

América Latina Puntogob

CASOS Y TENDENCIAS EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

Rodrigo Araya Dujisin
Miguel A. Porrúa Vigón
Editores
5-7

Susana Finkelievich
Mila Gascó
Ester Kaufman
Claudio Orrego Larraín
Ana María Raad
Katherine Reilly
Raúl Pacheco Vega
Francisco J. Proenza



FLACSO-Chile



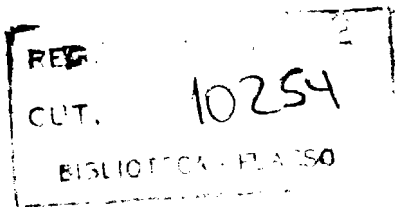
Organización de los Estados Americanos
AICD

© 2004, Rodrigo Araya Dujisin, Miguel Porrúa Vigón, editores.
Inscripción N° 138.876, Santiago de Chile.

Derechos de edición reservados para todos los países por:

© FLACSO-Chile
Av. Dag Hammarskjöld 3269.
Vitacura, Santiago de Chile.
Teléfono: 290 02 00
Fax: 290 02 63
www.flacso.cl

© AICD-OEA
1889 F Street N.W 7th Floor
Washington DC 20006. USA
Teléfono: 1 202 458 3510
Fax: 1 202 458 3904
www.iacd.oas.org



350 Araya Dujisin, Rodrigo; Porrúa Vigón, Miguel A., eds.
A663 FLACSO-Chile; AICD-OEA.
América Latina pontogob: casos y tendencias
en gobierno electrónico. Santiago, Chile, FLACSO-
Chile, 2004.
256 p. Coedición FLACSO-Chile/AICD-OEA.
ISBN: 956-8358-00-5
ISBN: 0-8270-4646-4

GOBIERNO ELECTRÓNICO / MODERNIZACIÓN DEL
ESTADO / INTERNET / TECNOLOGÍA DE LA INFORMA-
CIÓN / SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN / ADMINIS-
TRACIÓN PÚBLICA / AMÉRICA LATINA

Ninguna parte de este libro, incluido el diseño de la portada,
puede ser reproducida, transmitida o almacenada, sea por
procedimientos mecánicos, ópticos, químicos o
electrónicos, incluidas las fotocopias,
sin permiso escrito del editor.

Texto compuesto en tipografía *Palatino 11/13*

Diagramación interior: *Marcela Contreras, FLACSO-Chile.*
Producción editorial: *Marcela Zamorano, FLACSO-Chile.*
Diseño de portada: *Claudia Winter.*

Se terminó de imprimir esta
en los talleres de LOM Ediciones,
Maturana 9, Santiago de Chile,
en abril de 2004.

IMPRESO EN CHILE / PRINTED IN CHILE

ÍNDICE

Presentación Agencia Interamericana para la Cooperación y el Desarrollo <i>L. Ronald Scheman</i>	11
Presentación Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO-Chile <i>Francisco Rojas Aravena</i>	13
Presentación del Departamento de Gobierno de la Universidad de Chile <i>Eduardo Araya Moreno</i>	15
Introducción: gobierno electrónico en América Latina <i>Rodrigo Araya Dujisin / Miguel A. Porrúa Vigón</i>	17
PRIMERA PARTE	
MARCO GENERAL PARA OBSERVAR EL E-GOBIERNO	
Tres perspectivas para observar el gobierno electrónico <i>Rodrigo Araya Dujisin</i>	23
Los caminos hacia el e-gobierno: estrategias y recomendaciones <i>Claudio Orrego Larraín</i>	41
Alianzas público-privadas para el desarrollo del e-gobierno en América Latina <i>Miguel A. Porrúa Vigón</i>	55

SEGUNDA PARTE

CASOS Y TENDENCIAS EN AMÉRICA LATINA

Estrategias de e-gobierno en ocho países de América Latina
Katherine Reilly 71

Mercosur.gov: e-gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil
Susana Finkelievich 111

E-gobierno en Bolivia y Paraguay
Mila Gascó 125

E-gobierno en Argentina: crisis, burocracia y redes
Ester Kaufman 151

E-gobierno en la difusión de información ambiental en México
Raúl Pacheco Vega 189

TERCERA PARTE

ACCESO PÚBLICO E INCLUSIÓN DIGITAL

Reflexiones sobre la participación en una cultura digital
Ana María Raad 209

Telecentros: mitos y oportunidades sobre la sustentabilidad
Francisco J. Proenza 225

AUTORES 255

INTRODUCCIÓN

Gobierno electrónico en América Latina

RODRIGO ARAYA DUJISIN / MIGUEL A. PORRÚA VIGÓN

El gobierno electrónico como tema y como práctica ha ido ocupando un importante espacio en el ámbito de la modernización de los estados latinoamericanos, ya sea en la gestión pública, en la relación Estado-ciudadanía o en la labor parlamentaria. Como concepto comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los noventa para dar cuenta de las transformaciones que produce la incorporación de tecnologías de información y la comunicación (TIC) en el quehacer de las instituciones públicas.

La instalación de la temática del gobierno electrónico no es casual ni espontánea, cuenta con importantes antecedentes y es parte de una tendencia internacional. El debate sobre el gobierno electrónico está vinculado a las inercias globales y a las reflexiones sobre el rol del Estado.

