

Enl@ce: Revista Venezolana de Información,
Tecnología y Conocimiento
ISSN: 1690-7515
Depósito legal pp 200402ZU1624
Año 4: No. 2, Mayo-Agosto 2007, pp. 43-66

La Red RIF-GE: articulación de conocimiento para el gobierno electrónico en las Américas¹

*José Luis Tesoro*²

Resumen

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana OUI), que opera con apoyo de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI), tiene la misión de lograr un aprovechamiento conjunto y sinérgico de las actividades, programas, experiencias y recursos de los países de las Américas en lo relativo a formación en Gobierno Electrónico. En esta nota se reseñan los objetivos y pilares de la RIF-GE, los conocimientos que se articulan en su gestión, así como hallazgos empíricos relativos a prioridades de formación en Gobierno Electrónico para contribuir a potenciar la gobernabilidad democrática en los países de América Latina y del Caribe.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, redes de cooperación, formación, gobernabilidad, civismo digital

Recibido: 25-04-07 Aceptado: 10-06-07

¹ Con la colaboración de la Lic. Mariana Stechina en el procesamiento de encuestas y entrevistas de relevamiento de necesidades de formación.

² Licenciado en Administración. Especialización en gestión y evaluación de políticas públicas. Profesor de postgrado en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires y de la Pontificia Universidad Católica Argentina "Santa María de los Buenos Aires". Coordinador del Foro e-Gobierno OEA y del Boletín Electrónico e-Gobierno OEA. Coordinador Regional del Curso de Gobierno Electrónico de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI) de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Coordinador Académico de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana. Coordinador Académico del Proyecto Piloto de la RIF-GE. Correo electrónico: jltesoro@yahoo.com.ar

RIF-GE Network: Knowledge Articulation for e-government in the Americas

Abstract

Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) of Colegio de las Américas (COLAM) of Organización Universitaria Interamericana (OUI), that operates with the support of the Canadian Agency for International Development, has as mission to jointly profit from activities, programs, experiences and resources from countries in the Americas, regarding the formation of Electronic Government. In this article, RIF-GE's objectives and pillars are reviewed, as well as its empirical findings relative to formation priorities in Electronic Government in order to contribute to the strengthening of democratic ruling in Latin American and Caribbean countries.

Key words: Electronic Government, cooperation networks, formation, government, digital civility.

Introducción

En el marco de los modelos de Sociedades de la Información y Sociedades del Conocimiento (Burch, 2005), se afirma que el Gobierno Electrónico (en adelante e-Gobierno) puede constituirse en una poderosa herramienta para promover la gobernabilidad, a través de su potencial catalizador de una creciente efectividad, transparencia y participación en la gestión pública.

La mayor parte de los países de América Latina y del Caribe exhiben notorias limitaciones para lograr los beneficios señalados, dado que su concreción requiere —mas que incorporar tecnologías de información y comunicación (TIC)— plasmar profundos cambios institucionales y culturales que requieren nuevos valores, actitudes, conocimientos, capacidades y habilidades, trayendo consigo exigentes requerimientos de formación y capacitación de los agentes del Estado, así como

una activa difusión y orientación entre los diversos actores sociales.

Con la finalidad de tornar viable y factible la cobertura de ese amplio espectro de requerimientos formativos, y en el marco de un amplio proyecto centrado en la gobernabilidad, surge la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE), la cual está dirigida a lograr un aprovechamiento conjunto y sinérgico de las actividades, programas, experiencias y recursos de los países de las Américas en lo relativo a formación en e-Gobierno.

En esta nota, que tiene el propósito de sintetizar las características de la RIF-GE, así como algunos hallazgos empíricos relativos a prioridades de formación en Gobierno Electrónico para contribuir a potenciar la gobernabilidad democrática, se tratan las siguientes cuestiones: 1) reseña del escenario de necesidades de formación en e-Gobierno, 2) objetivos y pilares de la RIF-GE, 3) la

formación en e-Gobierno, 4) los procesos de indagación y sus resultados, 5) las contribuciones a la gobernabilidad, y 6) conclusiones.

Desde la perspectiva de la contribución a la gobernabilidad, se adopta aquí una amplia acepción del concepto de e-Gobierno, que incluye e-Administración, e-Servicios, e-Transparencia, e-Contratación, e-Gestión, e-Control, e-Ciudadanía y e-Democracia. Respecto de las instituciones oferentes, se incluye al poder ejecutivo, al legislativo, al judicial, así como a organizaciones extrapoder. Con relación a la jurisdicción, se incluye el nivel central, el estadual o provincial y el local. Respecto de los canales de prestación, se incluyen tanto la Web como el denominado Gobierno Móvil (m-Gobierno), cuyas prestaciones son canalizadas a través de telefonía celular y otras modalidades “sin cable”, así como a la denominada “e-Inclusión”, que promueve y potencia la inclusión social a través de las TIC. Dado el inmenso potencial que exhiben el m-Gobierno y la e-Inclusión para derribar barreras —socioeconómicas, culturales, generacionales y territoriales— al acceso a prestaciones gubernamentales, resulta prioritario incorporar y desarrollar dichos ejes temáticos en los diversos programas de formación en e-Gobierno.

Reseña del escenario de necesidades de formación en e-Gobierno

Formar en e-Gobierno significa promover, inducir y acompañar un proceso de construcción genuina de aprendizajes —apropiación de actitudes, conocimientos, capacidades y habilidades— vinculadas a la acepción ya señalada de

e-Gobierno, por parte de los integrantes de los distintos sectores y segmentos de la población de referencia. Hasta hace unos pocos años, se percibía que las prioridades de formación en e-Gobierno se concentraban primordialmente en los niveles políticos, directivos y técnicos de la rama ejecutiva del gobierno federal o central de cada país.

Hoy se percibe que las referidas necesidades de formación han experimentado un notorio crecimiento, al expandirse sustancialmente los requerimientos:

Dentro del estado: a los diversos niveles —políticos, directivos, jefaturas, agentes de base— de las estructuras administrativas, técnicas y profesionales de los distintos poderes del Estado (legislativo, ejecutivo, judicial) en las diversas jurisdicciones territoriales (central, estadual-provincial, municipal), así como a quienes les compete proponer, gestionar y negociar —en ámbitos nacionales e internacionales— crecientes cuestiones vinculadas con las TIC, el e-Gobierno y la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Dentro de la sociedad: a los dirigentes, profesionales y voluntarios de instituciones ciudadanas (ONG, entidades de bien público, partidos políticos) y educativas (de nivel medio, superior y universitario), organizaciones sociales (sindicatos, mutuales, cooperativas), al personal de los cybers, locutorios y telecentros, a las empresas proveedoras de TIC (particularmente las PyME innovadoras), a las empresas y las cámaras empresarias, así como a organizaciones de interfaz con diversos grupos que requieren prioritariamente prestaciones de e-Gobierno (adolescentes en riesgo, mujeres vulnerables, discapacitados, tercera edad, indí-

genas, poblaciones aisladas). Todas ellas necesitan conocer la naturaleza de las prestaciones de e-Gobierno, los beneficios que ofrecen, las condiciones para concretarlos, el espectro de aplicaciones y las posibilidades disponibles en los respectivos ámbitos de actuación.

