nacionales consultados para cumplimentar el cuestionario

\_\_\_\_\_

### Información oficial

3. ¿Ha adoptado el Gobierno iniciativas para promover la utilización de la informática y la telemática en la administración y los servicios públicos ?

- Sí  
 No (pasar a la pregunta 4)

En caso afirmativo, enumere por lo menos tres de esas iniciativas

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

¿Quién participa en esas iniciativas?

- la Administración  
 la Industria privada  
 las Universidades  
 otros (sírvase especificar) \_\_\_\_\_

4. ¿Cuál es el presupuesto oficial para tecnologías de la información?

	Moneda	Importe del presupuesto	% del gasto público
<b>A nivel nacional</b>			
<b>A nivel regional</b>			
<b>A nivel local</b>			

¿Cuál ha sido la evolución acumulada del presupuesto en valor real durante los tres últimos años?

- Aumento \_\_\_\_\_%
- Sin modificación
- Disminución \_\_\_\_\_%

5. ¿Tiene la administración uno o más sitios Internet oficiales (por ejemplo, del Gobierno, de ministerios, departamentos, etc.)?

- Sí
- No (pasar a la pregunta 6)

¿Cuántas veces se consultaron el o los sitios Internet en los tres últimos meses? \_\_\_\_\_

Observaciones \_\_\_\_\_

¿Se han tomado disposiciones especiales para mantener la pluralidad de opiniones y fuentes de información en el o los sitios Internet?

- Sí
- No

En caso afirmativo, ¿de qué modo? (den ejemplos: foros en línea para los ciudadanos, sitios para grupos de opinión políticos, enlaces con otros sitios Internet)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuáles son los idiomas del o los sitios Internet? \_\_\_\_\_

¿Cuál(es) de esos idiomas es/son oficiales? \_\_\_\_\_

6. ¿Cuánto cuesta el acceso a la información oficial en línea?

- Toda la información es gratuita
- Una parte se suministra gratis y otra mediante pago
- Sólo se suministra información mediante pago

#### Política general en materia de tecnologías de la información y la comunicación

7. ¿Tiene el Gobierno una política que muestre su interés por la formación básica en tecnologías de la información? (señale una)

- No existe ninguna política
- Sí, pero se está estudiando
- Sí y se va a empezar a aplicar
- Sí y se ha aplicado parcialmente
- Sí y se ha aplicado en su totalidad

8. ¿Qué medidas se están adoptando para que las personas tengan acceso a la información y los servicios en línea?

- Instalación de quioscos públicos
- Suministro de servicios Internet subvencionado oficialmente
- Compra de ordenadores subvencionada oficialmente (comprendidas desgravaciones aduaneras y fiscales)
- Otras (sírvanse especificarlas) \_\_\_\_\_

Acceso a las tecnologías

9. ¿Qué porcentaje de servicios oficiales tiene acceso a los siguientes servicios?

Servicio	%
Internet	
Intranet	
Correo electrónico	

10. ¿Qué porcentaje de la población tiene acceso, en el sitio indicado, a las tecnologías enumeradas a continuación? Si desean añadir observaciones, sírvanse utilizar el recuadro correspondiente. En sus países respectivos debe existir información pertinente suministrada por los organismos reguladores o proveedores de comunicaciones.

	Hogar	Trabajo
	¿Qué porcentaje de la población tiene acceso a esta tecnología en el hogar?	¿Qué porcentaje de la población activa tiene acceso a esta tecnología en el centro de trabajo?
<b>Teléfono</b>		
Observaciones		
<b>Fax</b>		
Observaciones		
<b>Internet</b>		
Observaciones		
<b>Televisión por cable</b>		
Observaciones		

	<b>Hogar</b>	<b>Trabajo</b>
	¿Qué porcentaje de la población tiene acceso a esta tecnología en el hogar?	¿Qué porcentaje de la población activa tiene acceso a esta tecnología en el centro de trabajo?
<b>Ordenador personal</b>		
Observaciones		

11. ¿Se utiliza en su país la tecnología de las tarjetas electrónicas?

