

**IMPLEMENTACIÓN DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS**

La Tercera Reunión Ordinaria de la Asamblea de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL),

**CONSIDERANDO:**

- a) Que los Jefes de Estado y de Gobierno de las Américas, en cumplimiento del Plan de Acción de la Tercera Cumbre de las Américas de la Ciudad de Quebec, encargaron a las autoridades responsables de telecomunicaciones y a las entidades reguladoras pertinentes, en el marco de las agencias y organizaciones regionales y subregionales, que desarrollen e implementen antes de la próxima Cumbre de las Américas un programa de cooperación y colaboración para apoyar una agenda de conectividad para todo el Hemisferio; y
- b) Que la CITEL ha elaborado un Proyecto de *Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito* como su contribución a los países de las Américas, a fin de que sirva de guía para la preparación de temarios de conectividad y planes de acción para los países que lo consideren procedente; y
- c) Que el Proyecto de *Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito* de la CITEL representa una contribución significativa y positiva a los esfuerzos en diversos foros para solventar la desigualdad digital previamente a la realización de los beneficios de la sociedad de la información; y
- d) Que el Proyecto de *Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito* de la CITEL fue presentado a la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT) de la UIT por el Presidente del COM/CITEL, así como una propuesta interamericana común, suscrita por 19 Estados Miembros de la OEA que solicitaban que se respaldara su implementación; y
- e) Que la CMDT convino en incluir entre las altas prioridades de la UIT el apoyo a las iniciativas conforme al Proyecto de *Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito*, recomendando el uso de mecanismos para alcanzar los resultados necesarios para cada país y región, y promover el intercambio de información sobre el desarrollo de las actividades relativas a la conectividad en todo el mundo,

**RECONOCIENDO:**

- a) Que es necesario seguir trabajando en el Proyecto de *Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito*, el cual contiene elementos que exceden el alcance y mandato de la CITEL y requieren la colaboración de los gobiernos del Hemisferio, de organismos regionales, subregionales y multinacionales, de la sociedad civil y del sector privado, para lograr la conectividad en la región;
- b) Que la participación ininterrumpida del sector de telecomunicaciones es de importancia crítica para la implementación de la Agenda de Conectividad;
- c) Que las autoridades de telecomunicaciones del Hemisferio también deben contribuir activamente al proceso de implementación a fin de garantizar el éxito de la conectividad en las Américas; y

d) La importancia del trabajo realizado por la CITEL para desarrollar una Agenda de Conectividad para las Américas.

**RESUELVE:**

1. Circular la Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito, que se adjunta a la presente resolución, tomando en cuenta las disposiciones de la Resolución 133 de la XI Reunión del COM/CITEL, entre los Estados Miembros de la OEA para consideración adicional, sin que su contenido genere obligación alguna para los Estados Miembros;
2. Empezar consultas adicionales en el ámbito de la CITEL para permitirle al COM/CITEL actualizar la Agenda durante su XII Reunión; y
3. Encargarle al COM/CITEL que desarrolle el Plan de Acción identificando para ello las áreas de competencia de la CITEL con base en los resultados de la XII Reunión del COM/CITEL.

**ENCARGA:**

1. Al Secretario Ejecutivo de la CITEL que distribuya el texto de esta resolución y la Agenda de Conectividad y Plan de Acción de Quito a la Secretaría del Proceso de Cumbres de la OEA, con una solicitud de que sea distribuido a los Estados Miembros de la OEA.
2. Al COM/CITEL que continúe la labor, identificando las áreas de trabajo que debe emprender la CITEL y monitoreando su progreso.
3. Al Secretario Ejecutivo de la CITEL, que establezca un grupo de discusión sobre Conectividad para los propósitos descritos anteriormente, usando los recursos disponibles en el Foro Electrónico de la CITEL.

**ANEXO**

**“AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS  
Y PLAN DE ACCIÓN DE QUITO”**

Ha sido muy grato para mí representar al Estado Ecuatoriano en este honroso cargo de Presidente del COM/CITEL y en especial el haber dirigido lo que los Estados Miembros de la CITEL han establecido como una anhelada meta, la implementación y masificación del uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación en beneficio de programas básicos de desarrollo, mediante la participación de todos los sectores de la sociedad.

Uno de los principales logros de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones ha sido el haber propuesto a la Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno ( Quebec, abril del 2001), la necesidad de establecer un plan de acción que permita un trabajo mancomunado de todos los Estados Miembros en este sentido y, en cumplimiento de su mandato, el haber concluido la preparación de este importante documento que, por haber sido redactado por el Grupo de Trabajo en la ciudad de Quito, fue denominado a propuesta del Grupo y acogido así por la X Reunión del COM/CITEL (Salinas, Ecuador, diciembre del 2001) como “Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito”.

Posteriormente, por iniciativa del Grupo de Trabajo para la preparación de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones, y con el apoyo decidido de un gran número de Estados Miembros que participaron en esta Conferencia de la UIT, en Estambul, la Agenda fue presentada en ese magno evento y tuve el honor de hacerlo en nombre de la CITEL. La Conferencia mediante la Resolución 39 decidió incluir entre las altas prioridades de la UIT el apoyo a esta iniciativa que junto a otras de la propia CITEL relacionadas con el Plan de Desarrollo de las Telecomunicaciones para los Pueblos Indígenas y la aplicación de programas nacionales y red interamericana de telesalud y los programas regionales de teleeducación, constituyeron logros fundamentales. Una vez que esta III Reunión Ordinaria de la Asamblea lo examine, América entera debe designar como el mejor camino hacia el desarrollo colectivo de sus pueblos el acoger y poner en práctica, hasta antes de la IV Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno, la “Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito”.

Debo reconocer el valioso trabajo del Grupo que ha coordinado Bill Graham de Canadá, así como de todos sus colaboradores de entre los cuales resalto la participación de Santiago Reyes Borda de Canadá, Martha Rodríguez de Colombia, Enrique Díaz Cerón de México, José Vivanco Arias y demás funcionarios del CONATEL de Ecuador, sin olvidar el significativo aporte del Grupo Ad – hoc del COM/CITEL acertadamente presidido por Félix Castro de Colombia, en la preparación de las iniciativas de telecomunicaciones que llevaron a que la Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno, encomienden tan alta responsabilidad a nuestra Organización.

Agradezco asimismo, al Consejo Permanente de la OEA por haber apoyado efusivamente esta iniciativa durante nuestras presentaciones en los años 2000 y 2001.

En nombre de todos los Estados Miembros, de la Secretaría de la CITEL y de los Miembros Asociados que contribuyeron en la elaboración de esta Agenda, la presento a la consideración de la III Reunión Ordinaria de la Asamblea y tengo el honor de solicitarles el apoyo a esta iniciativa.

Quito, 29 de julio del 2002

JOSÉ PILEGGI VÉLIZ  
Presidente del COM/CITEL

CITEL

# **AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS**

## **PLAN DE ACCIÓN DE QUITO**

Julio 2002  
PROYECTO FINAL PARA SU CONSIDERACIÓN  
POR LA III ASAMBLEA DE LA CITEL

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Los Jefes de Estado y de Gobierno presentes en la Cumbre de las Américas celebrada en la ciudad de Quebec en abril de 2001 reconocieron que la revolución tecnológica que está teniendo lugar implica profundas consecuencias sociales, económicas y políticas, y que la creciente capacidad de acceso a la información y su diseminación, así como la necesidad y el imperativo de transformar esa información en conocimientos para el beneficio de la ciudadanía de las Américas, definen una economía y sociedad nuevas.

En este contexto, los Jefes de Estado reconocieron la urgencia de eliminar las desigualdades digitales, tanto entre los países americanos como dentro de ellos.

