

Auspicia:



Organización de los Estados Americanos
Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo

División de Innovaciones y Alianzas para el Desarrollo
Departamento de Desarrollo de Programas

Foro de las Américas de Mejores Prácticas

Gobierno Electrónico

Experiencias en Chile, Canada, y Brazil
Reporte resumen de los Foros de Mejores Prácticas

DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CHILE, CANADÁ Y BRASIL

FORO DE MEJORES PRÁCTICAS DE LAS AMÉRICAS

REPORTE RESUMEN

Realizado por Darrell M. West y Adam Deitch¹
Editado por Miguel A. Porrúa Vigón y Federico Sobisch²

Organizado por
AGENCIA INTERAMERICANA PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO
ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS

Patrocinado por
INSTITUTO PARA LA CONECTIVIDAD EN LAS AMÉRICAS

Enero 2004

¹ Darrell M. West - Director, Taubman Center for Public Policy, Brown University / Adam Deitch - Brown University

² Miguel A. Porrúa Vigón - Coordinador del Programa de Gobierno Electrónico, AICD/OEA /

Federico Sobisch - Oficial del Programa de Gobierno Electrónico, AICD/OEA

Foro de las Américas de Mejores Prácticas

Gobierno Electrónico

Índice de Contenidos

Resumen Ejecutivo	4
Construyendo un Gobierno Electrónico Exitoso	6
Cambios Institucionales	7
Marco Legal	8
Financiación del Gobierno Electrónico	9
Alianzas de los Sectores Público y Privado	10
Procesos de Revisión del Gobierno y Administración de Carteras	11
Participación Pública	12
Conclusión	14
Bibliografía	14

Resumen Ejecutivo

La Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo de la Organización de los Estados Americanos (AICD/OEA), en colaboración con el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), organizó una serie de Foros de Mejores Prácticas de Gobierno Electrónico en los cuales *Chile, representado por el Sr. Ángel Flisfisch*, Director Ejecutivo del Programa de Reforma y Modernización del Estado, *Canadá, representado por la Sra. Helen McDonald*, Secretaria Adjunta, Oficina del Gobierno En-línea y Estrategia de Servicios del Secretariado de la Junta del Tesoro y *Brasil, representado por el Sr. Rogerio Santanna*, Secretario de Logística y Tecnología de la Información, Ministerio de Planeamiento, compartieron sus experiencias en la construcción de gobierno electrónico con altos oficiales de gobierno de toda América³.

Las metas de estos foros en-línea eran que los estados miembros de la OEA tuvieran la oportunidad de compartir las lecciones aprendidas y ver cuáles eran las experiencias comunes en todos los países.

En este informe, resumimos las lecciones aprendidas en estos foros y hacemos recomendaciones basadas en esas experiencias. Al hacerlo, tomamos información de las transcripciones del foro de Chile del 16 de Julio del 2003, del foro de Canadá del 20 de Agosto del 2003 y del foro de Brasil del 17 de Septiembre del 2003, como también de la investigación de gobierno electrónico global realizada por la Universidad de Brown en los Estados Unidos (ver West, 2001, 2002, y 2003)⁴

Entre las observaciones y recomendaciones hechas en este informe incluimos los siguientes puntos:

- 1) Los ejecutivos de las tecnologías de la información deben trabajar para colocar al gobierno electrónico en la agenda nacional y para comunicar una amplia visión y sus metas a toda la burocracia gubernamental y al público.
- 2) Un gobierno electrónico exitoso requiere una infraestructura organizacional con un líder destacado tal como un Jefe de Información o un jefe de gabinete o departamento que pueda comprometer capital financiero y comunicar progreso específico al público, a los medios y a otros oficiales de gobierno.
- 3) Deben existir procedimientos efectivos de consultas entre agencias de gobierno para que burócratas individuales “compren” el cambio.
- 4) Enfoques en inversiones de bajo costo y alto rendimiento ayudan a obtener respaldo público para el gobierno electrónico.
- 5) Un enfoque no-partidario al gobierno electrónico ayuda a superar las barreras a los cambios institucionales.
- 6) La voluntad y el respaldo político son más importantes para el gobierno electrónico que el decreto de nuevas leyes.
- 7) Se requiere acción legal para encarar los aspectos ambiguos de los crímenes virtuales, la privacidad y seguridad y las firmas digitales.
- 8) Los proyectos de demostración preliminares pueden ayudar a construir respaldo gubernamental y público para otras prioridades de gobierno electrónico.