- Sí  
 No

Sírvanse especificar en qué sector público se utiliza (por ejemplo, servicios administrativos, educación, sanidad, etc.)

---

Factores positivos y negativos

12. ¿Posee su país una legislación que reglamente **los datos electrónicos y/o los medios digitales** en uno de los ámbitos que figuran a continuación?

<b>Legislación</b>	<b>Ninguna legislación</b>	<b>Legislación en debate</b>	<b>Legislación promulgada</b>
<b>Protección de datos</b>			
<b>Derecho de acceso</b>			
<b>Derecho de autor</b>			
<b>Utilización ilícita de las tecnologías de la información</b>			

13. A su juicio, ¿cuáles son los factores principales que impiden en su país el desarrollo de la administración y los servicios en línea? (sírvanse señalar los tres más importantes)

- Falta de infraestructuras  
 Falta de recursos (sírvanse especificar) \_\_\_\_\_  
 Escasez de conocimientos básicos sobre tecnologías de la información  
 Falta de sensibilización en el plano político  
 Pocos incentivos para la población (ventajas mínimas o poco claras)  
 Escasa implantación de Internet  
 Otros \_\_\_\_\_

Si desean formular otras observaciones sobre los factores que impiden la administración en línea, sírvanse hacerlo en este recuadro.

Si lo desean, formulen aquí otras observaciones de carácter general.

## Sección 2 - Información en línea para los ciudadanos

Sírvanse cumplimentar el siguiente cuadro indicando las aplicaciones en línea (ver las Indicaciones) facilitadas por las autoridades. Si desean formular observaciones, utilicen el espacio correspondiente del recuadro.

<b>Aplicación</b>	<b>Fase de desarrollo</b> ¿En qué fase de desarrollo se encuentra el servicio?	<b>Grado de utilización</b> ¿En qué medida se utiliza el servicio? (véanse las Indicaciones)	<b>Tecnología utilizada</b> ¿Qué tecnología utilizan las autoridades para prestar el servicio?
<b>Licitaciones oficiales (por ejemplo, condiciones de compras oficiales, etc.)</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
<b>Listas de organismos oficiales y de funcionarios públicos</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
<b>Estadísticas nacionales (por ejemplo, PNB/PBI y población)</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
<b>Actos nacionales (por ejemplo, fiestas y días feriados)</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____

<b>Aplicación</b>	<b>Fase de desarrollo</b> ¿En qué fase de desarrollo se encuentra el servicio?	<b>Grado de utilización</b> ¿En qué medida se utiliza el servicio? (véanse las Indicaciones)	<b>Tecnología utilizada</b> ¿Qué tecnología utilizan las autoridades para prestar el servicio?
<b>Ofertas de empleo</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
<b>Archivo nacional (por ejemplo, documentos históricos, expedientes administrativos, etc.)</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
<b>Leyes y reglamentos</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
<b>Información sobre la administración pública (por ejemplo, seguridad social, sanidad, transporte, educación, bibliotecas, etc.)</b>  Observaciones	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____

<b>Aplicación</b>	<b>Fase de desarrollo</b> ¿En qué fase de desarrollo se encuentra el servicio?	<b>Grado de utilización</b> ¿En medida se utiliza el servicio? (véanse las Indicaciones)	<b>Tecnología utilizada</b> ¿Qué tecnología utilizan las autoridades para prestar el servicio?
<b>Información fiscal (particulares y empresas)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Gasto público</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Políticas oficiales (por ejemplo, libros blancos, etc.)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Otros (sírvanse especificarlos)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			



Sírvanse formular aquí cualquier observación relativa a la Sección 2 - Información en línea para los ciudadanos

### Sección 3 - Servicios en línea para los ciudadanos

Sírvanse cumplimentar el siguiente cuadro indicando las aplicaciones en línea (ver las Indicaciones) facilitadas por las autoridades. Si desean formular observaciones, sírvanse utilizar el espacio correspondiente del recuadro.