Si bien las referidas necesidades de formación en e-Gobierno podrían no resultar aún manifiestas para algunos de los sujetos señalados (por ejemplo: dirigentes, profesionales y voluntarios de instituciones educativas, partidos políticos, sindicatos, mutuales y cooperativas), cabe prever que la misma evolución de las prestaciones de e-Gobierno –en el corto y mediano plazo– contribuirá a tornarlas manifiestas y prioritarias para calificar sustancialmente la injerencia y el potencial de incidencia en cuestiones públicas. Cabe señalar que la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico (CLAD, 2007), que fue aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en Pucón (Chile) el 1º/06/2007, expresa que el e-Gobierno será un instrumento efectivo al servicio de la ciudadanía si se logra que ésta esté informada sobre los servicios electrónicos a disposición, pero sobre todo, si se logra transformar la cultura social en cuanto al e-Gobierno con un proceso de formación ciudadana que estimule el acceso, participación y utilización del mismo. En su cláusula 29 señala que los Estados deben promover y planificar la formación de los ciudadanos a este respecto y la pieza fundamental es la educación de las nuevas generaciones desde la más temprana edad. Expresa que un elemento fundamental de ese proceso de preparación de la ciudadanía es la transformación

de la cultura social en cuanto al Gobierno Electrónico con un proceso de formación ciudadana e infoalfabetización que estimule el acceso, participación y utilización del mismo.

La evidencia empírica permite destacar el enorme potencial que ofrecen las tecnologías de formación a distancia para dar respuesta efectiva y eficiente a las crecientes necesidades formativas, superando barreras económicas, geográficas, lingüísticas, horarias, generacionales y vinculares.

Objetivos y pilares de la RIF-GE

Dentro del escenario delineado en la sección anterior, acerca de las necesidades de formación en e-Gobierno, el objetivo central de la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIF-GE) es lograr un aprovechamiento conjunto y sinérgico de las actividades, programas, experiencias y recursos de los países de las Américas en la formación –básica, profesional y superior– en e-Gobierno, de manera que los aportes de cada integrante beneficien al conjunto.

La RIF-GE del Colegio de las Américas (COLAM) de la Organización Universitaria Interamericana (OUI) cuenta con el apoyo de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional (ACDI) y con el auspicio de la Secretaría Ejecutiva para el Desarrollo Integral (SEDI) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) y de la División de Administración Pública y Gestión del Desarrollo de las Naciones Unidas (UNDPADM). La reunión fundacional de la RIF-GE, realizada

en Washington DC en abril de 2004 (OEA, 2004), fue organizada por las referidas entidades con la contribución del Instituto para la Conectividad de las Américas (ICA). En la misma, los representantes de importantes escuelas de administración pública, universidades e instituciones dedicadas a capacitar funcionarios de la región y del continente, así como líderes regionales en e-Gobierno, coincidieron por unanimidad en crear la RIF-GE y constituir un Equipo de Trabajo para precisar las prioridades y estrategias de la Red.

Los pilares centrales de la RIF-GE radican en los siguientes factores:

El potencial que ofrece el e-Gobierno para contribuir a la gobernabilidad democrática, a través de herramientas facilitadoras de: i) el acceso a información pública, ii) la realización de trámites, iii) el control social de la gestión pública, iv) la cobertura, inclusión y democratización de los servicios gubernamentales, v) la rendición de cuentas por parte de los gobiernos, vi) la participación ciudadana, y vii) la transparencia como base para luchar contra la corrupción, mejorar los servicios a los ciudadanos, facilitar el acceso a la información y estimular la productividad de las organizaciones.

La Red contribuirá a formar funcionarios de nivel político, directivo y departamental, así como a profesionales y técnicos de las TIC, para participar en la definición, ejecución, control y evaluación de políticas y estrategias de e-Gobierno en los poderes ejecutivo, legislativo y judicial en los ámbitos nacional, estatal o provincial y municipal de los países de las Américas.

Asimismo, contribuirá paulatinamente –mediante su Programa de Formación en Civismo Digital- a cubrir necesidades de orientación, capacitación y formación de los diversos sectores y actores de la sociedad, priorizando el acceso y uso de las prestaciones de e-Gobierno por parte de los sectores socioeconómicos medios bajos y bajos.

A través de los intercambios pertinentes, se procurará aprovechar –en beneficio de la RIF-GE- el potencial y la experiencia de diversas iniciativas regionales y continentales de colaboración interinstitucional en la formación y capacitación en Administración Pública, tales como las coordinadas por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, Venezuela) y el proyecto Didacthèque que reúne L'École Nationale d'Administration Publique (ENAP) de Canadá, la Universidad de Chile y la Universidad de Costa Rica.

Si bien numerosas escuelas de administración pública e instituciones universitarias desarrollan iniciativas de formación y capacitación en e-Gobierno, la RIF-GE es el primer proyecto dirigido a consolidar una red continental para articular, concertar, producir y diseminar contenidos compartidos de formación y capacitación en la materia.

A través de la RIF-GE se dispondrá de una oferta integrada, en el ámbito regional, de recursos y actividades de formación y capacitación en e-Gobierno. Se prevé que la escala y los efectos sinérgicos de la RIF-GE permitirán un desarrollo sustancial mucho más amplio que el que puede ofrecer cualquier institución individualmente, dada la variedad de casos que logrará articular y

gestionar a través de su perspectiva continental y regional, así como del desarrollo y evaluación de actividades piloto en variados escenarios.

La formación en e-Gobierno

El e-Gobierno como disciplina

Cuando afirmamos que la misión –o razón de ser– de la RIF-GE es el aprovechamiento conjunto y sinérgico de recursos de formación en e-Gobierno, resulta claro que su quehacer central consiste en capturar, procesar, evaluar y compartir datos e información acerca de tales recursos, de manera que puedan ser accedidos y utilizados por quienes los requieran en cada momento.

Para referirse a la formación en e-Gobierno, es necesario partir de tres cuestiones articuladas en la constitución del e-Gobierno como disciplina: a) genealogía, b) inserción institucional, y c) campo disciplinario

Genealogía

Los conceptos, discursos y prácticas de las distintas ramas del e-Gobierno exhiben dos grandes vertientes: a) las Ciencias Sociales, particularmente la Administración y la Ciencia Política (ya amalgamadas previamente en la disciplina de la Administración Pública), y b) las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). La conjunción de las TIC con los aportes provenientes de la Administración resulta, por ejemplo, en ramas como e-Administración, e-Contratación y e-Control. Por otra parte, la conjunción de las TIC con los aportes provenientes de la Ciencia Política resulta en ramas como la e-Ciudadanía, e-Democracia,

e-Inclusión, e-Gobernanza, e-Participación, e-Votación, entre otras. La constitución del e-Gobierno como especialidad dentro de la disciplina de la Administración Pública responde simultáneamente a fenómenos de fisión, al diferenciarse de la disciplina madre y tornarse autónoma, y de fusión al amalgamar especialidades superpuestas provenientes de la disciplina madre y de las TIC.

Inserción institucional

La sucesiva diferenciación del e-Gobierno en el plano conceptual se refleja en la faz organizativa a través de “departamentos”, con sus propios programas de formación e investigación, redes de comunicación, congresos, publicaciones y categorías bibliográficas. En la medida en que el e-Gobierno consolida su entidad disciplinaria dentro de facultades, departamentos e institutos orientados a las ciencias políticas, la administración pública o las tecnologías, va desarrollando las respectivas orientaciones formativas e indagatorias.

La perspectiva de la RIF-GE ubica en un primer plano el papel que desempeñan las instituciones de formación –superior, universitaria e intraestatal– en la conformación del e-Gobierno como campo de producción y reproducción del conocimiento disciplinario. Respecto del carácter “complejo, ambiguo y polémico” de la relación entre formación e investigación (Clark, 2000), la evidencia disponible en materia de e-Gobierno muestra una compatibilidad esencial, dado que –debido a la naturaleza emergente de ese campo– la interrelación entre investigación y formación resulta imprescindible para revisar y actualizar la base de conocimiento que cimienta el desarrollo y la formación en la disciplina.

Por su parte, las comunidades ocupacionales y profesionales del e-Gobierno tienden a confluír con las académicas en función de: a) la proximidad e interrelación entre los grupos de referencia, y b) la disposición para aceptar y conjugar la heterogeneidad (identidad, rol, imagen, intereses, focos de atención) sin secesión ni disgregación. Dicha confluencia resulta esencial en un campo eminentemente interdisciplinario aún en formación.