³ La AICD/OEA agradece la participación de más de 70 oficiales de gobierno de más de 20 países que participaron con éxito en el primer Foro de Mejores Prácticas representando a: Argentina, Barbados, Bermuda, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Granada, Guatemala, Guayana, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Santa Lucía, Trinidad y Tobago, Estados Unidos y Venezuela.

⁴ La AICD/OEA agradece y reconoce el trabajo realizado por Darrel M. West y Adam Deitch, en el resumen de la información suministrada y la redacción de este informe.

- 9) En general, la primera fase de gobierno electrónico no reduce los costos porque en el corto plazo los gobiernos deben mantener sistemas paralelos de papel y electrónicos.
- 10) Comunicar los beneficios del gobierno electrónico es crucial para asegurar los fondos públicos necesarios.
- 11) Las alianzas de los sectores públicos y privados pueden ayudar a promulgar el gobierno electrónico, aunque esto varía de país en país.
- 12) Es importante que las agencias del sector público atraigan profesionales expertos en las tecnologías de la información para el mantenimiento de las actividades de gobierno electrónico.
- 13) La vigilancia efectiva de las actividades de gobierno electrónico es importante para construir mayor confianza en la tecnología.
- 14) Debe existir responsabilidad efectiva para el desarrollo y el mantenimiento de los sitios web del gobierno.
- 15) Seguir normas internacionales de privacidad y seguridad debe ser prioritario para las agencias de gobierno.
- 16) La participación pública y la retroalimentación pública son cruciales para el desarrollo del gobierno electrónico
- 17) El incremento del acceso público debe ser prioritario para los sitios web del gobierno.
- 18) El público puede acceder al gobierno electrónico con mayor facilidad si los sitios web tienen diseños consistentes.
- 19) Publicitar la información y los servicios del gobierno electrónico ayuda a informar al público sobre lo que puede encontrar en los sitios web de los gobiernos.

Construyendo un Gobierno Electrónico Exitoso

En muchas naciones el gobierno electrónico aun está en sus primeras etapas. De acuerdo a estadísticas recientes de informes globales de gobierno electrónico, 16 por ciento de los sitios web gubernamentales de las 198 naciones en el mundo tiene servicios en-línea totalmente ejecutables, 89 por ciento tiene publicaciones en-línea, 73 por ciento ofrece vínculos a bases de datos, 14 por ciento ofrece algún tipo de acceso para discapacitados, 12 por ciento muestra políticas de privacidad y 6 por ciento presenta políticas de seguridad (ver West, 2003)

Discutiendo sus experiencias relacionadas con gobierno electrónico, los representantes de Chile, Canadá y Brasil estuvieron de acuerdo sobre varios requisitos para construir un gobierno electrónico exitoso. Lo más indispensable es la legitimación y priorización de las iniciativas de gobierno electrónico por parte de la más alta autoridad en el gobierno. La generación de voluntad política ha sido atribuida a las claras señales de respaldo de los ejecutivos de los tres países. Los líderes son quienes deben mantener la presencia del gobierno electrónico en la agenda nacional para que haya un progreso sostenido.

Los representantes de las tres naciones indicaron la necesidad de una amplia comunicación de la misión y la visión del gobierno electrónico. El Sr. Flisfisch comentó que en Chile la voluntad política se logró por medio de mensajes claros de respaldo por parte de la mayor autoridad en el gobierno: el Presidente. La Sra. Helen McDonald destacó la necesidad de repetir un mensaje claro a través del tiempo para diseminar el gobierno electrónico como una prioridad, especialmente en las mentes de los ministros y otros oficiales de gobierno. La creación de comités específicos y un Jefe de Información ayudan a enfatizar la importancia del gobierno electrónico.