A partir de los años ochenta comienza a ser conocida una nueva tendencia en la administración pública. Se comienzan a incorporar conceptos y nociones desde el mundo de las empresas. La llamada "nueva gestión pública" surge como una tecnología gerencial y el caso paradigmático es Nueva Zelanda, donde se ha visto una aplicación más radical. La nueva gestión pública establece un cambio de énfasis desde lo político a lo gerencial, propone la descentralización, la reducción de costos y la flexibilidad laboral introduce la noción de competencia interna y externa, la externalización de servicios y, quizás la más importante de todas, postula un cambio de énfasis desde los procesos a los resultados, lo que implica incorporar medición de desempeño y orientación a los ciudadanos (clientes del Estado, desde esta perspectiva).

Por otro lado, en 1990 John Williamson¹ bautizó con el nombre de "Consenso de Washington" a un conjunto de instrumentos de política

¹ Williamson, John (editor). "Latin American Adjustment: How much has happened?" Institute for International Economics. Washington D.C. 1990.

sobre los cuales existía acuerdo en los círculos de la capital norteamericana respecto de las reformas estructurales que los países de América Latina debían implementar. Los diez puntos del consenso se agrupan en tres áreas principales: prudencia macroeconómica, orientación al exterior y liberalización doméstica. Al decálogo original que planteó Williamson se fueron agregando nuevos puntos, como el incremento del control y de la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la descentralización. Este decálogo formulaba un llamado a los países en desarrollo a impulsar una segunda generación de reformas estructurales para el crecimiento económico y la equidad social. La mayoría de estas reformas se pueden incluir en lo que hoy conocemos por modernización del Estado. Esta agenda es amplia, de largo plazo y compleja en lo técnico y político como se verá en el trabajo de Claudio Orrego en este libro. Incluye temas como los marcos regulatorios, la reforma a la justicia, las nuevas formas de participación de privados en la provisión de servicios públicos, la reforma de la carrera civil y el mejoramiento de la gestión, entre otros.

En la segunda mitad de los noventa, el gobierno electrónico toma fuerza como una evolución de las tendencias mencionadas anteriormente o, si se quiere, como una tercera generación de reformas. En este contexto el tema del gobierno electrónico se ha instalado en los debates y en las agendas políticas con mucha fuerza. El Gobierno electrónico es entendido como una de las formas de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de modernización del Estado. Establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado.

"América Latina Puntogob" es un esfuerzo por documentar las experiencias de implementación de estrategias y políticas de gobierno electrónico en los países de la región. Si bien se trata de una fotografía de un proceso en curso, resulta relevante hacer una pausa y proponer una reflexión en medio de la acelerada transformación de las formas de hacer gobierno a partir de la incorporación de las TIC en el funcionamiento del Estado.

Este libro está organizado en tres secciones y diez capítulos. En una primera sección se presentan tres trabajos que tocan aspectos generales del gobierno electrónico.

El capítulo inicial propone un esquema para observar el gobierno electrónico desde tres perspectivas: detrás de la pantalla, la pantalla y frente a la pantalla, aludiendo a los procesos internos, la dimensión web y la perspectiva de los usuarios respectivamente. En el segundo capítulo "Los ca-

minos hacia el e-gobierno” Claudio Orrego plantea una síntesis sobre las estrategias y principales recomendaciones para avanzar en esta materia. Algunas ideas de este trabajo han sido publicadas en inglés en influyentes publicaciones como “*Roadmap for e-government*” y “*Building an Information Society*” del Pacific Council on International Policy y CEPAL respectivamente. La presentación de este trabajo en español representa una contribución concreta a la difusión de los principales debates que se están dando en la actualidad. El tercer capítulo plantea una propuesta innovadora para que el gobierno electrónico acelere su ritmo de desarrollo en la región. Dadas las limitaciones de recursos técnicos y financieros con que operan los gobiernos de la región, la búsqueda de esquemas novedosos de relacionamiento con el sector privado puede convertirse en elemento clave de las estrategias de e-gobierno en América Latina.

La segunda sección de este libro “Casos y Tendencias en América Latina” presenta cinco trabajos que conforman una amplia perspectiva sobre los procesos que se están llevando a cabo en los países de la región. Los trabajos de Katherine Reilly, Susana Finquelievich, Mila Gascó, Ester Kaufman y Raúl Pacheco documentan los procesos que se están llevando a cabo en Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, México, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. A través de visiones y énfasis particulares, esta sección nos ofrece una mirada panorámica respecto a la inserción de América Latina en la Sociedad de la Información, en este caso a través del gobierno electrónico.

La tercera sección de este libro, “Acceso público e inclusión digital”, presenta dos trabajos de especial significación para la realidad latinoamericana. Ana María Raad propone una reflexión sobre la participación en una cultura digital desde la perspectiva de la inclusión social. Por su parte, Francisco J. Proenza presenta un trabajo sistemático y contundente respecto a los mitos y oportunidades de las iniciativas de acceso público, a partir de una amplia revisión de modelos de sustentabilidad de iniciativas de acceso a Internet, quizás uno de los desafíos centrales para la implementación de estrategias y políticas de gobierno electrónico desde una perspectiva inclusiva.

Mirado en conjunto “*América Latina Puntogob*” nos propone un repaso de los procesos relacionados con el e-gobierno, de manera amplia y comparada, con el objeto de aprender tanto de las experiencias exitosas, como de aquellas que no han logrado sus objetivos. El análisis regional que propone este libro forma parte en que FLACSO, como institución educativa, y la AICD/OEA, como organismo hemisférico de cooperación para el desarrollo, asumen su misión de contribuir a la reflexión sobre los procesos políticos y sociales en América Latina y de facilitar a los gobiernos de la región herramientas que contribuyan a su desarrollo.