<b>Aplicación</b>	<b>Fase de desarrollo</b> ¿En qué fase de desarrollo se encuentra el servicio?	<b>Grado de utilización</b> ¿En qué medida se utiliza el servicio? (véanse las Indicaciones)	<b>Tecnología utilizada</b> ¿Qué tecnología utilizan las autoridades para prestar el servicio?
<b>Pago de facturas (por ejemplo, servicios públicos, impuestos, etc.)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Formularios de solicitud (por ejemplo, subvenciones, licencias)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Información sobre deficiencias (por ejemplo, carencias del abastecimiento de electricidad)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Otros tipos de información (precisar)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			

Si desean formular observaciones de carácter general, utilicen una hoja aparte.

**Sección 4 - Participación en línea de los ciudadanos**

Sírvanse cumplimentar el siguiente cuadro indicando las aplicaciones en línea (ver las Indicaciones) facilitadas por las autoridades. Si desean formular observaciones, sírvanse utilizar el espacio correspondiente del recuadro.

<b>Aplicación</b>	<b>Fase de desarrollo</b> ¿En qué fase de desarrollo se encuentra el servicio?	<b>Grado de utilización</b> ¿En qué medida se utiliza el servicio? (véanse las Indicaciones)	<b>Tecnología utilizada</b> ¿Qué tecnología utilizan las autoridades para prestar el servicio?
<b>Encuestas de opinión</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Elecciones y referendos</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Información facilitada por los ciudadanos</b>  ¿Tienen en cuenta los funcionarios esa información?	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			
<b>Otros tipos de información (precisar)</b>	<input type="radio"/> Servicio inexistente <input type="radio"/> Fase de planificación <input type="radio"/> Proyecto piloto iniciado <input type="radio"/> Servicio en funcionamiento (¿A qué nivel?) <input type="radio"/> nivel local <input type="radio"/> nivel regional <input type="radio"/> nivel nacional	<input type="radio"/> Escaso <input type="radio"/> Mediano <input type="radio"/> Elevado	<input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Correo electrónico <input type="radio"/> Quioscos de información <input type="radio"/> Sistemas de boletines electrónicos <input type="radio"/> Otros _____
Observaciones			

Si desean formular observaciones de carácter general, utilicen una hoja aparte.

## **APÉNDICE B – INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL CUESTIONARIO**

Estas instrucciones están destinadas a facilitar las respuestas al cuestionario relativo a la administración pública en línea.

El cuestionario se refiere a una serie de ámbitos generales que evalúan la accesibilidad de la información y los servicios en línea, así como la política general relativa a la información, las tecnologías de la comunicación y los factores que las posibilitan, en la medida en que puedan influir en los servicios administrativos en línea. El cuestionario examina también de manera más concreta tres ámbitos principales de desarrollo, a saber:

- información en línea
- servicios en línea
- aportación del público a la buena administración

Se entiende por administración pública en línea el hecho de facilitar a los ciudadanos el acceso por medios informáticos a informaciones, servicios y posibilidades de diálogo relacionados con todos los niveles de la administración. No es necesario que haya un enlace de telecomunicaciones; por ejemplo, un mero quiosco actualizado periódicamente puede cumplir la función de prestar servicios administrativos en línea.

A los fines de esta encuesta, en la noción de administración pública hemos integrado todos los servicios públicos, comprendidos los organismos paraestatales.

El cuestionario se ha concebido para que se pueda cumplimentar rápidamente. En estas instrucciones se explican las distintas partes del cuestionario y se muestra de qué manera se pueden cumplimentar. Las preguntas de índole general se han colocado al principio y las más concretas al final.