El empleo de individuos con mentalidad de cambio, capaces de trabajar dentro del sector público y de ejecutar la logística inicial de todos los días del gobierno electrónico es más importante en ésta que en otras áreas de la burocracia del gobierno. Aunque hubo algún desacuerdo en la necesidad de capacitación previa de las personas entre los países grandes y pequeños, el hecho que los individuos no politicen las actividades del gobierno electrónico fue identificado como un elemento crucial para el mantenimiento de la integridad de este nuevo mecanismo para brindar un servicio democrático. Una sostenida motivación de los empleados que trabajan directa e indirectamente en la infraestructura electrónica una vez más se revierte a la clara diseminación de la visión y metas asociadas con iniciativas amplias.

La reinversión de ahorros directamente atribuibles a la entrega de servicios en-línea ayuda a suplementar otros fondos públicos para iniciativas de gobierno electrónico. El seguimiento y registro de estos ahorros, aunque muchas veces difícil, puede ayudar a acumular más respaldo público para futuras iniciativas en-línea. El Sr. Santanna subrayó que el gobierno Brasileiro ha ahorrado alrededor de un 25% en productos y servicios obtenidos a través de Comprasnet. La Sra. McDonald destacó que el enfoque en las incursiones iniciales al servicio de entrega ayudó a acelerar la popularidad del progreso del gobierno electrónico, ya que éste es el aspecto que obviamente demuestra los efectos a gran escala y a largo plazo que tiene la gobernabilidad en-línea sobre la democracia. Esto ciertamente no quiere decir que los pasos preliminares (anteriores a los servicios de entrega completamente ejecutables) sean ignorados, ya que también son muy importantes para el éxito total. La Sra. McDonald destacó la absoluta necesidad de seguridad y protección y medidas para infundir la confianza pública en los sitios del gobierno antes de poder realizar un verdadero cambio.

Cambios Institucionales

Existen numerosos obstáculos al éxito del gobierno electrónico. El Sr. Ángel Flisfich, Director Ejecutivo del Programa Chileno de Reforma y Modernización, indicó que la resistencia al cambio experimentada en muchos países es a menudo cultural. Debido, en gran parte, a diferencias de entrenamiento y capacitación y a la apreciación de la tecnología, algunas culturas son más receptivas a la transformación gubernamental en-línea que otras. Según la Sra. McDonald, Canadá, por ejemplo, ha experimentado muy poca resistencia al cambio. Otros países se han encontrado con más obstáculos. Los tres representantes, en sus discusiones, manifestaron varias formas de superar esta aversión al cambio.



Aunque es importante tener la cooperación de muchos o todos los servicios públicos, los gobiernos deben tener cuidado de seguir las líneas de autoridad determinadas. Para asegurar la colaboración entre las divisiones y los departamentos, es importante utilizar bien los comités e invertir en herramientas comunes para sitios web integrados. Es útil estar al tanto de la opinión pública e inicialmente enfocar medidas de bajo costo y alto rendimiento. El Jefe de Información debe ser capaz, estar motivado y tener conocimiento de los medios con los cuales se pueden alcanzar las metas generales. Esta persona debe ser a-política y debe enfocar las políticas y las normas que deberán ser implementadas desde un punto de vista no-partidario. La opinión pública positiva con respecto al gobierno electrónico se verá viciada por la politización y, quizás no indirectamente, la corrupción y/o el escándalo. El Jefe de Información debe encargarse de la “comunicación horizontal” de la misión establecida por el ejecutivo y perpetuar su distribución a través de todos los niveles del gobierno. El entrenamiento, la total comprensión de los objetivos, las estrategias coherentes, y la voluntad de cambio acentúan la cultura organizacional.