Tal como se expresa en la Declaración sobre la Conectividad, la promoción de una Agenda de Conectividad en la forma de estrategias nacionales, regionales y subregionales facilitará la resolución de las desigualdades digitales y acelerará la integración del hemisferio en una sociedad basada en el conocimiento, particularmente en los países en desarrollo, economías de menor magnitud, y entre grupos rurales y desfavorecidos. En cumplimiento del Plan de Acción de la Cumbre de Quebec, se encargó a la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) que trabajara con las organizaciones y entidades regionales para formular un programa cooperativo en respaldo de una Agenda de Conectividad para las Américas.

El presente documento trata sobre tres componentes fundamentales de una Agenda de Conectividad: infraestructura, utilización y contenido. También se describen tres premisas básicas para el éxito: en primer y principal lugar, que la agenda se formule y lleve a la práctica con la participación activa de la sociedad civil, incluido el sector privado; segundo, que debe basarse en principios de equidad, universalidad y asequibilidad; y tercero, que debe encaminarse hacia la producción y disponibilidad de un contenido que tenga relación con los aspectos críticos de las necesidades fundamentales de la ciudadanía de las Américas.

Este documento contiene un marco conceptual, describiéndose una serie de pautas generales como plan de acción para formular y poner en práctica una estrategia de conectividad, e incluye una sección de anexos con sugerencias detalladas para las administraciones respecto de varios aspectos críticos.

En el documento se hace un llamado a los países de las Américas para que formulen una visión de sus propias agendas en una declaración. Pero se insta a cada país a que, al definir tal visión nacional, establezca objetivos y plazos realistas.

El Plan de Acción presenta un marco general y un proceso de tres pasos para los países dispuestos a formular y poner en práctica una estrategia de conectividad que se ajuste a sus circunstancias. Esos tres pasos básicos son: la evaluación y planificación, la puesta en práctica (incluidas la infraestructura, la utilización, el contenido, el marco jurídico y reglamentario, y la financiación) y la valoración.

A fin de facilitar la formulación de agendas nacionales y de garantizar su continuidad, se propone que sean dirigidas por un Grupo de Trabajo al nivel más alto posible, bajo la supervisión del gobierno correspondiente, y con la participación activa de la sociedad civil, incluido el sector privado. Para mantener la autonomía necesaria para la formulación y ejecución debidas de las agendas respectivas, el Grupo de Trabajo deberá establecerse como una Secretaría u Oficina Nacional de Coordinación. Dado el carácter “horizontal” y la aplicación multisectorial de la conectividad, se recomienda que dichas secretarías u oficinas nacionales de coordinación no estén adscritas ni dependan de ningún ministerio,

departamento ni organismo determinado. Dichas secretarías u oficinas deben depender directamente del Jefe de Estado.

## **AGENDA PARA LA CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS PLAN DE ACCIÓN DE QUITO**

### **1. Razones**

Los Jefes de Estado y de Gobierno de las Américas presentes en la Cumbre de las Américas celebrada en la ciudad de Quebec en abril del 2001 reconocieron que se está llevando a cabo una extraordinaria revolución tecnológica de profundas repercusiones sociales, culturales, políticas y económicas, y que la región está entrando en una nueva economía y sociedad, definida por un vasto aumento de la capacidad de acceder al conocimiento y de divulgar la información y transformarla en conocimientos.

La Cumbre manifestó su firme convicción de que la promoción de una “Agenda para la Conectividad para las Américas”, expresada en términos prácticos mediante agendas o estrategias de carácter nacional, facilitará la integración del hemisferio en una sociedad basada cada vez más en el conocimiento, particularmente en los países en desarrollo, en las economías de menor magnitud, y entre grupos rurales y desfavorecidos. El objetivo es brindar a los ciudadanos de las Américas oportunidades para desarrollar y usar conocimientos, de modo que puedan aprovechar plenamente las posibilidades de fortalecer la democracia, generar prosperidad y realizar su potencial humano.

La Cumbre de la Ciudad de Quebec instruyó a las autoridades de telecomunicaciones y a los organismos reguladores competentes el trabajar con las organizaciones y organismos regionales y subregionales para desarrollar y ejecutar, antes de la Cuarta Cumbre de las Américas, un programa cooperativo y colaborativo para apoyar una Agenda de Conectividad para las Américas.

Con el fin de llevar a cabo la labor encomendada, la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) ha coordinado la preparación del documento adjunto al presente. CITEL ha emprendido dicha tarea reconociendo plenamente que el alcance de una Agenda de Conectividad para las Américas se extiende mucho más allá de su mandato o autoridad para llevarla a la práctica, en efecto mucho más allá de la capacidad de las autoridades de telecomunicaciones para llevarla a la práctica por su propia cuenta. La CITEL también reconoce sus limitaciones para formular una Agenda para la Conectividad que cubra todos los aspectos de la sociedad. Por esa razón, la CITEL invita a otras organizaciones regionales y subregionales, incluidas las otras instituciones asociadas a la Cumbre (la Organización Panamericana de la Salud, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial) a unirse en el esfuerzo de crear una Agenda de Conectividad para las Américas. En ese contexto, se considera que el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), creado en la Cumbre de la Ciudad de Quebec, podría desempeñar un papel decisivo en la promoción e impulso de las pautas, principios y puntos de acción que figuran en dicha agenda.

## **2. Objetivos del presente documento**

Los objetivos del presente documento son:

- Proporcionar un marco de referencia conceptual y pautas generales, que faciliten la evaluación de la situación vigente de un país en cuanto a la conectividad, y la formulación, puesta en marcha, valoración e integración de agendas para la conectividad a nivel nacional.
- Señalar la importancia de que las agendas para la conectividad sean entendidas, concebidas y ejecutadas como una política nacional del Estado de concepción amplia.
- Sugerir algunos mecanismos que garanticen la continuidad de la agenda para la conectividad de un país, y reiterar la necesidad de contar con una participación activa y permanente de representantes de la sociedad civil, del sector privado, del sector público y de organismos regionales, subregionales y órganos públicos conexos e internacionales en el ciclo vital de dichas agendas, es decir, en las fases de evaluación, diseño, puesta en marcha, valoración e integración.
- Destacar la urgencia de conformar equipos de trabajo al más alto nivel posible, bajo la orientación y dirección de los respectivos Gobiernos, y con la activa participación de la sociedad civil, incluido el sector privado. Con el fin de mantener la autonomía necesaria para diseñar y ejecutar con éxito las respectivas agendas, dichos equipos deberían establecerse como Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación.
- Dada la naturaleza “horizontal” y la aplicación multisectorial de la conectividad, se sugiere que dichas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación no estén adscritas o dependan exclusivamente de un Ministerio, Departamento u Organismo en particular. Sin necesidad de crear nuevos entes burocráticos, estas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación deberían idealmente depender directamente de la Jefatura del Estado.

## **3. Definición de una Agenda para la conectividad**

### **3.1 Definición de conectividad.**

La conectividad es la capacidad interna de una sociedad para comunicarse con su entorno mundial mediante el uso de las telecomunicaciones, las tecnologías de la información y a través de los productos de sus industrias de contenidos. El objeto de la conectividad es permitir que cada país del hemisferio evolucione hacia una sociedad basada en la información y el conocimiento.

### **3.2. Definición de Agenda de conectividad**

Una agenda de conectividad es un documento de consenso en el que se indican una serie de estrategias interrelacionadas para el aprovechamiento pleno de las comunicaciones, las tecnologías de la información y los contenidos en el desarrollo económico, social, cultural y político de una comunidad nacional con el objetivo final de preparar su evolución hacia una sociedad basada en la información y el conocimiento.