### **Sección 1 – Información general**

Esta sección está destinada a recoger información sobre cuestiones que contribuyen directa o indirectamente a la creación de servicios de administración pública en línea en sus respectivos países. Las preguntas son “cerradas” y abiertas. A las “cerradas” se puede contestar de manera relativamente sencilla, poniendo una x en la casilla apropiada. Las preguntas abiertas permiten formular observaciones cuando se considere necesario.

Cuando hay preguntas para las que no se pide formular observaciones, si ustedes desean añadir información complementaria pueden hacerlo en el recuadro destinado a las observaciones que figura después de la pregunta 12, o bien pueden añadir páginas complementarias debidamente referenciadas.

Algunas preguntas (por ejemplo, la pregunta 3) comprende un conjunto de preguntas subsidiarias. Si la pregunta inicial no es pertinente para su país concretamente, no es necesario responder a las preguntas subsidiarias y se puede pasar a la siguiente.

En la pregunta 4 se pide indicar el presupuesto oficial asignado a las tecnologías de la información y precisar el porcentaje que representa del gasto público total. Se ruega que pongan la cantidad presupuestada en su moneda nacional respectiva y que precisen de qué moneda se trata en la casilla correspondiente.

En la pregunta 5 se pide precisar si las autoridades disponen de un sitio Internet oficial; en caso de que los poderes públicos dispongan de varios sitios Internet (por ejemplo, departamentos o ministerios que posean sus propios sitios), se debe responder simplemente por la afirmativa. En la siguiente pregunta subsidiaria, relativa al número de veces que se ha consultado el sitio Internet, se ruega indicar el total de todos los sitios en conjunto. Si no están en condiciones de suministrar este dato, especifiquen, por favor, de qué datos disponen y precisen en la parte dedicada a las observaciones a qué se refieren esos datos exactamente.

En la columna de la izquierda de la pregunta 10 se muestran los distintos tipos de tecnologías que se pueden utilizar para ponerse en comunicación con la administración pública. Para las tecnologías que figuran en la lista se ruega indicar el porcentaje de la población que tiene acceso a las mismas en su domicilio y en el centro de trabajo. Formulen con toda libertad observaciones complementarias sobre cada una de las tecnologías en el recuadro previsto. Los organismos reguladores o proveedores de comunicaciones de sus países respectivos les pueden suministrar esta información.

La pregunta 11, relativa a la utilización de tecnologías electrónicas, se refiere específicamente a las tarjetas de plástico (de formato análogo al de las tarjetas de crédito) provistas de microprocesadores que permiten comunicar y tratar la información almacenada. En esta tecnología no están comprendidas las tarjetas que utilizan sistemas de codificación magnéticos u ópticos y que sólo almacenan datos.

En la pregunta 12 se pide señalar en qué etapa se encuentran cada una de las legislaciones existentes en sus respectivos países. Una vez más se puede responder a esta pregunta poniendo claramente una x en la casilla correspondiente.

## Sección 2 – Información en línea para los ciudadanos

Se formulan cuatro preguntas por cada una de las aplicaciones enumeradas en la primera columna. Para contestar a cada de esas preguntas, es necesario una vez más escribir una x en la casilla adecuada. También se ha añadido una sección dedicada a las observaciones sobre cada una de las aplicaciones.

En la columna dedicada al grado de utilización se pide indicar el porcentaje de usuarios o de consultas que utilizan el formulario en línea de la aplicación, en relación con el número total de usuarios o de consultas (en línea o por medios tradicionales). “Escaso”, significa menos del 5% del total; “Mediano” entre 5 y 50%; y “Elevado” más de un 50%.

En la columna relativa a la tecnología utilizada, los quioscos de información comprenden cualquier centro público de información actualizado periódicamente (en línea o no). Los sistemas de boletines electrónicos comprenden todo grupo de debate o información por medios electrónicos y con objetivos específicos que son accesibles a comunidades particulares con objetivos precisos. Estos grupos se distinguen de los demás grupos de discusión por medios electrónicos (por ejemplo, Usenet) por estar organizados y administrados localmente.