Campo disciplinario

En el e-Gobierno hallamos hoy: a) un campo interdisciplinario en ciernes, con un conjunto de conocimientos en proceso de ordenamiento, en una fase “pre-paradigmática”, en transición hacia una fase de “paradigma provisional”, y b) un grupo de practicantes, docentes e investigadores que actúan dentro de ese campo. Cabe prever que el paradigma emergente se sustentará en: i) la centralidad del usuario, ii) la integración de procesos, iii) la interoperabilidad de sistemas, y iv) la diversidad y combinación de medios de acceso e interacción.

El conocimiento atinente a la formación en e-Gobierno

Si bien las competencias asignadas a la RIF-GE alcanzan tanto a la formación profesional como a la académica, su accionar inmediato se concentra prioritariamente en la formación y desarrollo de funcionarios de las administraciones públicas, junto con la de los actores sociales y económicos destinatarios de su acción, dado que en dicha dupla se manifiesta el mayor potencial para contribuir –a través del control social– a la gobernabilidad republicana y democrática.

En esta sección procuraremos sintetizar los tipos de conocimiento que deberán desarrollarse en la RIF-GE para contribuir a articular y gestionar la formación en e-Gobierno con una visión prospectiva; es decir, desde la perspectiva de un futuro deseable.

Conocimiento teleológico (“saber para qué formar”: “know for”): ¿Cuál es la imagen objetivo que sustenta la formación en e-Gobierno? ¿Cuál es la ideología, cuáles son los valores, los paradigmas adoptados y cuáles los estados deseados? ¿Cuál es la cadena de objetivos? ¿Cuáles son los modelos de sociedad, de Estado, de ciudadanía? ¿Existe acuerdo y compromiso de los diversos actores con los fines, paradigmas y modelos propuestos?

La imagen objetivo que sustenta el que-hacer formativo en la RIF-GE responde a un escenario de gobernabilidad democrática —cimentado en la conjunción de seguridad jurídica, estabilidad política y cohesión social (Almada López, 2000)— en el cual todos los habitantes de los países de América Latina y del Caribe puedan ejercer sus derechos y articular sus intereses. Se postula que ese escenario permitirá encauzar los conflictos, avanzar en la resolución de los problemas sociales y generar capacidades institucionales adecuadas para movilizar constructivamente las energías de las respectivas sociedades (Molina Blandon, 2007).

Conocimiento sustantivo (“saber qué”: “know what”): ¿Qué actitudes, conocimientos y capacidades requieren los distintos sectores y segmentos de la población de referencia para cubrir los requerimientos actuales y previsi-

bles en e-Gobierno? ¿Cuál es el estado de partida con relación a la formación en e-Gobierno? ¿Cuáles son las posibles perspectivas y ejes conceptuales para la formación? ¿Qué variables contextuales condicionan la formación? ¿Cuáles son las necesidades detectadas? ¿Cuáles son las demandas y expectativas manifiestas y latentes? ¿Cuáles son las ofertas de formación disponibles? ¿Qué factores condicionan la viabilidad, factibilidad, eficacia y efectividad de las acciones formativas y su contribución a la gobernabilidad? ¿Qué recursos están disponibles?

Conocimiento estratégico (“saber cómo llegar”): “strategic know how” ¿Cuál son las estrategias y los planes de formación? ¿Cuáles son los actores y sus intereses? ¿Cuáles son las oportunidades y los riesgos que afrontan los proyectos formativos? ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los proyectos y actores? ¿Cómo se prevé aprovechar las oportunidades y atenuar los riesgos? ¿Cómo se prevé potenciar las fortalezas y superar las debilidades? ¿Cómo se incentivará el compromiso y se garantizará la participación de los actores claves?

Dentro de esta categoría pueden incluirse, asimismo, los siguientes tipos de conocimiento: **i) de prioridades** (“saber dónde”: “know where”), **ii) de oportunidad** (“saber cuándo”: “know when”), y **iii) de adaptación** (“saber adecuarse a eventuales contingencias”: “what if?”, “adaptive skills”).

Conocimiento praxeológico (“saber cómo operar”): “operational know how” ¿Cuáles son los modelos pedagógicos? ¿Cuáles

son las metodologías? ¿Cuáles son las normas, esquemas, guiones y rutinas adecuados para cada escenario formativo? ¿Cuáles son las pautas organizativas de los procesos? ¿Cómo se determinan las necesidades? ¿Cómo se atienden e interpretan las demandas? ¿Cómo se diseñan las propuestas? ¿Cómo se seleccionan los contenidos y las modalidades?

Conocimiento causal-procesal (“saber por qué”: “know why”) ¿Cuáles son los fundamentos de los contenidos, procesos y prácticas formativas? ¿Cuáles son las buenas prácticas y por qué? ¿Cuáles son las cadenas causa-efecto que sustentan la previsión de lograr los resultados previstos con las acciones formativas programadas? ¿En qué evidencias (precedentes, casos) se sustenta la plausibilidad de las propuestas? ¿Qué factores de vulnerabilidad podrían afectarlas? ¿Cómo se las monitorea y evalúa? ¿Cómo se promueve la concreción y aplicación de los aprendizajes emergentes del monitoreo y la evaluación?

Conocimiento de actores (“saber quiénes”: “know who”) ¿Quiénes son los sujetos de la formación? ¿Cuáles son sus necesidades, motivaciones, demandas y expectativas? ¿Quiénes sustentarán los procesos de formación? ¿Cuáles son los actores relevantes para viabilizar iniciativas que contribuyan a la gobernabilidad? ¿Con quiénes asociarse? ¿Quiénes son los expertos en los distintos aspectos de la formación? ¿Quiénes exhiben propuestas de formación? ¿Cuáles son sus antecedentes y trayectorias?

La indagación de necesidades de formación

En esta sección se reseñan algunos resultados de la indagación de necesidades de formación en e-Gobierno, entendiendo como tales a las insuficiencias o carencias de actitudes, conocimientos y habilidades que –de acuerdo con expertos– exhiben los integrantes de una población de referencia para desempeñar funciones o realizar labores que les competen, suponiendo que dichas limitaciones pueden superarse a través de procesos de formación.

Los resultados aquí expuestos se refieren a las necesidades de formación de los niveles directivos y departamentales de dependencias de las administraciones nacional, estatal y municipal. Dichos resultados provienen de entrevistas realizadas entre noviembre de 2006 y abril de 2007, así como de una encuesta tomada entre febrero y abril de 2007. A continuación se enunciarán brevemente los resultados más destacados de la encuesta y se tratarán con mayor detalle los resultados de las entrevistas, dado que éstos últimos aportaron una visión panorámica de los marcos de referencia con que los distintos actores perciben las necesidades de formación en e-Gobierno.

La encuesta

La **encuesta** tuvo el propósito de determinar qué tipo de contenidos formativos en e-Gobierno se consideran prioritarios para la población de referencia, compuesta por quienes se desempeñan como directores y jefes de departamento en administraciones públicas nacionales, estatales o

provinciales y municipales de América Latina. En la consigna se señaló que sólo fueran considerados los funcionarios de carrera y no los ocupantes de cargos “políticos”.

La encuesta fue tomada a directores, jefes departamentales y profesionales de administraciones públicas nacionales, estatales o provinciales y municipales de América Latina, que realizan actividades vinculadas al e-Gobierno, siendo la mayor parte egresados del curso de Gobierno Electrónico de la SEDI-OEA.