Canadá, la mayor de las tres naciones, no ha experimentado una aversión cultural significativa al cambio tecnológico y ha demostrado una habilidad singular para dedicar recursos financieros considerables a la tecnología de la información. La Sra. McDonald sostiene que la visión debe ser paralela a la inversión financiera. Las iniciativas de gobierno electrónico - especialmente al comienzo - requieren una infusión de capital. La dedicación inmediata de recursos para asegurar la seguridad y la protección de los sitios web y los servicios gubernamentales es un paso importante hacia la reducción de la resistencia al cambio y hacia la inspiración de confianza en los nuevos procesos. La utilización de información y servicios en-línea, una vez ampliamente aceptada como segura, será reconocida universalmente.

Resumiendo, el cambio institucional requiere tres cosas:

- 1) Procedimientos de consulta efectivos en todas las agencias gubernamentales para que los burócratas “compren” el cambio,
- 2) Enfocar inversiones de bajo costo con alto rendimiento ayuda a construir apoyo público para el gobierno electrónico, y
- 3) Un planteamiento no-partidario del gobierno electrónico ayuda a superar las barreras al cambio institucional.

Marco Legal

Los representantes de los tres países parecen estar de acuerdo en que la legislación en sí no es el aspecto más importante en el desarrollo de un gobierno electrónico exitoso. En las naciones se decretaron pocas leyes que ayudasen a reducir la resistencia al cambio o al desarrollo de la entrega de servicios en-línea.

El Sr. Flisfisch indicó que la voluntad política es un requisito previo a cualquier cambio en el marco legal y que el respaldo político es más importante que el decretar nuevas leyes. Se mencionó a Argentina como ejemplo de un país que promulgó legislación pertinente pero que careció de dirección y cuya infraestructura de gobierno electrónico resultante no alcanzó el total de su potencial. Ninguna reforma única y general puede responder por una transformación real de gobierno electrónico.

El Sr. Rogerio Santanna Dos Santos, Secretario de Logística y Tecnología de la Información en el Ministerio de Planeamiento de Brasil, indicó que la estructura legal es una *consecuencia*, no un requerimiento del gobierno electrónico. En gran parte esto es verdad, en especial cuando se considera la naturaleza revolucionaria del Internet y sus connotaciones para el gobierno - no existe un precedente legal.

Existen, sin embargo, algunas áreas legales del gobierno electrónico que deben ser encaradas. Estas incluyen los crímenes virtuales, la privacidad y seguridad, y las firmas digitales. Las pautas legales sobre estos elementos ayudarán a tranquilizar a un público indeciso y a infundir confianza en la nueva tecnología. Los servicios totalmente ejecutables a menudo requieren la transmisión de información personal en-línea, y las instituciones gubernamentales deben ser legalmente responsables de la seguridad de estas transacciones.

Para ayudar al desarrollo de su gobierno electrónico, los departamentos y agencias canadienses tienen abogados del Departamento de Justicia para asegurar que las medidas de gobierno electrónico conserven un fuerte sentido legal. Esto ayuda a asegurar el respeto de los precedentes legales y que las ambigüedades legales se resuelvan de forma rápida.

Tomando en cuenta estas experiencias, sugerimos que:

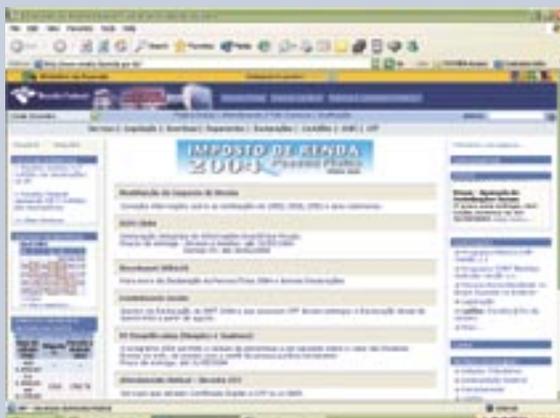
- 1) La voluntad y el apoyo político son más cruciales para el gobierno electrónico que decretar leyes nuevas, y
- 2) La acción legal se requiere para encarar aspectos ambiguos de los crímenes virtuales, la privacidad y seguridad, y las firmas digitales.