Se ruega señalar en la casilla “Otros” cualquier otra aplicación existente en el ámbito de la información al público. Al final de esta sección hay un espacio para formular observaciones de carácter general.

Sección 3 – Servicios en línea para los ciudadanos, y

Sección 4 - Participación en línea de los ciudadanos

Las instrucciones para la Sección 2 se aplican también a las Secciones 3 y 4. Las observaciones de carácter general se deben formular en hoja aparte.

Si desean añadir al formulario cumplimentado documentos suplementarios con observaciones, se ruega que especifiquen claramente a qué pregunta se refieren sus comentarios.

Les agradecemos su cooperación y esperamos que estas indicaciones les ayuden a cumplimentar el cuestionario. Si desean más aclaraciones, sírvanse dirigirse a:

Sr. Joshua Zammit

Tel.: +356 223 333 (centralita)

2298 2322 (línea directa)

Fax: +356 220111

Correo electrónico: [joshua.zammit@magnet.mt](mailto:joshua.zammit@magnet.mt)

## APÉNDICE C – PAÍSES DISTRIBUIDOS POR REGIÓN

### ÁFRICA

Angola  
Benin  
Botswana  
Burkina Faso  
Burundi  
Cabo Verde  
Camerún  
Comoras  
Congo  
Côte d'Ivoire  
Chad  
Eritrea  
Etiopía  
Gabón  
Gambia  
Ghana  
Guinea  
Guinea Ecuatorial  
Guinea-Bissau  
Kenya  
Lesotho  
Liberia  
Madagascar  
Malawi  
Malí  
Mauricio  
Mozambique  
Namibia  
Níger  
Nigeria  
República Centroafricana  
República Democrática del Congo  
República Unida de Tanzania  
Rwanda  
Santo Tomé y Príncipe  
Senegal  
Sierra Leona  
Seychelles  
Sudáfrica  
Swazilandia  
Togo  
Uganda  
Zambia  
Zimbabwe

Notas: i) No figuran en esta lista los Estados Árabes situados en África; ii) todos los países de la región son países en desarrollo.

## **ESTADOS ÁRABES**

Arabia Saudí  
Argelia  
Bahrein  
Djibuti  
Egipto  
Emiratos Árabes Unidos  
Irak  
Jamahiriya Árabe Libia  
Jordania  
Kuwait  
Líbano  
Marruecos  
Mauritania  
Omán  
Qatar  
República Árabe Siria  
Somalia  
Sudán  
Túnez  
Yemen

Notas: i) Esta lista no comprende Malta, que figura en la región Europa; ii) todos los países de la región son países en desarrollo.



## ASIA Y EL PACÍFICO

Afganistán  
Australia  
Bangladesh  
Bhután  
Camboya  
China  
Fiji  
Filipinas  
India  
Indonesia  
Irán  
Islas Cook  
Islas Marshall  
Islas Salomón  
Japón  
Kazajstán  
Kirguistán  
Kiribati  
Malasia  
Maldivas  
Micronesia\*  
Mongolia  
Myanmar  
Nauru  
Nepal  
Niue  
Nueva Zelandia  
Pakistán  
Palau\*  
Papua Nueva Guinea  
República de Corea  
República Democrática Popular Lao  
República Popular Democrática de Corea  
Samoa  
Singapur  
Sri Lanka  
Tailandia  
Tayikistán  
Tonga  
Turkmenistán  
Tuvalu  
Uzbekistán  
Vanuatu  
Viet Nam

Notas: i) Rusia y Turquía figuran en la región Europa; ii) todos los países de esta región son países en desarrollo, a excepción de Australia, Japón y Nueva Zelandia.

---

\* Los Estados Federados de Micronesia ingresaron en la UNESCO en 1999 y, por consiguiente, no han sido objeto de esta encuesta.