Las categorías de contenidos formativos propuestas fueron las siguientes:

- a. Introducción al e-Gobierno
- b. Gestión del cambio administrativo organizacional con e-Gobierno
- c. Gestión e interfaz de información y servicios
- d. Aplicaciones de e-Gobierno
- e. Normativa vinculada al e-Gobierno
- f. Administración de proyectos de e-Gobierno (planeamiento, programación, implementación, monitoreo y control)
- g. Evaluación de proyectos de e-Gobierno
- h. Formación de postgrado (Diplomados, Maestrías y Doctorados)

El cuestionario (que se exhibe en Anexo), fue validado a través de pruebas previas al uso en campo. Tras dicha validación, los formularios se remitieron por correo electrónico a una muestra de trescientos veinte (320) funcionarios, habiéndose recibido al cierre del plazo ciento once (111)

formularios respondidos en una cuenta de correo específica, donde quedaron almacenados para preservar la trazabilidad de los datos y del proceso de análisis. Tras una validación formal de las respuestas, la muestra final quedó reducida a ciento tres (103) respuestas.

Los resultados fueron los siguientes:

Para los niveles directivos se percibe una marcada prioridad en la formación en “Introducción al e-Gobierno”, en “Gestión del cambio administrativo organizacional con e-Gobierno” y en “Normativa vinculada al e-Gobierno”. Para los del ámbito nacional, se adiciona la “Formación de Postgrado”. Para el ámbito provincial o estatal y municipal, la “Administración de Proyectos de e-Gobierno”. Para los del ámbito municipal, se añade la temática de la “Gestión e interfaz de información y servicios”.

Para los Jefes de Departamento las prioridades son “Introducción al e-Gobierno”, “Aplicaciones de e-Gobierno” y “Normativa vinculada al e-Gobierno”. La “Evaluación de Proyectos de e-Gobierno” exhibe una posición relevante en la formación de los jefes departamentales del ámbito nacional; la “Administración de Proyectos de e-Gobierno” presenta una posición destacada en la formación de los jefes departamentales del ámbito provincial o estatal; mientras que la “Gestión del cambio administrativo organizacional con e-Gobierno” se destaca entre los del ámbito municipal.

Centrando el análisis desde las categorías de contenidos propuestas para la expresión de las prioridades formativas, se observa el predominio de la temática de “Introducción al e-Gobierno” en

todos los niveles y jurisdicciones. Lo mismo ocurre, aunque en menor medida, con la “Normativa vinculada al e-Gobierno”. Por su parte, la temática de la “Gestión del cambio administrativo organizacional con e-Gobierno” resulta importante para todos los niveles del ámbito nacional.

Los temas de “Gestión e interfaz de información y servicios” y “Aplicaciones de e-Gobierno” sólo aparecen como significativos en los niveles directivos y de jefaturas departamentales del ámbito municipal.

Se percibe que el conocimiento de “Administración de Proyectos de e-Gobierno” es relevante para los jefes de departamento de todas las jurisdicciones. Dentro de los niveles directivos, la relevancia de esta temática aumenta a medida que se desplaza el foco desde el nivel nacional hacia el municipal.

La “Formación de Postgrado” es percibida como importante sólo para los funcionarios del ámbito nacional, principalmente entre los niveles directivos.

Las entrevistas virtuales

Las entrevistas virtuales se realizaron por correo electrónico a treinta y cuatro (34) funcionarios y expertos de países de América Latina con perspectiva y experiencia en la formación en e-Gobierno, a través de preguntas disparadoras que permitieran a los entrevistados delinear sus propios marcos de referencia y expresar libremente sus juicios acerca de las necesidades de formación en e-Gobierno de la población de referencia indicada (integrantes de los niveles directivos y

departamentales de dependencias de las administraciones nacional, estatal y local). La invitación a la entrevista se exhibe en Anexo.

De acuerdo con los marcos de referencia predominantes en las diversas respuestas, los resultados se encuadraron en tres categorías: a) Contexto del e-Gobierno, b) Gestión y uso del e-Gobierno, y c) Formación en e-Gobierno. A la vez, en función del enfoque adoptado, se agruparon en: a) valorativos, b) programáticos, y c) operativos. En esta presentación nos referiremos específicamente a los resultados calificados como valorativos para cada una de las referidas categorías, dada su significativa asociación con la problemática de la gobernabilidad.

Contexto del e-Gobierno

Los resultados valorativos referidos al contexto del e-Gobierno denotan la percepción, por parte de los entrevistados, de un conjunto de factores problemáticos que condicionarían la razón de ser y la efectividad de los programas de e-Gobierno, así como los posibles resultados e impactos de la formación en la materia.

Una parte significativa de los entrevistados manifestaron —de manera directa o indirecta— alguna inquietud por aparentes indicios de debilitamiento de principios y garantías constitucionales en varios países de la región, tales como la separación y equilibrio entre poderes, haciéndose referencia —en algunos casos— a democracias con sesgos “verticalistas” o “unicistas”.

Algunos entrevistados señalan también inquietudes respecto del principio de representación al percibir, en varios países de la región, el signi-

ficativo peso exhibido por proselitismos solventados con recursos públicos, así como la aparente “cautividad” que implica el hecho de que vastos sectores de la población dependan de favores de gobernantes de turno. En ese marco, se señala que los partidos políticos tienden a actuar como ejecutores de precarias prácticas proselitistas, sin ofrecer espacios de formación, desarrollo de dirigentes, debate y reflexión, ni generar propuestas innovadoras.

Varios testimonios permiten entrever la percepción de que la dirigencia “enclavada” en las instituciones fundamentales de gran parte de los países de la región, así como las respectivas burocracias, no estarían cumpliendo cabalmente con sus roles, no ejercerían un adecuado control interno ni recíproco, ni estarían respondiendo debidamente a las demandas y expectativas de las respectivas comunidades.

Hay quienes expresan que, en varios países de la región, no parecen percibirse nítidamente los beneficios de la democracia en términos de estado de derecho, probidad, equidad social, crecimiento, reducción de la pobreza, educación, salud, trabajo ni libertad de expresión.

Se señala asimismo que no parecen predominar en la región los casos de democracias deliberativas, sustentadas en el diálogo y la concertación, sino que las disidencias suelen dirimirse en términos de combate, procurando vencer al “enemigo”, o —en el mejor de los casos— en debates dirigidos a derrotar al “adversario”. En esos escenarios de “suma cero” o “suma negativa”, los eventuales acuerdos son comúnmente percibidos como tranzas o contubernios.

Una parte significativa de los entrevistados se refiere a un escenario de deterioro de la función pública, en el cual las prioridades de la gestión aparecen distantes de los intereses ciudadanos, así como de la idoneidad, la calidad y la efectividad del servicio. Se perciben notorios déficit en los cuadros de conducción, en cuyo desempeño se manifestarían, frecuentemente, sesgos de arbitrariedad, desconocimiento o improvisación, al priorizarse en ellos la “lealtad” en detrimento de la idoneidad. Se señala que los perjuicios emergentes de tal déficit resultarían agudizados por el debilitamiento del control entre y dentro de los poderes del Estado.

Gestión y uso del e-Gobierno

El desarrollo de proyectos de e-Gobierno se percibe como fuertemente condicionado por diversos factores como: a) culturas político institucionales frecuentemente adversas a superar concepciones del “poder” que no resultan compatibles con valores y principios republicanos, b) carácter anquilosado de diversas estructuras, pautas organizativas y prácticas administrativas, c) conflicto entre marcos tecno-culturales divergentes (a los que denominamos, respectivamente, “político”, “burocrático” y “civista”) que conviven —de manera tensa e inestable— procurando imponer sus propios valores, objetivos, artefactos y propuestas, y d) asimetrías y disfunciones en las redes de actores institucionales y políticos.

En dicho marco, la mayor parte de los testimonios se refieren a factores que parecen inhibir la concreción del potencial de las TIC para operar como herramientas de transformación del Estado y sus procesos. Al respecto, se pone de manifiesto

el déficit que implica la frecuente desvinculación entre las estrategias y programas de e-Gobierno respecto de la evolución de las respectivas sociedades, así como de los planes nacionales de desarrollo, los programas de reforma y modernización administrativa y los programas de Sociedad de la Información.