Financiación del Gobierno Electrónico

Los fondos que se necesitan para establecer una infraestructura de Internet no son montos que un gobierno puede asignar con facilidad. El financiamiento del gobierno electrónico puede ser problemático, especialmente en países que no tienen asignaciones previas para la tecnología de la información. Es más, en general los ahorros monetarios asociados con un buen gobierno electrónico no pueden ser recogidos de forma inmediata; se requiere éxito e inversiones sostenidas para llegar al punto en que los servicios totalmente ejecutables sustituyan las formas tradicionales y costosas en que se realizan tales transacciones.

Al reunir apoyo financiero, el gobierno chileno acudió a los métodos utilizados por otros países. La comunicación de los beneficios del buen gobierno electrónico fue la principal manera de convencer a los individuos dentro y fuera del gobierno que la infraestructura en-línea merecía compromisos financieros. El Sr. Flisfisch indicó la importancia de conocer las necesidades y los problemas potenciales asociados con las etapas iniciales del proceso. Las connotaciones de la falta de fondos para el gobierno electrónico también deben ser tomadas en cuenta, ya que los estados que no logran enfrentar los costos mínimos de la gobernabilidad en-línea exitosa a menudo producen sitios y servicios que no cumplen con las metas trazadas.

El Sr. Santanna Dos Santos sugirió que ante la falta de financiación, es importante comenzar con proyectos de bajo costo / alto rendimiento para generar lo que él denomina los “efectos de demostración”. Esto, esencialmente, les demuestra a los incrédulos que el gobierno electrónico puede, en efecto, reducir los costos. Aunque este principio es un medio ideal formidable para ayudar a promocionar mayor financiamiento, se debe tener en cuenta que cualquier medida o servicio en-línea mediante el cual se puede ahorrar dinero requiere una inversión relativamente importante en sí misma. Las etapas iniciales del gobierno electrónico no se caracterizan por brindarle a una nación la oportunidad de reducir gastos por medio de servicios.



En resumen, basado en estas experiencias, sugerimos los siguientes puntos:

- 1) Proyectos de demostración preliminares pueden ayudar a construir apoyo público y del gobierno para otras prioridades de gobierno electrónico,
- 2) Generalmente, la fase inicial de gobierno electrónico no determina ahorros ya que a corto plazo los gobiernos deben mantener sistemas de entrega de papel y electrónicos paralelos, y
- 3) La comunicación de los beneficios del gobierno electrónico es crucial para obtener el financiamiento público necesario.

Alianzas de los Sectores Público y Privado

En muchos países, el sector privado es responsable por gran parte del desarrollo del Internet y las formas en que se utiliza. Las compañías comerciales de software han contribuido a la evolución de la tecnología de Internet en sí misma y han examinado las formas en que Internet facilita la vida. En general, el sector privado, en especial a través de su amplio conocimiento y experiencia de la tecnología en sí misma, está más avanzado que el sector público en cuanto a la tecnología de Internet.

La discusión sobre como utilizar mejor al sector privado en la proliferación de un buen gobierno electrónico produce opiniones divididas entre los tres países. Cada país parece tener una opinión articulada, pero diferente, sobre el involucramiento del sector privado, aunque todos están de acuerdo que tiene mucho para ofrecer a los gobiernos que están desarrollando presencia en-línea. Chile percibe al sector privado como un “gran aliado” en el proceso. Brasil ha tratado de fomentar el desarrollo de tecnología libre por las compañías, que luego podría ser utilizada por el gobierno para establecer su estructura en-línea. Existe un vacío en el software de lengua portuguesa, lo cual limita las opciones de Brasil. La Sra. McDonald subrayó que en Canadá algunas de las provincias han sido más agresivas que otras en reclutar al sector privado y formar alianzas para desarrollar un gobierno electrónico. En el ámbito nacional, Canadá ha empleado al sector privado para implementar su infraestructura de seguridad.