### 3.3. Participantes

Cada agenda para la conectividad debe ser concebida y ejecutada con la participación activa y permanente de los participantes fundamentales en la sociedad: la sociedad civil incluido el sector privado, y sus respectivos gobiernos. La participación de dichos participantes debe verse reflejada en todo el ciclo vital del proceso de conectividad, es decir, en la evaluación, diseño, puesta en marcha, valoración e integración de las respectivas agendas.

### 3.4 Visión

Que todos los países de las Américas formulen una declaración de la visión de sus propias agendas para la conectividad y hayan iniciado la puesta en marcha de las mismas antes de la Cuarta Cumbre de las Américas.

Para la mencionada definición de la visión nacional, cada país debería establecer una fecha objetivo y unas metas realistas a lograr dentro de ese lapso.

Para tener buen éxito, una agenda para la conectividad debe adherirse a tres premisas.

**La primera premisa** es que la agenda se debe concebir y ejecutar con la participación activa y permanente de los participantes fundamentales de la sociedad—la sociedad civil incluido el sector privado, y los respectivos gobiernos—y formularse alrededor de tres componentes fundamentales: la infraestructura y el acceso a ésta, la utilización de dicha infraestructura, y la cantidad y calidad del contenido disponible en la autopista de la información.

**La segunda premisa** es que la formulación y ejecución de una agenda para la conectividad deben ser guiadas por principios de equidad y universalidad, es decir, el acceso para todos desde cualquier lugar, a un costo que esté realmente al alcance de la mayoría del público, preservando al mismo tiempo los incentivos para las inversiones del sector privado.

**La tercera premisa** es la promoción del uso de la infraestructura y la creación de contenidos nacionales y regionales para fomentar las identidades culturales respectivas de los países. Se recomienda el uso de todas las lenguas de cada país, incluidas las indígenas, sin excluir ni restringir el acceso a contenidos internacionales.

### 3.5 Componentes

De la misma manera, hay tres componentes esenciales para el desarrollo de la conectividad, a saber:

- **Infraestructura:** Combinación de equipos, programas informáticos, recursos humanos y redes de telecomunicaciones incluyendo el sector de Servicios Audiovisuales que facilitan el acceso de una sociedad a la información y los servicios digitales.
- **Utilización:** Es el valor agregado del uso y aplicación de la información y los servicios digitales con el objetivo de generar conocimientos para mejorar la calidad de vida de la población.
- **Contenido:** Consiste en la disponibilidad de información y servicios digitales de alta calidad y pertinencia para los individuos y comunidades de la región.

Un país que formule su agenda de conectividad deberá enfrentar dichos componentes globalmente, teniendo en cuenta las necesidades y aspiraciones de cada uno de los participantes descritos



anteriormente y su enfoque socioeconómico sobre la Sociedad de la Información y sus criterios sobre iniciativas hemisféricas y globales relativas a la TIC.

### **3.6 Principios**

La formulación y puesta en práctica de una agenda de conectividad deben guiarse por principios de equidad y universalidad, preservando al mismo tiempo los incentivos para las inversiones del sector privado. La Conectividad debe permitir la expansión comercial, incluyendo los sistemas de intercambio comercial previstos en los acuerdos comerciales regionales. Simplemente, todos los ciudadanos deben tener acceso a un costo realmente asequible. Pero no basta con el acceso. Es igualmente importante que los ciudadanos estén debidamente capacitados para utilizar la infraestructura y comprender en qué forma puede mejorar sus vidas. Por lo tanto, debe crearse un contenido nacional y regional interesante para promover las identidades culturales, y permitir el uso de todos los idiomas de un país, incluidos los indígenas, sin excluir ni restringir el acceso al contenido internacional.

Una reglamentación nacional moderna cumple una función esencial para respaldar y sustentar el desarrollo de una agenda para la conectividad. Deberá basarse en los principios siguientes:

- Acceso equitativo, universal y asequible a la información
- Transparencia
- Neutralidad tecnológica
- Una industria de TIC (tecnologías de información y comunicaciones) competitiva
- Participación efectiva de la sociedad civil en la preparación del marco reglamentario
- Mecanismos para proteger la información
- Capacitación en el uso de servicios de TIC
- Protección de la propiedad intelectual de la nueva sociedad digital
- Coordinación de la legislación que rige los sectores de la información y las comunicaciones

### **3.7 Estrategias**

En cada país del hemisferio, la vinculación de los intereses de los participantes, los componentes y los principios orientadores deberá conducir a la formulación y ejecución de estrategias nacionales concretas. Dichas estrategias deberán en definitiva tener como objetivo promover un aumento considerable del acceso de los ciudadanos a la infraestructura mundial de la información, y producir comunidades en línea (comunidades electrónicas), compañías en línea (compañías electrónicas) y gobierno en línea (gobierno electrónico). Para alcanzar su objetivo, las estrategias nacionales para la conectividad deberán referirse a una gran variedad de temas y prioridades, relativos, entre otras cosas, a la educación, la salud, la generación de empleos, las oportunidades económicas, estrategias para inversiones, la participación democrática y la protección de los derechos humanos, la igualdad entre los sexos, el desarrollo económico, particularmente de la industria pequeña y mediana, el comercio y los servicios, el turismo, los sectores agrícola y exportador, la cultura y la recreación. Las estrategias también deberán planearse para ser sometidas a exámenes y revisiones periódicos, a fin de que mantengan su significación y para orientar a los participantes que estén trabajando para lograr la conectividad.

## **4. PLAN DE ACCIÓN DE QUITO**

En el Plan de Acción de Quito se describe un procedimiento en tres pasos para los países que deseen formular y ejecutar una conectividad adecuada para sus respectivas circunstancias. El procedimiento está estructurado conforme a las perspectivas de tres participantes fundamentales (gobierno, sector privado y sociedad civil). Los tres pasos son los siguientes:

- evaluación y planificación;
- ejecución (incluida la infraestructura, la utilización, el contenido, la reglamentación y la financiación); y
- evaluación.

### **4.1 Evaluación y planificación**

#### **4.1.1. Evaluación**

Al formular una Agenda de Conectividad, sería útil que cada país lleve a cabo una evaluación nacional que ayude a definir las estrategias, políticas y procedimientos adecuados. Una fase de evaluación es importante particularmente porque es necesario que muchos participantes de cada país intervengan en el desarrollo de la conectividad. La participación en el análisis ayudará a mostrar las interrelaciones y a evitar la duplicación de actividades.

El Anexo I contiene ejemplos detallados de elementos que deberán considerarse para su inclusión en un análisis nacional. El Anexo sigue los mismos temas que las acciones recomendadas en la sección de ejecución. El alcance y escala de la evaluación sugerido en dicho Anexo no deben desalentar a los países de trabajar en la Agenda de Conectividad. En un mundo ideal, los gobiernos contarían con toda la información necesaria, pero ése no es por lo general el caso. Las recomendaciones del anexo describen el análisis ideal del grado de preparación de un país para formular un Plan de Acción; un estudio tan completo no es necesario al comienzo.

#### **4.1.2. Planificación**

La ejecución debida en un país de la Agenda de Conectividad requiere el apoyo y participación de la sociedad civil, incluidos el sector privado y el público, trabajando en colaboración con las organizaciones internacionales correspondientes. Es esencial establecer un foro en el que los participantes intervengan en la formulación de políticas, la definición de prioridades, estrategias y planes de acción, y en la designación de una entidad gubernamental de alto nivel para coordinar las actividades y garantizar que dichas actividades se lleven a cabo a corto, mediano y largo plazo.