Se señala, por ejemplo, el hecho de que aun cuando la vertiginosa expansión de la telefonía celular, en los países de la región, implica un virtual “derrumbe” de mitos asociados a la “exclusión” y al “analfabetismo” digital, poco están haciendo hoy los gobiernos para aprovechar —en términos de servicio a la ciudadanía— ese auténtico capital social. Uno de los entrevistados, que se desempeña como experto en un organismo internacional, señala su perplejidad ante la exigua oferta regional de servicios de e-Gobierno por telefonía celular.

Otros entrevistados perciben que, en materia de e-Gobierno- gran parte de los países latinoamericanos estarían haciendo cosas incorrectas y, además, de manera inadecuada. Por ejemplo, un entrevistado percibe como anacrónico mantener la fragmentación y superposición de trámites y continuar exhibiendo hoy “guías de trámites” para mostrar a la ciudadanía cómo transitar la “selva burocrática”, cuando lo correcto sería devastar la “selva” a través de procesos de paulatina integración (al menos ante la visión del ciudadano) de trámites, competencias y bases de datos.

Se percibe asimismo cierto anacronismo inercial que parece bloquear cualquier intento de cambio sustancial en las pautas de prestación de servicios. Un entrevistado señala que en las administraciones públicas de la mayor parte de los paí-

ses de la región no parece existir aún conciencia acerca de la extensión y profundidad de los cambios requeridos, en el contenido y en las formas de pensar y gestionar, para hacer las cosas correctas y hacerlas bien. Tampoco parece existir, con excepción de casos aislados, una clara noción acerca de la voluntad política requerida para impulsar esos cambios, ni del tipo y perfil de liderazgo político-administrativo adecuado para plasmarlos.

Se visualiza también una notoria desorientación acerca de cómo formular los objetivos y los criterios de éxito del e-Gobierno. Por ejemplo, dado que la mayor parte de las actuales iniciativas de e-Gobierno se dirigen a facilitar la realización de trámites, sus parámetros de evaluación parecen centrarse en la cantidad de trámites ofrecidos en línea. Uno de los entrevistados señala que ello resulta netamente cuestionable, dado que: a) es frecuente que una parte significativa de esas ofertas en línea resulten meramente nominales o ficticias, b) una parte relevante de los trámites ofrecidos resultarían prescindibles si se integrara y aprovechara la información disponible en el Estado para proveer directamente las prestaciones a quienes corresponda, sin que éstos deban peticionarlas, c) es común que las ofertas en línea no estén asociadas a reingenierías estratégicas ni a rediseños para la mejora de procesos, procedimientos o prestaciones, sino a meros adaptaciones para introducir Internet como nuevo canal de tramitación adicional a los preexistentes (presencial, telefónico, correo).

En otro orden, se señalan evidencias de un uso exiguo de la mayor parte de las aplicaciones de e-Gobierno por parte de las respectivas comunidades, ya sea por: a) ignorancia acerca de su existen-

cia, b) desconocimiento de sus posibles beneficios, c) escepticismo o desconfianza, d) dificultad en el acceso y en la utilización, e) trabas y escollos en los procedimientos, f) insuficiente promoción, y g) insuficiente interés en que sean usadas.

Paralelamente, se cuestiona el uso del indicador “número de usuarios” como meta en los proyectos de e-Gobierno, dado que una buena Administración debería minimizar –y no maximizar– la necesidad de contacto del ciudadano para realizar trámites o consultas. Se señala que, si bien en las fases iniciales del e-Gobierno, es conveniente legitimarlo ofreciendo la mayor cantidad posible de servicios y trámites, a medida que se avanza en la integración de procesos y la unificación de registros, debería procurarse minimizar la cantidad de trámites para los ciudadanos, de manera que puedan dedicar su tiempo a quehaceres más enriquecedores de la calidad de vida, o bien a participar más creativamente en cuestiones de interés público.

Se señala que ante la manifiesta desorientación en lo relativo a los objetivos políticos perseguidos con el e-Gobierno, las estrategias y directrices tenderían a replicar supuestas “buenas prácticas” exógenas, en perjuicio de la reflexión estratégica adecuada a las propias circunstancias locales.

Otro aspecto señalado en las respuestas es la dificultad para concretar el potencial del e-Gobierno como herramienta para integrar procesos y estructuras. Se expresa al respecto que tanto la interacción horizontal (dentro de una misma Administración) como la vertical (ente Administraciones de diferente nivel) aparecen comúnmente bloqueadas por factores tales como: a) la com-

partimentación de las estructuras, y b) la “apropiación” que suele producirse entre estructura, funciones, servicios y datos, que inhibe la posibilidad de interacción e integración. En lo relativo a la conexión entre distintos sistemas de información, las principales dificultades percibidas por los entrevistados radican en: a) el estado de las distintas bases de datos, b) el refuerzo mutuo entre fragmentación organizativa y diversidad tecnológica, c) la identificación entre las unidades administrativas, sus funciones, sus prestaciones y la información que manejan, d) la prioridad de las relaciones políticas y jerárquicas sobre la lógica de los servicios, los procesos y los flujos de información, y e) la dilución del liderazgo a través de las líneas jerárquicas.

Respecto del potencial de las TIC como herramienta de transformación de procesos y estructuras, se señala que lo primordial reside en los objetivos, las voluntades y los intereses de los actores, dado que las TIC exhiben amplia flexibilidad para adaptarse a intereses y estrategias notoriamente divergentes de políticos, burócratas y civistas. Se expresa asimismo que las TIC llegan a las Administraciones promovidas y “apadrinadas” por determinados actores (organismos de financiamiento, consultores, firmas proveedoras, etc.) con objetivos e intereses relativamente ajenos al sector público y a la ciudadanía.

Se percibe que la eventual vinculación entre los proyectos de e-Gobierno y una mejora de la gobernabilidad democrática resulta aún sumamente precaria, señalándose, por ejemplo, que el potencial asociado a las TIC para promover aspectos como transparencia administrativa y participa-

ción ciudadana, queda mayormente acotado a la realización de trámites (cartas compromiso, trazabilidad, control y seguimiento personalizado), con posibilidad de canalizar sugerencias o quejas de manera más directa y de responder a encuestas sobre satisfacción. Para la mayor parte de los entrevistados, el espacio destinado a la participación de los ciudadanos en los procesos políticos es prácticamente inexistente.

Formación en e-Gobierno

Respecto de las necesidades de formación en e-Gobierno en el sector público, varios entrevistados hacen referencia a una situación de partida caracterizada por un notorio desconocimiento y desorientación por parte de los cuadros de conducción, los directores y los jefes departamentales. Se señala que mientras algunos integrantes de los niveles directivos tienen cierto conocimiento del potencial del e-Gobierno y disponen de atribuciones para gestionar soluciones en la materia, sus prioridades y horizontes temporales están frecuentemente condicionados por los tiempos y las coyunturas políticas (electorales).

Con base en el cuestionamiento de ciertos paradigmas tradicionales acerca del e-Gobierno, varios entrevistados destacan que la efectividad del proyecto formativo de la RIF-GE estará determinada por las concepciones de e-Gobierno que sustenten la formación. Uno de los entrevistados señala, por ejemplo, que el proyecto formativo de la RIF-GE debería inducir una superación de la inercia imperante en materia de formación en e-Gobierno, proporcionando marcos y herramientas para una auténtica transformación e integración de procesos en la órbita estatal.

Varios entrevistados sugirieron también que la formación en e-Gobierno resultaría prácticamente inoperante, en términos de potencial transformador, si se limitara a los funcionarios y agentes públicos sin extenderse a los diversos actores de la sociedad civil. Se señala que es imprescindible formar a los distintos sectores de la sociedad (por ejemplo: organizaciones comunitarias, grupos de personas mayores, adultas, adolescentes, minorías) para que usen las prestaciones disponibles, reclamen por las que no funcionan y petitionen por las que necesitan y no están disponibles. Con esa base podrá reclamarse –sucesivamente– mejor información, mejores prestaciones, mejores procesos, mejor participación, mejores gobiernos y mejores democracias para una mejor calidad de vida.