Sin importar qué tan involucrado esté el sector privado en la construcción del gobierno electrónico, será necesario contratar profesionales de tecnología de la información (TI) capaces y motivados para mantener la infraestructura logística en-línea. El Sr. Flisfisch hizo notar que podría ser beneficioso contratar un grupo variado, incluyendo individuos que *no* tuviesen antecedentes de TI. Él contrata y retiene sus mejores empleados a través de axiomas de organización como sentido de pertenencia, espíritu de servicio público, reconocimiento profesional y social, y posibilidades de capacitación.

Según el Sr. Santanna Dos Santos, Brasil está tratando de estimular a las compañías nacionales para que desarrollen tecnología libre porque genera empleo local, promueve menor dependencia en proveedores extranjeros, y prepara a las compañías locales para competir en el mercado global. Él sostiene que Brasil se encamina hacia una comprensión más profunda de los negocios privados y una sociedad “pública / privada”.

Basado en estas experiencias, sugerimos que:

- 1) Las alianzas del sector público / privado pueden ayudar en la promulgación del gobierno electrónico, aunque esto varía según el país, y
- 2) Es importante que las agencias del sector público convoquen profesionales capacitados en tecnología de la información para mantener las actividades del gobierno electrónico.

Procesos de Revisión del Gobierno y Administración de Carteras

Los representantes de los tres países mencionaron unilateralmente varios aspectos integrales de la tecnología del gobierno electrónico. Estos incluyen interoperabilidad, infraestructura común, y mantenimiento consistente y responsable. Chile promueve una política para simplificar las transacciones en plataformas tecnológicas neutrales lo cual no excluye necesariamente a la tecnología del sector privado. Brasil utiliza cuerpos de control tanto internos como externos en el proceso de inspección gubernamental - según el Sr. Santanna Dos Santos el apoyo exterior es bienvenido.

Es imperativo asignar capital humano para el mantenimiento de los sitios. Los vínculos y servicios deben ser actualizados y modernizados constantemente. Brasil ha designado entidades públicas diseñadas para mantener sus vínculos activos, y Canadá ha ideado un sistema de responsabilidad para estas entidades para asegurar la precisión y la puntualidad de la información.

La interoperabilidad de la tecnología y un “aspecto y percepción” común de los sitios web dentro de un gobierno son importantes para aumentar el acceso y la facilidad de uso. La utilización de tecnología e infraestructuras comunes en todos los departamentos y agencias permite que los usuarios naveguen en los sitios con facilidad y obtengan la información que buscan.

La Sra. McDonald también subrayó específicamente la infraestructura de seguridad como un requisito previo de gran importancia tecnológica para un gobierno electrónico exitoso. Sostiene que debe ser prioritario, aun en países pequeños, ya que los sitios seguros infunden confianza y promueven el uso de servicios en-línea y tecnología. Indica además que el seguimiento de las normas internacionales y el compartir información, tecnología, y servicios entre áreas gubernamentales también es de ayuda.

Los representantes de Chile y Brasil también reseñaron varias maneras de manejar sus carteras. Según el Sr. Flisfisch, una manera de priorizar el gobierno electrónico es unirlo a un tema mayor. El ejemplo que brindó fue el de “modernizar y reformar la estructura del gobierno” en su conjunto. Usando al gobierno electrónico como un medio para alcanzar esa meta, tiene éxito en lograr apoyo para su implementación. El Sr. Santanna Dos Santos enfatiza que el ideal sería la existencia de un presupuesto con fondos centrales para el gobierno electrónico - cuanto más centralizados sean el mensaje y los fondos, más eficaz será el gobierno electrónico.

En resumen, pensamos que:

- 1) La vigilancia efectiva de las actividades de gobierno electrónico es importante para construir confianza más amplia en la tecnología,
- 2) Debe haber responsabilidad efectiva en términos del desarrollo y mantenimiento de los sitios web gubernamentales, y
- 3) El seguimiento de las normas internacionales de privacidad y seguridad debe ser prioritario para las agencias gubernamentales.