Dentro de cada gobierno, también deberán definirse los procesos de planificación, ejecución y financiamiento, bajo la dirección de una autoridad de alto nivel con la responsabilidad general. En el proceso deberán intervenir las entidades encargadas de definir la política económica y la asignación presupuestaria a los niveles central, regional y subregional aplicables. Es esencial un compromiso a largo plazo, que se extienda por un mínimo de diez años. El Anexo 2 contiene sugerencias adicionales de los elementos que es más probable que contribuyan al buen éxito del proceso de planificación.

## **4.2. Ejecución de la Agenda de Conectividad**

Si bien las etapas de análisis y planificación son vitales, la esencia de la Agenda es que los participantes fundamentales de cada sociedad intervengan en la ejecución del plan. Se deberá actuar simultáneamente en cinco frentes: infraestructura, utilización, contenido, marco reglamentario y financiación.

### **4.2.1. Infraestructura**

El Plan de Acción para la infraestructura es de importancia básica para que una Agenda de Conectividad tenga éxito y es, quizás, el paso más crítico en la conectividad nacional, requiriendo la participación de los organismos reguladores y del sector privado en su puesta en práctica. El Anexo 3 contiene sugerencias más detalladas para posibles puntos de acción, a fin de fomentar el desarrollo de la infraestructura que respalde la conectividad. Más abajo se describen los puntos esenciales.

Las probabilidades de desarrollar la infraestructura de forma coordinada serán mucho más exitosas si se establece un Grupo de Trabajo de alto nivel, que comprenda a representantes del sector privado, del gobierno y de la sociedad civil. El grupo utilizará los resultados de la evaluación de la conectividad del país para formular planes de infraestructura relativos a tres aspectos: telecomunicaciones, tecnologías de información, y recursos humanos.

Es probable que un elemento vital de un plan de infraestructura sea el establecimiento por organismos reguladores de las telecomunicaciones, con el apoyo del sector privado, de políticas o programas para promover una amplia conectividad en el país. Dichas políticas y programas deberán incluir un plan de acceso universal a la infraestructura, incluso a la Internet, y a aplicaciones sociales esenciales. En el plan de infraestructura se deberán hallar medios innovadores de extender el acceso, incluida la determinación de ubicaciones adecuadas para el acceso público, entre las cuales podrán contarse escuelas, oficinas estatales, oficinas de correo, cuarteles, o telecentros especiales, etc. Deberán hallarse recursos apropiados para la creación de puntos de acceso comunitarios, telecentros, etc., y para suministrar servicios más abundantes y sofisticados al público.

En los planes para la infraestructura se deberán tener en cuenta los atributos de todas las tecnologías, y tratar de mantener la neutralidad tecnológica. Por ejemplo, el dominio tradicional de las líneas terrestres para comunicaciones personales y el acceso personal a la Internet es suplido cada vez más por las soluciones inalámbricas. Las radiocomunicaciones y las radiodifusoras comunitarias pueden ofrecer un medio adecuado y de alta calidad para el acceso a la información.

Aquellos que estén dedicados a la planificación de la infraestructura deberán también considerar las ventajas que se derivarían de la cooperación regional y subregional, al promoverse por ejemplo la creación de “centrales” o puntos de acceso a la red (*network access points*: NAP) para combinar la demanda, fortaleciendo así los argumentos comerciales y los incentivos para las inversiones. A este respecto, al establecer los Procesos de Certificación, el MRA debe crear oportunidades para la toma de conciencia en las economías más pequeñas de las Américas y para la transferencia de tecnología a las mismas.

Los gobiernos deben tener en cuenta que deben planear los cambios legislativos y reglamentarios necesarios para brindar una garantía vigente de certidumbre jurídica a las compañías que desarrollen la infraestructura para la conectividad. La certidumbre jurídica alentará a las firmas a aumentar sus inversiones y expandir sus actividades, beneficiando la Agenda de Conectividad de cada país.

#### **4.2.2. Utilización**

El plan de acción para la utilización debe concentrarse en los sectores esenciales indicados por los participantes en la fase de la evaluación. En la sociedad civil, como se detalla en el Anexo 4, el Plan de Acción deberá centrarse en la resolución de las necesidades en materia de educación, salud, empleo, cultura y recreación. También sería útil un programa de educación/concientización del público en cuanto a la importancia y las ventajas de la conectividad, a fin de generar el apoyo y la demanda que requiere la gama total de actividades. Al nivel del sector privado, el Plan de Acción deberá prever un marco eficaz que cree confianza en el mercado digital, aclare las reglas, y fomente la adopción del comercio electrónico, especialmente por empresas pequeñas y medianas. Debe destacarse que la adopción o expansión del comercio electrónico es un factor crítico de importancia social para el desarrollo económico. Al nivel del sector público, el Plan de Acción deberá orientarse hacia la creación de una cultura del gobierno como usuario modelo, y formular una estrategia que se concentre en el suministro de servicios gubernamentales en línea que satisfaga las necesidades de la sociedad civil, incluido el sector privado, y que estimule el desarrollo de nuevas aplicaciones.

#### **4.2.3. Contenido**

El plan de acción debe concentrarse en la creación de un contenido de actualidad basándose en las necesidades y cuestiones que determinen los participantes. Con ese fin, se sugiere el establecimiento de un Grupo de Trabajo de alto nivel, compuesto por representantes de la sociedad civil, del sector privado y del gobierno, con el mandato de estudiar los resultados de la evaluación correspondiente y determinar los detalles de los programas y proyectos dentro del marco de la Agenda de Conectividad nacional. Ese Grupo de Trabajo sería coordinado por la entidad nacional a cargo de la agenda. Debe destacarse que se debe crear un contenido de actualidad para y por todos los grupos, incluidos los lingüísticos, aborígenes, de ambos sexos, y otros con otros intereses especiales. Cabe señalar también que las organizaciones del sector privado frecuentemente sirven como líderes para la creación de contenidos que reflejan los intereses locales. Deben incluirse medidas específicas para proporcionar capacitación comunitaria, permitiendo la producción de contenido tanto para satisfacer las necesidades de la comunidad como para establecer una presencia en la sociedad de la información mundial. En el Anexo 5 se sugieren otras posibilidades específicas.

#### **4.2.4. Marco reglamentario**

Los gobiernos de la región enfrentan la tarea de crear una estructura reglamentaria moderna que respalde y sustente la creación de la Agenda de Conectividad. La mayoría de los gobiernos reconocen que no pueden alcanzar los objetivos de dicha agenda por sí solos. A fin de fomentar la participación de asociados internos e internacionales, los gobiernos deben garantizar condiciones favorables a la competencia y un clima de confianza para las inversiones que brinde seguridad a los inversionistas privados.

Los elementos mencionados son esenciales en la ejecución de la Agenda de Conectividad, pero un tratamiento completo de este tema tan complejo está fuera del alcance del presente documento. Afortunadamente, en estos últimos años, los gobiernos de todo el mundo han llegado a acuerdos de alto nivel sobre los elementos de tal marco. Por ejemplo, en lo que se refiere a las telecomunicaciones, la mayoría de los países han reconocido la necesidad de un conjunto de principios que se han definido en el Acuerdo básico sobre telecomunicaciones de la Organización Mundial del Comercio (OMC), específicamente en el documento de referencia incorporado en los compromisos de diversos países en el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (*General Agreement on Trade in Services: GATS*), así como organizaciones regionales tales como el Área de Libre Comercio de las Américas, y organizaciones

subregionales tales como CARICOM, que están dedicadas a formular estrategias para impulsar la liberalización. El Plan de Acción nacional deberá incluir una sección que incorpore los elementos descritos en el Anexo 6 al presente documento.