A través de distintas expresiones, cabe inferir la apreciación, por parte de la mayor parte de los entrevistados, de que el éxito de los programas de e-Gobierno en los países de América Latina depende mucho más de las comunidades que de los funcionarios. Se señalan al respecto los siguientes factores que vulneran la capacidad del sector público para generar, desarrollar y sustentar auténticas soluciones de e-Gobierno: a) la dificultad para plasmar visiones compartidas e integrar estrategias multisectoriales, b) la propensión a sucesivas crisis, con drásticos cambios de funcionarios y de reglas de juego, c) la dificultad para mantener políticas y planes a través del tiempo, d) la habitual supeditación de la racionalidad programática a efímeros favoritismos y preferencias asociados a vaivenes político-institucionales, e) la rigidez de las estructuras y los recelos de las líneas de man-

do, que implican fuertes resistencias para compartir o ceder atribuciones sobre servicios, procesos o recursos informativos, f) el condicionamiento de la gestión sectorial (por ejemplo: educación, salud, seguridad social) a través de concepciones, procesos y prácticas desfasados o disociados de las posibilidades informativas e interactivas de las TIC, y g) los problemas de compatibilidad e interoperabilidad de hardware, software y bases de datos.

Se señala que la formación de los integrantes de las comunidades debería incluir contenidos relativos a las aplicaciones vigentes de e-Gobierno, pero esencialmente contenidos dirigidos a comprender el funcionamiento de la democracia digital, de la participación ciudadana, de la transparencia y de la ciudadanía digital. También se percibe como prioritario enseñar que la relación entre las tecnologías y los contextos organizativo-culturales de implementación es siempre bidireccional y mucho más compleja de lo que sugieren las nociones de “resultado” e “impacto”. Se señala que, si el e-Gobierno permanece divorciado de los grandes sectores de la población, no aportará estímulos inductores de cambios en las pautas vinculadas internas y externas de las administraciones públicas, sino que, por el contrario, continuará amoldándose -a través del “divismo” y el “cinismo” digital- a la entrópica trayectoria de las mismas.

El potencial y las limitaciones del e-Gobierno

El contenido valorativo de los testimonios comentados en la sección anterior, enmarcados en los términos de referencia provistos por los pro-

pios entrevistados, permite entrever la percepción de que el desempeño del e-Gobierno, en la mayor parte de los países de la región, estaría condicionado por cierto grado de escepticismo y desconfianza con relación a las instituciones políticas, así como a las instancias administrativas y de control.

Como consecuencia, el análisis de necesidades de formación en e-Gobierno conduce a un análisis de la cuestión de la gobernabilidad y del potencial de las herramientas de e-Gobierno para contribuir a sustentar un proceso de “civismo digital” en nuestras sociedades.

Al implantar proyectos de e-Gobierno, los elencos político burocráticos y corporativos pertinentes (a los que en adelante haremos referencia mediante la sigla EPBCP) buscan —explícita o implícitamente— desarrollar, fortalecer, extender, transformar o reemplazar modalidades o prácticas institucionales existentes, pudiendo favorecer mecanismos de acceso a información, de realización de trámites, de transparencia, de interacción con representantes, de deliberación o de participación ciudadana en procesos decisorios (Pratchett, 2006).

Respecto de si el e-Gobierno puede tener efectos revolucionarios, inerciales, reaccionarios o retrógrados, en general se percibe que las iniciativas de e-Gobierno son impulsadas por los EPBCP, frecuentemente con financiamiento externo, y que sus efectos son condicionados por los actores dominantes, por los ejecutores directos y por los sectores destinatarios. Como resultante de ese campo de fuerzas y factores condicionantes, más allá de los propósitos expresos y tácitos, así como de las motivaciones reales, los resultados y

las consecuencias de las iniciativas de e-Gobierno son siempre inciertas (Pratchett, 2007).

Para explicar esta incertidumbre, Jane Fountain distingue entre: a) tecnologías “objetivas” (“objective”), que existen como entidades abstractas (por ejemplo, artefactos como Internet), y b) tecnologías “puestas en acción” (“enacted”), que son las mismas tecnologías pero mediadas por arreglos institucionales u organizacionales que reflejan percepciones de usuarios, así como diseños y usos en determinados entornos particulares (Fountain, 2001).

En general puede afirmarse que las TIC contribuyen a las relaciones Estado-Sociedad a través de notorios aumentos en las posibilidades de información e interacción, así como de la velocidad, controlabilidad y trazabilidad de las transacciones y registros. Mientras tanto, la calidad sustancial de las relaciones Estado-Sociedad está determinada por las disposiciones culturales (“programas”) manifiestas y latentes en cada sociedad y en los respectivos EPBCP. Tales “programas” exhiben una potencia —tanto activa como inercial— capaz de condicionar las iniciativas desde la propia concepción y de neutralizar la efectividad de cualquier instrumento supuestamente ordenador; desde la Constitución y sus instituciones hasta las normas, procedimientos y prácticas.

Puede afirmarse, por ejemplo, que los “programas” vigentes en cada sociedad y en los respectivos EPBCP determinan drásticamente el grado en que:

- los sistemas de e-Servicios facilitarán el acceso y la obtención de servicios.

- los sistemas de e-Congreso y e-Justicia inducirán independencia y equilibrio entre poderes.

- los sistemas de e-Control contribuirán a efectivizar los mecanismos legales, estatutarios y reglamentarios de control.

- los sistemas de e-Participación inducirán participación e injerencia ciudadana en cuestiones de interés público.

Como consecuencia, más que impactos de las TIC sobre la gobernabilidad, lo que suele percibirse son fuertes impactos de los modelos, culturas y prácticas de los EPBCP sobre la gestación, réplica, desarrollo y adaptación de proyectos sustentados en TIC, a los que tiñen con sus propios sesgos, intereses y condicionamientos.

Con base en estas proposiciones, el e-Gobierno no exhibiría potencial para inducir transformaciones sustanciales en la gobernabilidad de sociedades que aparecen como históricamente condicionadas (“programadas”) para consentir, aceptar, justificar y hasta normalizar bajos niveles de calidad, efectividad y probidad institucional.

La vía para cambiar ese estado de cosas no parece residir en las estrategias, planes y programas oficiales de e-Gobierno, dado que éstos responderán seguramente a los “programas” que determinan y condicionan las conductas de la sociedad y de los EPBCP. Una vía promisoría para impulsar una transformación favorable reside en formar en e-Gobierno a actores de diversos segmentos sociales para: a) acceder y usar las aplicaciones disponibles e-Gobierno, b) obtener los beneficios, experimentar las limitaciones y padecer las carencias de dichas aplicaciones, y c) reclamar

sistemáticamente mejoras en las prestaciones digitales y en los procesos para lograrlas. Ese ciclo de auténtico “civismo digital” parece ser una vía idónea para superar los estados de divismo y cinismo digital que parecen manifestarse en los actuales escenarios de virtual disociación entre oferentes y supuestos usuarios del e-Gobierno.

A modo de conclusión: la gobernabilidad en la RIF-GE

La relevancia del e-Gobierno, como herramienta para el desarrollo de la gobernabilidad democrática, fue señalada en la Declaración de Conectividad de la Tercera Cumbre de las Américas (Québec, Canadá; 2001), destacada en la Declaración de Nuevo León de la Cumbre Extraordinaria de las Américas (Monterrey, México; 2004), y reafirmada en la Cuarta Cumbre de las Américas (Mar del Plata; Argentina; 2005). Asimismo, se puso de manifiesto en sucesivas sesiones plenarios de la Asamblea General de la OEA, habiendo recibido particular énfasis en la declaración de Santo Domingo “Gobernabilidad y Desarrollo en la Sociedad del Conocimiento” en junio de 2006. Las referidas declaraciones señalan nítidamente los mandatos y compromisos de los gobiernos de las Américas con relación a la gobernabilidad, el e-Gobierno y las acciones formativas en la materia.