Participación Pública

La participación pública y las inequidades que conlleva, es un tema de gran importancia para todos los países. Cuántos ciudadanos y, más específicamente, qué sectores de la ciudadanía participan en el gobierno electrónico, es un parámetro importante para medir su éxito. Actualmente, en la comunidad global, el uso del Internet está restringido a los ricos. Aún en casos en que la oportunidad de su uso sea más extendida, muchas veces son solo los jóvenes o las personas más educadas las que usan los sitios web del gobierno de forma regular para buscar información o realizar trámites. Para asegurar igualdad de oportunidades y acceso universal, los gobiernos deben tomar medidas serias para reducir los costos oportunos de la participación en el gobierno electrónico.

Existe acuerdo en que un método para incrementar el acceso al Internet y a los sitios web gubernamentales es suministrar puntos de acceso comunitarios al Internet. El quitar el requisito previo de tener una computadora, considerado un implemento de lujo en muchos países, incrementa el número de ciudadanos con acceso a toda clase de sitios web del gobierno. Estos puntos de acceso comunitarios a menudo están ubicados en edificios que son propiedad del gobierno, quien los mantiene, por ejemplo bibliotecas y correos.

Los representantes de Chile y Canadá enfatizaron reiteradamente que si todos los sitios tienen una apariencia similar esto reduce los impedimentos de acceso. Páginas principales (*homepages*) uniformes incrementan de forma dramática la facilidad con que se usan los sitios web de un gobierno. En lugar de tener que adaptarse a un formato nuevo para cada sitio, el usuario prefiere usar un formato único para acceder a la información, las bases de datos o los servicios en-línea. Esto se acentúa en el caso de ciudadanos con menor acceso a Internet, que no entienden algunas de las diferencias entre sitios, páginas y vínculos - un formato común reduce la cantidad de información nueva que se requiere para acceder a los sitios web gubernamentales. También ayuda que estos sitios uniformes sean portales de una parada sola. Los portales tienen el fin de permitir que el usuario acceda en una sola página a una cantidad enorme de recursos que en otros casos estaría muy dispersa. Mediante el uso de vínculos formateados lógicamente y motores de búsqueda, estas páginas son la entrada que brinda acceso a todos los usuarios.

El Sr. Santanna Dos Santos identificó otra barrera significativa a la oportunidad equitativa de acceso al gobierno electrónico: la alfabetización. Aunque varía según el país, la alfabetización promedio de la ciudadanía debe tener relación con el nivel de lectura de un conjunto de sitios web gubernamentales. La segunda fase del programa brasilero de gobierno electrónico es "diseñar la manera de captar y traducir en servicios virtuales e información las necesidades y los deseos de una población digitalmente excluida". Si únicamente los miembros más educados de una sociedad pueden comprender con facilidad el texto de un sitio web, el incremento en el acceso a las computadoras no se convierte en un incremento tangible del acceso. Para que el gobierno electrónico realmente tenga éxito, se deben implementar los medios que aseguren que los ciudadanos puedan entender fácilmente los vínculos y el texto con que serán bombardeados cuando entren a un sitio gubernamental.



El principal aspecto de promover el acceso general a los sitios del gobierno y los servicios electrónicos es la comunicación. Los puntos de acceso comunitarios y un aumento de la facilidad de lectura significan poco si nadie tiene conocimiento de los servicios y oportunidades disponibles en-línea. La Sra. McDonald indicó que Canadá ha trabajado para publicitar sus sitios web por medio de la televisión, la radio y folletos impresos. Además, Canadá está dando pasos importantes para conocer cuántos y qué grupos de personas entran en sus sitios web. La Sra. McDonald indicó que su equipo de gobierno electrónico regularmente realiza distintos tipos de censos y encuestas ciudadanas para identificar mejor sus requerimientos con relación al acceso a los portales y servicios del gobierno.