#### **4.2.5. Esquemas de financiación**

En los países de la región, la conectividad es una prioridad nacional, y las respectivas Agendas son política del Estado. Esos hechos deben por lo tanto reflejarse en los planes de desarrollo de los gobiernos de la región. Es esencial que la importancia asignada a la conectividad se refleje en las respectivas políticas macroeconómicas de los países y, en particular, en la atribución de los gastos públicos. También es esencial que los gobiernos recuerden la importancia que tiene crear condiciones regulatorias seguras para las inversiones, porque se reconoce que la financiación sigue a la reforma, y no a la inversa.

Pero los gobiernos no son de ninguna manera los únicos responsables del financiamiento de la conectividad. La responsabilidad, y los beneficios, de las inversiones en la conectividad deben ser compartidos entre los tres sectores de la sociedad. Para dirigir la inversión de capital privado al cumplimiento de la Agenda de Conectividad, es importante que los gobiernos nacionales consideren la creación de mecanismos para aumentar las inversiones en la conectividad, incluido por ejemplo el respaldo a la formación de un fondo de empresas para la conectividad en las Américas para promover iniciativas, proyectos y compañías innovadores dedicados a ese fin, e invertir en éstos.

Deben formularse opciones creativas de financiación de proyectos que beneficien particularmente a las economías más pequeñas del hemisferio, en consulta con las instituciones financieras internacionales, las organizaciones regionales y subregionales de ayuda para el desarrollo, y el sector privado de la región, y con su participación activa.

### **5. Medición del desempeño**

Un aspecto crítico de la Agenda de Conectividad de cada país y del Plan de Acción conexo es la inclusión de un mecanismo de medición del desempeño. Una planificación adecuada desde el principio de la forma en que se medirá el desempeño permitirá que los sectores afectados por la agenda puedan observar el progreso respecto de los objetivos convenidos, y ajustar sus actividades para que puedan alcanzarse dichos objetivos. Si se crean los indicadores y medidas apropiadas del desempeño, será posible examinar el progreso hacia el logro de los resultados deseados. Tales medidas permitirán a los responsables evaluar en qué dirección va una iniciativa—hacia arriba o hacia abajo, para adelante o para atrás, mejorando o empeorando, o siguiendo igual.

Idealmente, las medidas del desempeño serán creadas por los responsables de un programa determinado, que probablemente serán los expertos locales que están en mejores condiciones para decir qué es lo que constituye un buen desempeño. En segundo lugar, si la medida tiene el fin de proporcionar información significativa y de motivar a los que suministran el programa, la misma deberá ser algo con lo que puedan identificarse y que tenga significado para ellos.

Es importante tener las medidas correctas. Si se eligen medidas erróneas ello podrá inducir a los que estén llevando la agenda a la práctica a tratar de optimizar los resultados incorrectos. En el Anexo 7 se describe un método que podría usarse para elaborar medidas eficaces e identificar las fuentes de información.

## **6. Compromisos de la CITEI**

Además de la creación de un proyecto de Agenda de Conectividad de las Américas y del Plan de Acción de Quito, la CITEI se propone contribuir activamente al proceso de ejecución. La CITEI espera poder colaborar con los gobiernos del hemisferio, y con los organismos regionales, subregionales y multinacionales, y la sociedad civil incluido el sector privado, para que el documento se convierta en la realidad de la conectividad en la región.

Como parte de sus labores en curso, la CITEI trabajará dentro de la estructura de sus tres comités consultivos permanentes, realizando talleres que conducirán, al finalizar cada reunión del comité consultivo correspondiente, a formular planes de trabajo y resoluciones específicas para impulsar la conectividad en las Américas dentro del sector de su competencia.

Además, la CITEI trabajará con asociados para organizar talleres regionales o subregionales para asistir a los funcionarios de telecomunicaciones a comprender a otros interesados en la formulación de Agendas de Conectividad nacionales para las Américas y a colaborar con ellos. Reflejando el punto principal de este documento, se invitará a participar a los representantes de la sociedad civil, del sector privado y de los gobiernos, junto con los organismos internacionales.

Internamente, la CITEI celebrará periódicamente foros de los tres Comités Consultivos Permanentes, dedicándose en particular a comprender las agendas para la conectividad de los países de las Américas y contribuyendo a ellas. Dichos foros permitirán a los funcionarios de las administraciones y a los Miembros Asociados de la CITEI a intercambiar experiencias y establecer alianzas para llevar a cabo acciones de interés común.

La CITEI creará y contribuirá a señalar como puntos de referencia las prácticas regulatorias y la actual liberalización en las Américas, mediante la colaboración UIT/CITEI en un ejercicio de seguimiento al Libro Azul.

Por último, la CITEI se compromete a la creación de un foro sobre la conectividad en su sitio en la Red Mundial, a fin de facilitar un intercambio entre los interesados y la creación de un centro de información relativo a la conectividad. Dicho centro de información se actualizará regularmente y proporcionará enlaces, en la medida posible, con datos sobre actividades relativas a la conectividad en todo el mundo.

## **ANEXO I**

### **EVALUACIÓN**

Al formular la Agenda de Conectividad para las Américas sería útil efectuar una evaluación nacional que permita definir las estrategias, las políticas y los procedimientos, tanto los exclusivos para cada país como los que sean de aplicación general y cuyos resultados se sugiere sean válidos para todos los países de la región en forma conjunta para poder llegar a ser una sociedad basada en la información y el conocimiento. Esta sección contiene ejemplos que podrían incluirse en tal evaluación, reconociendo que ésta variará de un país a otro, y que dichos ejemplos sólo tratan sobre algunos de los sectores de la sociedad que deberán por último examinarse. Dentro de lo posible, los datos estadísticos deberán obtenerse de fuentes reconocidas y dignas de confianza.

Se reconoce que emprender una evaluación nacional del alcance y la escala sugeridos en el presente Anexo podrían parecer intimidantes, al punto que los países podrían desistir de emprender las tareas necesarias para la Agenda de Conectividad. En un mundo ideal, los gobiernos contarían con toda la información necesaria, pero ése no es por lo general el caso. Es necesario entonces recordar que las recomendaciones del presente Anexo se referirían a una evaluación ideal del grado de preparación de un país para formular un plan de acción, y que un estudio tan completo no es estrictamente necesario al principio. Además, los datos para realizar esta evaluación puede que no estén disponibles fácilmente.

Muchos países que han iniciado el camino hacia la conectividad han aprendido una lección vital: en teoría es importante comenzar con objetivos ambiciosos, pero en la práctica es igualmente importante comenzar dando pasos pequeños. Es igualmente relevante recordar esta lección al planificar una evaluación nacional.

## **1. Inventario de iniciativas nacionales y evaluación de la situación del país**

Tal como se menciona más arriba, los gobiernos que han comenzado el camino hacia la conectividad están de acuerdo en que es necesario formular iniciativas nacionales a fin de facilitar el ingreso de cada país en la sociedad de la información con el objeto general de estimular el desarrollo socioeconómico y, en particular, de mejorar la calidad de la vida de los ciudadanos. Dichas iniciativas nacionales, que podrán denominarse Agendas de Conectividad de cada país, podrán consolidarse en la Agenda de Conectividad para las Américas, para presentarse a los líderes en la Cuarta Cumbre de las Américas.

Además, hay varias iniciativas en cada país, tanto en el sector privado como en el público, y a nivel central y en los niveles más bajos, que en ciertos casos, no han sido coordinadas y de las que la población puede no estar totalmente al tanto.

Considerando la urgencia de reducir la desigualdad digital extendiendo el alcance de las tecnologías de información y comunicaciones, y las ventajas que pueden obtenerse mediante la coordinación y concentración de los esfuerzos de diferentes participantes, un primer paso de gran utilidad consistiría en preparar un inventario de las iniciativas nacionales que se están planeando o llevando a cabo. Tal inventario debería abarcar los objetivos de cada iniciativa, las instituciones o participantes que la estén proyectando y llevándola a la práctica, y contener una descripción de los objetivos, estrategias y fuentes de financiación de tales iniciativas.