Por otra parte, la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico (aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Pucón (Chile) el 1º/06/2007, reconoce el derecho de los

ciudadanos de los países de Iberoamérica a relacionarse con sus Administraciones Públicas por vía electrónica, enunciando las garantías que deben proveer los Estados para el ejercicio de dicho derecho.

En el marco de las referidas declaraciones y compromisos, se procura plasmar en la RIF-GE un modelo de gestión y un estilo de trabajo sustentados en las siguientes premisas:

a) Impulsar y promover una formación en e-Gobierno que contribuya al fortalecimiento de la gobernabilidad democrática y republicana como forma de vida en todos los países de las Américas. Ello se concretará mediante la inducción de valores y la provisión de herramientas favorecedoras de la estabilidad político-institucional, del estado de derecho y la seguridad jurídica, la división y equilibrio de poderes, la inclusión y cohesión social, el pluralismo, el diálogo y la concertación, la participación ciudadana, el respeto de los derechos humanos, la transparencia y la lucha contra la corrupción y la impunidad.

b) Inducir y concretar una práctica cotidiana de la gobernanza y la gobernabilidad en cada una de las dimensiones, procesos, productos y resultados de la Red, con base en los principios de horizontalidad, planeamiento concertado, conocimiento fundado en la investigación empírica, armonización, transparencia, apertura y fortalecimiento de la participación, auto-evaluación, evaluación y rendición de cuentas.

c) Aprovechar y contribuir a potenciar los mejores recursos disponibles en la región y en el continente para la formación en e-Gobierno, pre-

viendo y evitando eventuales duplicaciones, superposiciones o dispersiones.

d) Interesar y atraer sucesivamente a todo el espectro de actores relevantes en la formación en e-Gobierno, con el fin de incorporar sus perspectivas en el análisis de las situaciones, problemas y opciones, así como en la búsqueda y concertación de soluciones. Con tal finalidad, una vez encauzados los vínculos con las instituciones centrales de formación en e-Gobierno en cada país, se promoverá el funcionamiento de redes sub-regionales (por ejemplo: Cono Sur, Países Andinos, Centroamérica, Caribe), nacionales y locales que aporten las propias perspectivas a través de los enlaces institucionales pertinentes.

e) En lo relativo a la participación, estimular la fluida expresión de la totalidad de los integrantes de la Red, así como la corrección de factores condicionantes de eventuales disparidades y sesgos que puedan afectar la genuina horizontalidad participativa. Se procurará prevenir las disparidades participativas que afectan comúnmente a las comunidades en línea (Jakob Nielsen's, 2006), dado que las mismas sesgan sustancialmente las decisiones conjuntas.

f) Respecto de la temática central, desarrollar análisis dirigidos a concretar el potencial de la formación en e-Gobierno para promover la gobernabilidad entre el Estado y los diversos actores sociales, entre poderes y jurisdicciones del Estado y entre ámbitos territoriales del Estado (nacional, estatal o provincial, local).

g) Extender la atención y las perspectivas de la RIF-GE hacia la cobertura de necesidades de in-

formación, orientación y formación en e-Gobierno de distintos sectores y actores sociales, tales como instituciones educativas, partidos políticos, sindicatos, cooperativas, mutuales y al sector empresarial.

h) En lo atinente al conjunto de las Redes Interamericanas de Formación (RIF) del COLAM-OUI, contribuir a una creciente calidad de la interacción, mediante el desarrollo de iniciativas y proyectos conjuntos, procurando que la temática de la gobernabilidad –con su notorio potencial sinérgico interdisciplinario– se constituya en un espacio de confluencia conceptual y de trabajo común.

i) Con relación al contexto global, se desarrollará un activo seguimiento del estado del arte, las tendencias y las buenas prácticas atinentes a e-Gobierno y Sociedad de la Información y del Conocimiento, con la finalidad de mantener permanentemente actualizados los propios recursos, intercambios y análisis. Asimismo, se procurará aportar iniciativas y propuestas, propias del espacio temático de la RIF-GE, a los foros globales, continentales y regionales pertinentes, tales como la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, la Cumbre de las Américas y la Asamblea General de la OEA.

j) Respecto del acceso a información, se prevé difundir los métodos y criterios que sustentan cada uno de los procesos de la RIF-GE, de manera que resulten transparentes para todos los interesados.

Bibliografía

- Almada, C. (2000). Gobernabilidad y políticas públicas, *Revista Temas de Administración Pública*, Año 3, Número Especial, Instituto de Administración Pública de Michoacán, A.C., Morelia, Michoacán (México), pp. 87-95. <http://www.forogobernabilidad2007.org.mx/ftos%20y%20act/2001/Memoria.pdf>
- Batista, C. (2003). Las TIC para la Gobernabilidad: La contribución de las TIC a la gobernabilidad local en América Latina, NP3 – Núcleo de Investigación en Políticas Públicas, Universidad de Brasilia, Brasil, Enero (104 p.) E-mail: carlos@finatec.com.br http://portal.unesco.org/ci/en/files/11316/10692492095Batista_report_esp_final.pdf/Batista_report_esp_final.pdf
- Burch, R. (2005). Sociedad de la información y sociedad del conocimiento, en Alain Ambrosi, Valérie Peugeot y Daniel Pimienta (coord.), *Palabras en Juego: Enfoques Multiculturales sobre las Sociedades de la Información*, C & F.. <http://www.vecam.org/article518.html>
- CLAD (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado; Pucón, Chile, 31 de mayo y 1º de junio de 2007 <http://www.clad.org.ve/consensopucon.html>
- Clark, R. (2000). Las universidades modernas: espacios de investigación y docencia, *Univertopía: para pensar una nueva universidad*, Publicación de la Asociación de Docentes de la Universidad Nacional de La Plata, Año 1 N° 1, Mar. 2000, pp. 75-88.
- Fountain, J. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. New York: Brookings Institution Press 2001

- Heeks, R. (2006). Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of eGovernment, Working Paper Series, Paper N° 18, 2006, ISBN: 1 904143 82 2. Publicado por Development Informatics Group. Institute for Development Policy and Management. University of Manchester, Precinct Centre, Manchester, UK. <http://www.sed.manchester.ac.uk/idpm/dig>
- Jakob, A. (2006). Participation Inequality: Encouraging More Users to Contribute, useit.com Alertbox Oct. Participation Inequality in Social Design, October 9, 2006: Copyright © 2006 by Jakob Nielsen. ISSN 1548-5552. http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html
- Molina, Y., Brunelle, D., Gudiño, P. (2007). Desarrollo de Programas Interamericanos sobre Gobernabilidad: Informe preliminar sobre la gobernabilidad en las Américas, Colegio de las Américas (COLAM), Organización Universitaria Interamericana (OUI), Feb.
- OEA (2004). Ver, por ejemplo, las siguientes referencias de la Organización de los Estados Americanos: www.educoas.org/RestrictedSites/curso1/Newsletter-Agosto/Editorial6.html www.educoas.org/RestrictedSites/curso1/Newsletter-October/Editorial8.html
- Prats, J. (2003). El concepto y el análisis de la gobernabilidad. *Revista Instituciones y Desarrollo*. N° 14-15 (2003) pp. 239-269. Institut Internacional de Governabilitat de Catalunya, Barcelona, España. Recuperado el 01-03-2006 del sitio WEB <http://www.grupochorlavi.org/php/doc/documentos/Elconceptoyel.pdf>
- Prats, J. (2003). Pero ¿Qué es la gobernanza? En *Gobernanza*, No. 17, 1/02/2004. Recuperado el 01/02/2007 del sitio WEB <http://www.iigov.org/gbz/article.drt?edi=14352&art=14369>
- Pratchett, L. (2006). *Local e-Democracy in Europe: A comparison of five countries*, De Montfort University, UK lap@dmu.ac.uk/en: Promoting Social Inclusion via e-Participation: Findings and Research from the 2006 International e-Participation and Local Democracy Symposium, Budapest, 26-28 July 2006 Baltimore, 3 August 2006. Council of Europe: Publicado con el apoyo del Department for Communities and Local Government, pp. 95-117. Recuperado el 01-10-2006 del sitio WEB http://www.bmeia.gv.at/up-media/3012_comp_e_dem_europe_report_1_2.pdf
- Pratchett, L. (2007). *Local e-Democracy in Europe: Democratic X-ray as the Basis for Comparative Analysis*. Local Governance Research Unit. Leicester Business School, De Montfort University, UK. Paper prepared for the International Conference on Direct Democracy in Latin America, 14-15 March 2007 Buenos Aires Argentina. Local Governance Research Unit Leicester Business School, De Montfort University, UK Tel: +44 116 257 7819. Recuperado el 01-02-2007 del sitio WEB http://www.dd-la.ch/download/Pratchett_Lawrence.pdf