Basado en estas experiencias, sugerimos lo siguiente:

- 1) La participación del público y su retroalimentación son cruciales para el desarrollo del gobierno electrónico,
- 2) El incremento del acceso público debe ser prioritario para los sitios web gubernamentales,
- 3) Un diseño consistente para los sitios web facilita el acceso del público al gobierno electrónico, y
- 4) La publicidad de la información y los servicios del gobierno electrónico ayuda a alertar al público con relación a lo que está disponible en los sitios web gubernamentales.

Conclusión

Al observar las experiencias de gobierno electrónico de Chile, Canadá y Brasil, existen una cantidad de características que son comunes a cada país. Estos países parecen haber colocado un énfasis similar en el desarrollo de un enfoque profesional y no-partidario a la tecnología de la información. Ven al Jefe de Información o al jefe de gabinete o de departamento como vital para construir un gobierno electrónico exitoso. Advierten que la reducción de gastos en las primeras fases del gobierno electrónico generalmente es limitada y que para lograr apoyo a largo plazo, los países deben desarrollar proyectos de demostración con costos reducidos y altos rendimientos.

Sin embargo, permanecen a través de los distintos países las diferencias en tasas de financiación, las alianzas entre los sectores público y privado, y la receptibilidad a la tecnología. Chile, Canadá y Brasil difieren en tamaño, recursos presupuestarios, y tradiciones culturales. Estos factores afectan la forma en que se desarrolla el gobierno electrónico y la forma particular en que cada país ha elegido su camino de gobierno electrónico.

Una de las virtudes de los foros en-línea es que permiten que los países miembros de la OEA compartan sus experiencias. Al ver donde han tenido éxito y donde las experiencias han variado, estos foros en-línea ayudan a promover una mayor conciencia de las oportunidades y los problemas asociados a la tecnología de la información. Las conferencias virtuales permiten que los distintos países compartan las lecciones aprendidas para que cada país no tenga que re-inventar la rueda.

Bibliografía

Darrell M. West, "WRMC Global E-Government Survey, October, 2001," Providence, Rhode Island: Brown University Report, octubre 2001, en-línea en www.INSIDEPOLITICS.ORG

Darrell M. West, "Global E-Government, 2002," Providence, Rhode Island: Brown University Report, setiembre 2002, en-línea en www.INSIDEPOLITICS.ORG

Darrell M. West, "Global E-Government, 2003," Providence, Rhode Island: Brown University Report, setiembre 2003, en-línea en www.INSIDEPOLITICS.ORG

Darrell M. West, Transforming Government: The Impact of the Internet on Public Sector Performance and Democracy, manuscrito de un libro en preparación, 2003.

Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo, Organización de Estados Americanos, "Foro de Mejores Prácticas de Gobierno Electrónico de las Américas: Borrador del Resumen del Informe sobre las Discusiones de Canadá, Chile y Brasil" en-línea en www.oasinnovationsandpartnerships.org

OAS Cataloging-in-Publication Data

West, Darrell M.

Desarrollo de estrategias de gobierno electrónico en Chile, Canadá y Brasil : foro de mejores prácticas de las Américas : reporte [sic] resumen / realizado por Darrell M. West y Adam Deitch; editado por Miguel A. Porrúa Vigón y Federico Sobisch = Development of e-government strategies in Chile, Canada and Brasil : best practices forum of the Americas : summary report / prepared by Darrell M. West and Adam Deitch; edited by Miguel A. Porrúa Vigón and Federico Sobisch.

p. ; cm.

ISBN 0-8270-4657-X

1. Electronic government information--Chile. 2. Electronic government information--Canada. 3. Electronic government information--Brasil. 4. Government information--Computer network resources. 5. Internet in public administration. 6. Electronic public records. 7. Online information resources. I. Deitch, Adam. II. Organization of American States. Inter-American Agency for Cooperation and Development. III. Institute for Connectivity in the Americas.

JF1525.A8 W47 2004