Se sugiere que dicho inventario sea realizado por una entidad designada en cada país para dirigir y coordinar la Agenda de Conectividad.

Cada país deberá determinar por sí mismo la mejor manera de evaluar la medida en que está preparado para formular una Agenda de Conectividad, y el nivel de detalle analítico necesario para sus tareas en curso. Cada país deberá realizar independientemente una evaluación, adecuada para su propia estructura conceptual y basada en una información suficiente, tanto existente como recién recopilada, para inspirar confianza en el proceso de planificación.

Hay diversos métodos para elaborar un inventario de iniciativas, para establecer el grado de preparación de un país para crear una sociedad de información, y para evaluar la situación de sus conexiones existentes en la Internet. El Apéndice 2 contiene ejemplos de dichos métodos.

Lo más importante para formular una Agenda de Conectividad es entender bien la situación del desarrollo y uso de las tecnologías de información y comunicaciones en los tres sectores básicos de este nuevo modelo de sociedad: la sociedad civil, el sector privado y el Gobierno.

Con ese fin, cada país deberá producir su propio plan analítico, adaptado a sus realidades nacionales y que garantice, en la medida de lo posible, un proceso de examen continuo y regular, supervisando el avance y la puesta en marcha de sus planes de acción conforme a la Agenda de Conectividad.

En este Anexo se ofrecen pautas generales a usarse en la evaluación del grado de desarrollo alcanzado por las tecnologías de información y comunicaciones, la disponibilidad del acceso, su aplicación, utilización y efectos en cada país.

Se reconoce que el alcance y la escala de los elementos propuestos cuya inclusión en una evaluación se sugiere en el presente texto podrían parecer tan excesivos, al punto de desalentar a los países a emprender las tareas necesarias para la Agenda de Conectividad. En un mundo ideal, los gobiernos contarían con toda la información necesaria, pero ése no es por lo general el caso. Es necesario entonces recordar que las recomendaciones del presente Anexo se referirían a una evaluación ideal del grado de preparación de un país para formular un Plan de Acción, y que un estudio tan completo no es estrictamente necesario al principio.

Por último, los países que han iniciado el camino hacia la conectividad han aprendido una lección vital: es importante comenzar con objetivos ambiciosos, pero en la práctica es igualmente importante comenzar dando pasos pequeños.

## **2. Infraestructura**

El objetivo de esta sección es sugerir algunos indicadores que podrían usarse para evaluar la infraestructura existente y disponible que forma el punto de partida para la puesta en marcha de las Agendas de Conectividad nacionales.

Al igual que en las secciones siguientes, la evaluación de la infraestructura se concentrará en forma secuencial en la sociedad civil en general, en la parte del sector privado de la sociedad civil y en el gobierno. También en este caso, debe recordarse que los indicadores aquí propuestos tienen el fin de servir de ejemplos, y no deben considerarse definitivos, ni esenciales para cada país.

### **2.1. Sociedad civil**

Para evaluar la infraestructura tecnológica disponible actualmente que requiere la sociedad civil para ingresar en el marco de la Agenda de Conectividad, se sugiere que se tengan en cuenta varios aspectos: recursos humanos disponibles; la red existente de telecomunicaciones; grado de desarrollo de tecnologías de información e informática; y la disponibilidad y medios de acceso a la tecnología.

#### **2.1.1. Evaluación de los recursos humanos para la conectividad.**

Esta parte de la evaluación ayudará a un país a comprender la capacidad de sus recursos humanos para responder a la necesidad de llevar a la práctica la Agenda de Conectividad. A fin de contribuir a dicha comprensión, se procurará, en la medida de lo posible, recabar información sobre el número de especialistas en telecomunicaciones, tecnologías de la información, informática, multimedios y contenidos con que el país cuenta y datos sobre la población estudiantil nacional, planes y programas de estudio en esas áreas, y para la capacitación de usuarios. Lo anterior puede ampliarse eventualmente para incluir aspectos más concretos y detallados según se requiera.



### **2.1.2. Evaluación de las telecomunicaciones e infraestructura conexas**

Siendo las telecomunicaciones uno de los principales medios para la conectividad, deben entenderse diversos parámetros respecto del nivel de su desarrollo a nivel nacional. En esta evaluación deberá tratarse de comprender la medida en que la infraestructura actual de las telecomunicaciones puede satisfacer las necesidades de la Agenda de Conectividad, y cómo debe evolucionar a fin de mejorar su capacidad para hacerlo. Entre los aspectos más importantes a evaluarse en este apartado podrían contarse la teledensidad de un país, la penetración celular, una descripción geográfica de la red telefónica tanto alámbrica como inalámbrica, y la existencia de empresas proveedoras de acceso a Internet. También es importante efectuar el inventario de las redes de banda ancha existentes. Los países también deberán identificar los programas o fondos de acceso universal que puedan respaldar el desarrollo de redes de comunicaciones ampliamente disponibles en el país. Y por último, en el inventario se deberá examinar la disponibilidad de otros equipos terminales de precio reducido y de programas tales como los de reacondicionamiento/reciclaje de microcomputadoras para reducir los costos de la conectividad para la sociedad civil.

### **2.1.3. Evaluación de tecnologías de la información e informática**

Debido a la dificultad probable para llevar a cabo esta parte del inventario, las tareas de evaluación pueden tener que restringirse a cuatro tipos de establecimientos: las instituciones educativas, los centros de salud, las bibliotecas y, en caso de que existan, también a los centros de acceso comunitario a la Internet. Entre algunos de los puntos más pertinentes que deben evaluarse se contarían: una estimación aproximada del número de computadoras personales (PC) a disposición de la sociedad civil en el país, una estimación de la proporción de las PC en todo el país con conexiones a la Internet, y una idea aproximada de los lugares en que es más probable que la sociedad civil disponga de PC y acceso a la Internet, por ejemplo en centros de acceso comunitario a la Internet (telecentros), centros educativos y de salud, bibliotecas, u otros establecimientos apropiados.

### **2.1.4. Evaluación del acceso disponible**

Para la conectividad de la sociedad civil, uno de los aspectos prioritarios de la infraestructura es la disponibilidad del acceso según criterios de universalidad, equidad y a costo asequible sin perjuicio de la calidad de los servicios para toda la población del país. Con frecuencia, la respuesta básica para cubrir este requerimiento consiste en puntos de acceso comunitario, que proporcionan al público los servicios indispensables en cuanto a telecomunicaciones, aplicaciones y contenidos. Los puntos de acceso brindan una solución viable a los requerimientos de todo tipo de comunidades. También debe entenderse la situación actual de esta opción de conectividad para la sociedad civil. Una evaluación de tal situación actual podría incluir un inventario de la capacidad disponible en el país, que abarcaría el número, tipo, capacidad, ubicación geográfica e información sobre el tipo de entidad que los opera y mantiene (gobierno, empresa o institución educativa o social), y una interpretación del uso actual por los ciudadanos de los puntos de acceso comunitarios.