## EUROPA Y AMÉRICA DEL NORTE

Albania  
Alemania  
Andorra  
Armenia  
Austria  
Azerbaiyán  
Belarrús  
Bélgica  
Bosnia y Herzegovina  
Bulgaria  
Canadá  
Croacia  
Chipre  
Dinamarca  
Eslovaquia  
Eslovenia  
España  
Estados Unidos de América  
Estonia  
Federación de Rusia  
Finlandia  
Francia  
Georgia  
Grecia  
Hungría  
Irlanda  
Islandia  
Israel  
Italia  
Letonia  
Lituania  
Luxemburgo  
Macedonia  
Malta  
Mónaco  
Noruega  
Países Bajos  
Polonia  
Portugal  
Reino Unido  
República Checa  
República de Moldavia  
Rumania  
San Marino  
Suecia  
Suiza  
Turquía  
Ucrania  
Yugoslavia

Notas: i) Tayikistán y Kazajstán figuran en la región Asia; ii) los países en desarrollo de esta región son: Albania, Armenia, Azerbaiyán, Belarrús, Georgia, República de Moldavia y Ucrania.

## AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Argentina  
Antigua y Barbuda  
Bahamas  
Barbados  
Belice  
Bolivia  
Brasil  
Colombia  
Costa Rica  
Cuba  
Chile  
Dominica  
Ecuador  
El Salvador  
Granada  
Guatemala  
Guyana  
Haití  
Honduras  
Islas Caimán\*  
Jamaica  
México  
Nicaragua  
Panamá  
Paraguay  
Perú  
República Dominicana  
Saint Kitts y Nevis  
San Vicente y las Granadinas  
Santa Lucía  
Suriname  
Trinidad y Tobago  
Uruguay  
Venezuela

Nota: todos ellos son países en desarrollo.

---

\* Este país ingresó en la UNESCO en 1999 y, por consiguiente, no ha sido objeto de esta encuesta

**APÉNDICE D – LISTA DE LOS PAÍSES QUE RESPONDIERON  
A LA ENCUESTA**

Argentina  
Australia  
Azerbaiyán  
Bahrein  
Bélgica  
Brasil  
Bulgaria  
Canadá  
Chile  
China  
Dinamarca  
Ecuador  
Egipto  
Estados Unidos de América  
Estonia  
Etiopía  
Filipinas  
Finlandia  
Ghana  
Grecia  
Hungría  
India  
Islandia  
Islas Cook  
Israel  
Jamaica  
Japón  
Jordania  
Kuwait  
Letonia  
Líbano  
Lituania  
Luxemburgo  
Malasia  
Malawi  
Malta  
Marruecos  
Mauritania  
México  
Níger  
Noruega  
Nueva Zelandia  
Omán  
Papua Nueva Guinea  
Países Bajos  
Pakistán  
Perú  
República Árabe Siria  
República Checa  
República de Corea  
República Unida de Tanzania

Santo Tomé y Príncipe  
Senegal  
Seychelles  
Singapur  
Suecia  
Suiza  
Tailandia  
Uganda  
Uzbekistán  
Viet Nam  
Zambia

## APÉNDICE E – EL CASO DE SUECIA

Aunque se pueda calificar a Suecia de sociedad atípica del mundo desarrollado, resulta interesante conocer algunas observaciones que se refieren a la autonomía cobrada por los poderes públicos locales gracias a las nuevas tecnologías de la comunicación e información en la década de los 90, porque están universalmente extendidos algunos de los elementos y aspectos de la conducta humana que ponen de manifiesto.

En Göteborg se realizaron tres proyectos piloto con la creación de sitios Internet que suministraban:

- información administrativa sobre los servicios del municipio;
- información sobre temas de actualidad relacionados con propuestas y asuntos de política municipal;
- un foro de debates con moderador, abierto a políticos y ciudadanos, para discutir las políticas de los poderes públicos (por ejemplo, la planificación de la circulación vial);
- una sección de archivo con actas de debates y anteriores documentos, dotada de un sistema de búsqueda de textos.