ANEXO

Cuestionario de la encuesta

CUESTIONARIO SOBRE FORMACIÓN EN GOBIERNO ELECTRÓNICO

La Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico (RIFGE) realiza un análisis de las necesidades de formación en Gobierno Electrónico de los integrantes de los niveles directivos y de las jefaturas departamentales de las administraciones públicas de América Latina.

Con la finalidad de determinar las prioridades formativas de dichos niveles en materia de Gobierno Electrónico, le solicitamos responder las dos Secciones del siguiente cuestionario y reenviarlo, dentro de los próximos diez (10) días, a la dirección rifge_cuest@yahoo.com.ar

Consigna:

El cuestionario se refiere a necesidades de formación sobre Gobierno Electrónico de los integrantes de los niveles directivos y de jefaturas departamentales de las administraciones públicas de América Latina en los ámbitos nacional, estadual-provincial y municipal, acotando su alcance a cargos “de carrera” (no políticos) y no informáticos.

Sección 1.- Prioridades formativas

En el punto 1.1 se presenta un conjunto de categorías de posibles necesidades formativas con sus respectivos códigos. Se solicita completar el cuadro de la punto 1.2 indicando los códigos de las categorías que, a su criterio, tengan prioridad 1 (alta), prioridad 2 (media) y prioridad 3 (baja) en

cada uno de las clases (nivel-ámbito). Puede indicarse más de un código en cada nivel de prioridad (por ejemplo: **A, B**)

1.1.- Categorías y subcategorías de necesidades formativas

Códigos	Categorías de necesidades formativas
A	Introducción al Gobierno Electrónico
B	Gestión del cambio administrativo organizacional potenciado por el Gobierno Electrónico
C	Gestión e interfaz de información y servicios
D	Aplicaciones de Gobierno Electrónico
E	Normativa vinculada al Gobierno Electrónico
F	Administración de Proyectos de Gobierno Electrónico (planeamiento, programación, implementación, monitoreo y control)
G	Evaluación de Proyectos de Gobierno Electrónico
H	Formación de Postgrado: Diplomados, Maestrías y Doctorados

1.2.- Asignación de prioridades

Nivel y ámbito	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3
Director Nacional			
Director Estadual-Provincial			
Director Municipal			
Jefe Departamental (Nación)			
Jefe Departamental (Estad.-Prov.)			
Jefes de Departamentos (Municip.)			

Sección 2.- Temas prioritarios

En el siguiente listado de posibles temas, indique en la columna de la izquierda (con una **x**) entre diez (10) y treinta (30) temas que —a su criterio— resulten críticos para la formación de los integrantes de los niveles directivos y de jefaturas

departamentales de las administraciones públicas en América Latina en los ámbitos nacional, estatal y municipal. En las tres últimas filas (51, 52 y 53) puede adicionar temas que no estén cubiertos en las anteriores.

01	Tecnología digital y su impacto político, social y económico.
02	Relación entre Sociedad de la Información y e-Gobierno.
03	Modelos de gestión del e-Gobierno.
04	Aplicaciones gobierno-gobierno
05	Aplicaciones gobierno-empresas
06	Aplicaciones gobierno-ciudadanía
07	Aplicaciones gobierno-empleados.
08	Aplicaciones gestión y servicios públicos
09	Aplicaciones para aumentar la transparencia de la gestión
10	Participación de la comunidad y vida cotidiana
11	Participación de la comunidad y política
12	Aplicaciones para integración y desarrollo económico
13	Portales y sus contenidos
14	Ventanilla única de trámites
15	Ventanilla única empresarial
16	Compras estatales electrónicas
17	Espacios ciudadanos
18	Planes estratégicos en e-Gobierno
19	Diseño de programas de e-Gobierno
20	Ejecución, administración y seguimiento de programas
21	Procesos administrativos
22	Normativa de TIC y de e-Gobierno
23	Financiamiento del e-Gobierno

24	Recursos y prioridades en e-Gobierno
25	Factores condicionantes: voluntad política, compromiso, recursos
26	Servicios informativos, interactivos, transaccionales e integrados
27	Reestructuración e integración de procesos, reingenierías
28	Formación y capacitación para el e-Gobierno
29	Sensibilización y orientación de actores sociales para e-Gobierno
30	Buenas practicas en e-Gobierno
31	Modelos asociativos en e-Gobierno
32	Categorización y segmentación de destinatarios y usuarios
33	Información, formación y capacitación en portales gubernamentales
34	Estrategias de formación en gestión de información
35	Gestión participativa entre gobierno y sociedad
36	Gobernabilidad, Gobernanza y Gobierno Electrónico
37	Redes público privadas
38	Comunidades de práctica en e-Gobierno
39	Detección y segmentación de necesidades, lógicas y lenguajes de los usuarios
40	Condicionamientos culturales para el e-Gobierno
41	Evaluación de necesidades, insumos, procesos, productos, resultados, desempeño e impacto de e-Gobierno
42	Seguridad y Privacidad
43	Firma digital
44	Interoperabilidad
45	Software libre
46	Estructuras de datos
47	Procedimientos administrativos
48	Factores éticos en el e-Gobierno
49	Gobierno Móvil (m-Gobierno) a través de telefonía celular
50	Modelos de Inclusión digital y e-Inclusión
51	Otros (especificar)
52	Otros (especificar)
53	Otros (especificar)

Invitación a la Entrevista Virtual

Apreciado ...

Como es de su conocimiento, la Red Interamericana de Formación en Gobierno Electrónico está realizando un análisis de las necesidades de formación en Gobierno Electrónico en los niveles directivos y en las jefaturas departamentales de las administraciones públicas en América Latina y el Caribe.

Con la finalidad de establecer un marco de referencia acerca de dichas necesidades de formación, nos interesa sumamente disponer de un testimonio suyo, con una carilla de longitud y dentro de los próximos diez (10) días, acerca de:

a) Las necesidades de formación en Gobierno Electrónico que percibe en los niveles directivos y en las jefaturas departamentales de la administración pública, distinguiendo, si le fuera posible entre el ámbito nacional, el estadual y el local.

b) Las premisas que deberían contemplarse en las actividades de formación para esos niveles.

c) Las temáticas que incluiría en un programa de formación dirigido a esos niveles.

Como podrá percibir, las preguntas son suficientemente amplias como para “disparar” –a modo de entrevista virtual— lo que usted desee expresar en las dimensiones que a usted le interesen e inquieten.

Si bien prevemos publicar ese texto con su nombre, dentro de un artículo sobre Necesidades de Formación en e-Gobierno, le sugerimos que no se preocupe demasiado por la redacción, sino por el contenido. De la redacción nos encargaremos nosotros y le remitiremos el texto final para su conformidad antes de publicarlo.

Reciba mi cordial saludo. José Luis Tesoro