## **2.2. Sector privado**

Esta parte de la evaluación tiene el objeto de determinar la posible contribución del sector privado a la Agenda de Conectividad. Como se ha reiterado en el presente documento, el sector privado es uno de los participantes más importantes para llevar a la práctica una Agenda de Conectividad, pues además de ser el motor de las economías modernas, tiene la capacidad de crear y desarrollar la infraestructura para la conectividad. Como mínimo, los puntos que deben considerarse en un inventario son la evaluación de los recursos humanos especializados, el número de empresas explotadoras de servicios de telecomunicaciones distinguiendo entre alámbricos, inalámbricos, de cable y satelitales y sus respectivas

coberturas y, en cuanto a las TIC, si hay un número suficiente de empresas que comercializan equipos y programas informáticos en todo el país. Cada país deberá también trabajar con el sector privado para entender qué planes existen en relación con los puntos de la Agenda de Conectividad, de manera de entender su contribución a la realización de la misma. Además, deberá entenderse la teledensidad comercial media (alámbrica, inalámbrica y banda ancha), así como la medida en que diversos subsectores usan computadoras y redes de datos, y el grado en que se utiliza la Internet. También sería útil entender en qué medida usa el sector privado la tecnología de la información para realizar transacciones comerciales electrónicas, ya sea con los consumidores o con otras empresas. Trabajando con los socios del sector privado, una comprensión de otros aspectos del sector privado podrá aportar ideas e incluso inspiraciones para las contribuciones de las empresas a la conectividad.

### **2.3. Gobierno**

El gobierno tiene un triple papel en la realización de una Agenda de Conectividad: ha de contribuir con sus recursos y el ejercicio de su autoridad al éxito de la conectividad; puede servir de estimulante al convertirse en un usuario modelo de las TIC; y debe asumir la responsabilidad de la conducción y la supervisión de la Agenda.

Una evaluación de la infraestructura tecnológica en el sector del Gobierno para formular el marco para un país de la Agenda de Conectividad debe incluir un inventario del promedio de la teledensidad (en líneas) en los diversos organismos gubernamentales a todos los niveles de gobierno, el número y uso de computadoras en cada organismo gubernamental, también a diferentes niveles; el número de computadoras conectadas a la Internet o a redes de comunicaciones gubernamentales de uso exclusivo (y sus características), así como la existencia de planes de los gobiernos para reacondicionar y poner computadoras redundantes a disposición de la sociedad civil.

## **3. Utilización**

### **3.1. Sociedad civil**

#### **3.1.1. Educación**

Reafirmando los compromisos adquiridos en la Cumbre de la Ciudad de Quebec, es importante formular una estrategia y poner en práctica directrices para promover los principios de equidad, calidad, actualidad y eficiencia de la educación a través de las TIC a todos los niveles del sistema de educación (escuela, colegio y universidad) y fomentar las oportunidades para educación continua (capacitación para otros empleos, educación para el trabajo y otras formas de enseñanza fuera del aula) para todos los ciudadanos.

Como se menciona en la sección 13 del Plan de Acción de 2001, es importante respaldar y promover la capacitación de los maestros y, más generalmente, la enseñanza continua para todos los ciudadanos de las Américas, incluidas las mujeres de todas las edades, las poblaciones rurales, las personas discapacitadas, las poblaciones indígenas, y las personas de grupos minoritarios. Esto tiene particular importancia dada la rápida evolución hacia una nueva sociedad de la edad de la información.

Para que los ciudadanos desarrollen todo su potencial con las nuevas tecnologías, es esencial una capacitación adecuada sobre el uso de las TIC y la activa obtención de información a través de la Internet. También tienen gran importancia los procesos tendientes a la creación de una cultura nacional de utilización de las TIC, que muestre a los individuos las posibilidades que ofrece la utilización de estas tecnologías para su propio desarrollo.

Para efectuar una evaluación completa de la situación de un país en cuanto a su capacidad para proveer a los ciudadanos con la capacitación necesaria para hacer un uso adecuado de las TIC, y en cuanto a la utilización de estas nuevas tecnologías en el sistema de educación, se sugiere el estudio de los siguientes puntos, ligados a las iniciativas de la Cumbre 2001, además de otros que se consideren apropiados:

- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades con profesorado capacitado en la utilización de TIC y la Internet, y porcentaje de todos los maestros capacitados en la utilización de TIC y la Internet.
- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen herramientas a los maestros para producir y poner a disposición de sus alumnos contenido para educación a través de la Internet.
- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen herramientas a los maestros para ofrecer y administrar clases utilizando las TIC y la Internet.
- Porcentaje de instituciones con planes de estudio basados en el uso de las TIC.
- Número y porcentaje de programas de educación virtual en escuelas, colegios y universidades.
- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen cursos regulares a sus alumnos para capacitarlos en la utilización de las TIC y la Internet.
- Número de instituciones de educación no formal que ofrecen cursos regulares a sus alumnos para capacitarlos en la utilización de las TIC y la Internet.
- Capacidad instalada en las instituciones de educación no formal en relación con la población económicamente activa en ciudades grandes, medianas y pequeñas.
- Número de instituciones y programas nacionales dedicados a la investigación y desarrollo de aplicaciones tecnológicas para los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- Número y cobertura temática de portales o páginas públicos de la Red Mundial con herramientas para la producción de contenido y con contenido disponible correspondiente a los planes y programas de estudio del país.

### **3.1.2 Salud**

Uno de los puntos de mayor importancia social dentro de la Agenda de conectividad de un país es el suministro de servicios de telesalud pública de amplia difusión. La convergencia tecnológica ha hecho posible el ofrecimiento en forma paulatina de servicios asequibles que podrían revolucionar la atención médica. Pese a que se trata de la aplicación que más lentamente se ha convertido en un servicio viable, la telesalud empieza ya a producir resultados modestos pero evidentes en muchos países. Uno de ellos es la posibilidad de descentralizar los servicios de salud y ampliar su cobertura a poblaciones que antes eran inaccesibles por hallarse en regiones remotas, en las que se carecía de personal médico y de instalaciones.

La introducción de las TIC y los recursos de información mejorados pueden también hacer que las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud en zonas remotas sean más tolerables, de manera que permanezcan más tiempo, y no abandonen los pueblos pequeños tan pronto adquieran suficiente capacitación, o puedan conseguir un trabajo mejor en una ciudad o la capital. Esas ventajas podrán obtenerse de una difusión y uso en todo el país de TIC muy simples (incluso el teléfono y el fax), empleando niveles básicos de infraestructura, combinados con la capacitación, financiación y una mejor organización administrativa.

Uno de los servicios de mayor importancia social de la sociedad basada en la información y el conocimiento es el de servicios interactivos de telesalud.

Se trata del uso, lo más extenso posible, de las nuevas tecnologías para la atención de la salud pública nacional a través de múltiples aplicaciones dentro de las cuales se incluye el suministro de información de sanidad a los ciudadanos, así como el diagnóstico, las teleconsultas, la teleintervención de especialistas, la gestión interactiva y remota de los expedientes clínicos y otros datos relativos a los pacientes, la gestión de equipos por bases de datos, instalaciones y medicamentos, la capacitación médica y la administración general de los servicios.

Pese a que se ha observado que en algunos países hasta ahora se ha relegado la telesalud a un segundo plano en contraposición al notable fomento que se le está dando a la educación a distancia, la telesalud es quizá la segunda aplicación generadora de múltiples servicios públicos.

En los países de mayor evolución hacia la sociedad de la información y del conocimiento, se ha identificado a la telesalud como uno de los factores vitales para lograr niveles de alta calidad en los servicios de salud para la población, incluida la atención de los ancianos.

Es un hecho que los servicios de salud en la mayoría de los países de la región están concentrados en zonas urbanas, habiendo muchos menos servicios en las regiones rurales, remotas o pobres. En particular es muy marcada la concentración de especialistas e instalaciones y equipos médicos avanzados. Ello representa un profundo desequilibrio en cuanto a la existencia, calidad y densidad de la atención médica entre las zonas urbanas y rurales, y entre las zonas ricas y pobres. Tal desequilibrio es marcado incluso en las grandes ciudades entre los distritos desarrollados y las zonas periféricas, y entre una ciudad y otra.