Una evaluación de los proyectos puso de manifiesto que sólo habían tenido repercusiones escasas y éxito limitado, pues el número de consultas por distrito de 15.000 habitantes fue de 40 y las contribuciones a los debates no superaron el centenar al año. Además, la mayoría de esas consultas emanaron principalmente de ciudadanos y la aportación de los políticos fue insignificante. Un examen detallado puso de manifiesto la existencia de una serie de “tensiones”, a saber:

- Tensiones relacionadas con el acceso
  - a) Relación costo/utilidad: todavía no se ha alcanzado la masa crítica necesaria para que los debates y la utilización del sistema perduren. Un incremento del acceso a los sitios supone esperar a que se difunda la tecnología o a que se impulse mediante la inversión de recursos, que son escasos. Los quioscos, que resultaron onerosos, fueron objeto de actos de vandalismo y de deterioros.
  - b) Consulta por los políticos y los ciudadanos: debido a la financiación insuficiente no se alcanzó la masa crítica en ninguno de estos dos tipos de consultas.
- Tensiones relacionadas con el contenido de los sitios
  - c) Predominio de la información de carácter local o de carácter estatal: la concepción y el control del contenido de la información fue objeto de controversias internas entre los políticos, que aún no han remitido.
  - d) Optar por una información oficial o de otro tipo: los funcionarios estimaron que los sitios financiados con fondos públicos deben contener solamente información de tipo oficial. Un punto de vista diferente estimaba que se debía incluir información de tipo local, comprendida la relativa a comercios y empresas.

Prevaleció el primer punto de vista, aunque la adopción del último habría tenido como consecuencia un número mayor de consultas.

- e) Optar por la confidencialidad de la información oficial o por el derecho a acceder a ésta: la aplicación de estos dos principios jurídicos puede provocar conflictos en algunos casos.

- Tensiones sobre los debates

- f) Optar por la censura o por la libertad de expresión: se fomentó la libertad de expresión, pero el fenómeno de “distanciamiento psicológico” que se produce en las comunicaciones informatizadas condujo a que se formularan expresiones y pareceres extremistas e injuriosos que provocaron la suspensión de los debates.

- g) Participación de los políticos: necesidad y vacilación

Para que los debates sean productivos tienen que participar en ellos los políticos. Sin embargo, éstos se mostraron reacios a comprometerse públicamente en un contexto de improvisación y a dejarse “zarandear” por las pocas personas que se tomaban la molestia de participar en los debates en Internet, las cuales, además, podían no ser representativas de la opinión general.

- h) Optar por la democracia directa o por la representativa: en líneas generales, no está claro a dónde pueden conducir esos debates y cabe preguntarse si pueden consolidar el conjunto de instrumentos de mediación de que disponen los políticos o si tienden a suprimir su función de intermediarios.

Es evidente que algunas de las tensiones mencionadas más arriba se atenuarán con el tiempo, cuando se alcance una masa crítica suficiente de consultas y se apliquen las pertinentes directrices para resolver los problemas relacionados con el contenido y el control de los sitios.

Se puede imaginar fácilmente que si ésta es la experiencia de Suecia (aunque data tan sólo de estos últimos años), en los países en desarrollo todavía es está muy lejos de poder influir en la administración pública por medio de las tecnologías de la comunicación y de la información. Aunque esto fuese cierto, bien es verdad que el peso creciente adquirido por intermediarios como las organizaciones no gubernamentales, gracias a la comunicación en línea, es un fenómeno que nadie discute hoy en día.

Es posible emitir la hipótesis a largo plazo de que los ciudadanos participarán más en los servicios y procesos que influyen en la buena administración. Esto supone que se den las siguientes condiciones:

- conocimientos básicos suficientes en materia de tecnologías de la información;
- ingresos suficientes;
- una convergencia de las telecomunicaciones y los medios de comunicación audiovisuales (televisión “inteligente” y telefonía móvil);
- una liberalización de las telecomunicaciones y un acceso verdaderamente universal a ellas.