Tal como se reafirmó en la Tercera Cumbre de las Américas, las TIC deberían usarse para proporcionar información científica y técnica sólida a los trabajadores de la salud y al público, empleando innovaciones tales como la Biblioteca Virtual de la Salud de las Américas, promoviendo el uso del sistema de telesalud como medio para conectar poblaciones remotas y para suministrar servicios e información médicos a los grupos subatendidos, a fin de complementar el suministro de servicios existentes de atención de la salud. Para evaluar el progreso logrado por los gobiernos en la formulación de la Agenda de Conectividad en el sector de la salud, se deberá considerar lo siguiente, entre otros factores:

- Número total de establecimientos de salud. Los estudios deberán desglosarse en zonas metropolitanas, urbanas, suburbanas y rurales.
- Número total de establecimientos de salud que cuentan con conexión a la Internet. Los estudios deberán contener los mismos detalles que se solicitan en el inciso anterior.
- Número de centros de salud con bases de datos que pueden ser usados por los empleados para contribuir a la difusión de la telemedicina.
- Sistemas en línea de información clínica, administración hospitalaria y centros de salud.
- Servicios de información de telesalud disponibles para el público en general.
- Número de centros de servicios de telesalud/telemedicina existentes.
- Características de programas de descentralización de servicios de salud basados en sistemas de telesalud.

### **3.1.3. Empleo**

La parte de la población de un país que tiene posibilidades de ser económicamente activa, y en particular la parte cuyo acceso al mercado de trabajo es limitado debido al desempleo, subempleo, edad, salud o condición social, puede beneficiarse en sumo grado de las posibilidades que le ofrece la conectividad para mejorar o resolver su situación. Facilitar y agilizar la interfaz entre posibles empleadores y posibles empleados, o entre los que buscan servicios personales y los que los ofrecen es,

sin duda alguna, una de las misiones más importantes de la conectividad. La Agenda de Conectividad debería por lo tanto incluir una evaluación para concentrar sus esfuerzos en ese sentido. Una evaluación de la situación del mercado laboral incluida en la Agenda de Conectividad debería tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- Datos sobre el mercado laboral y la población económicamente activa.
- Datos sobre la proporción de la población con necesidades especiales (por ejemplo, los discapacitados o con problemas de movilidad o mayor) que podría ser económicamente activa.
- Existencia y características de sistemas en línea privados o gubernamentales para suministrar servicios de empleo.
- Existencia de sistemas de teletrabajo en las actividades del sector público y privado a nivel nacional.
- Otros aspectos del empleo que se beneficiarían con la aplicación de una Agenda de Conectividad.

#### **3.1.4 Pueblos indígenas**

La situación de los pueblos indígenas de la región requiere una atención especial en los países que tienen tales poblaciones. Dicha situación debe ocupar un lugar particular cuando se estudian los factores enumerados en el presente Anexo, al formular una Agenda de Conectividad nacional. Entre otras cosas, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La teledensidad, la penetración celular y el acceso a las telecomunicaciones, la Internet y demás infraestructura esencial
- El grado de éxito en el desarrollo de la infraestructura para los pueblos indígenas, incluidos los efectos en el desarrollo económico y social
- La experiencia con que se cuente en lo tocante a las necesidades especiales de telecentros o instalaciones de comunicaciones, incluidos los modelos de organización, sustentabilidad, capacitación, creación de contenido, etc.
- Existencia de personal especializado, tecnologías e instrumentos para crear un contenido de actualidad
- Catalogación de empresas, organismos nacionales e internacionales, y organizaciones no gubernamentales que puedan asistir a los pueblos indígenas a llevar a cabo proyectos de conectividad
- Análisis de cuestiones legislativas que puedan influir en la capacidad de los pueblos indígenas para trabajar en la Agenda de Conectividad nacional.

#### **3.1.5. Recreación**

La utilización de la Internet para tener acceso a información sobre actividades recreativas puede ser útil como indicador informal del grado de madurez de la sociedad en cuanto al acceso a bienes y servicios a través de un nuevo canal que es la Internet. En su mayor parte, los proveedores de tales bienes y servicios son la población y el sector privado, aunque también en algunos casos puede serlo el Gobierno. A este respecto, en una evaluación podrían incluirse factores tales como los siguientes aspectos, aunque podría ser difícil obtener tales datos:

- Número de páginas nacionales de la Internet que se especializan en información y/o servicios recreativos
- Número de entidades, agentes, eventos y proyectos de recreación nacional que se promocionan a través de la Internet

- Número aproximado de usuarios diferentes que obtienen acceso periódicamente a cada una de estas páginas de la Red
- Número aproximado de comunidades de recreación, reales y virtuales, que utilizan la Internet como medio de comunicación entre ellas mismas y con otros grupos a nivel nacional o internacional

### **3.1.6. Cultura**

A fin de promover la diversidad cultural en las Américas, los líderes en Quebec convinieron en fortalecer las asociaciones y el intercambio de tecnologías de información y comunicaciones. También acordaron crear las condiciones necesarias para fomentar una conciencia y comprensión de la diversidad cultural y lingüística de los países de las Américas, mediante diversos medios, entre ellos el uso de nuevas tecnologías de comunicaciones así como la Internet. Como primer paso para llevar a la práctica tales mandatos, será importante adquirir una comprensión de la información cultural que es posible obtener. Será esencial considerar, entre otras, las siguientes cuestiones:

- ¿Existe una política nacional para promover la digitalización, difusión y acceso del público al acervo cultural de un país a través de la Internet?
- La existencia de páginas de la Internet dedicadas a la cultura de un país o nación
- Porcentaje de entidades, agentes, eventos y proyectos culturales nacionales que tienen presencia en la Internet
- Porcentaje de comunidades reales y virtuales que ofrecen información de carácter cultural a través de la Internet
- Porcentaje de museos, de monumentos y tesoros nacionales promovidos a través de la Internet o que están presentes en ésta
- Número de diferentes usuarios que visitan periódicamente páginas de la Internet de interés cultural
- Porcentaje de comunidades indígenas que utilizan las TIC y la Internet como medio de comunicación entre ellas mismas y con otros grupos o gobiernos a diferentes niveles nacionales o internacionales y con fines culturales

## **3.2. Sector privado**

### **3.2.1. Comercio electrónico**

El comercio electrónico está ya establecido como factor esencial de la sociedad de la información, y como una fuerza económica fundamental que impulsa la demanda de conectividad. El crecimiento de la Internet sigue alimentando la expansión del comercio electrónico. Al mismo tiempo, la integración mundial de los mercados y el comercio crea nuevas oportunidades, extiende la capacidad de las empresas para alcanzar nuevos mercados, y crea nuevos desafíos para los gobiernos. Por medio de la conectividad, esos beneficios pueden extenderse mucho más allá del grupo de grandes compañías, permitiendo que las empresas pequeñas y medianas, e incluso los individuos, puedan vender productos y servicios en un mercado mundial antes inimaginable. Pueden crearse nuevas comunidades de interés, permitiendo a los que hablan idiomas nativos y a otros núcleos de población antes marginados comunicarse y comerciar entre sí.

El comercio electrónico es más que la simple venta de bienes de consumo por la Internet. Es la transformación de sistemas y procesos comerciales, y la creación de una economía en red. Es probable que las redes desempeñen una función transformadora en las economías de este siglo tan importante como la que desempeñaron los ferrocarriles y la electricidad en los siglos XIX y XX. La “nueva” economía es

esencialmente una “economía en red”, en la que la capacidad para establecer y usar redes electrónicas determinará las posiciones competitivas de firmas, industrias y economías nacionales. Las empresas de todo tamaño deben analizar la medida en que están listas para trabajar en el comercio electrónico, llevando a cabo una evaluación de su grado de preparación para ese tipo de comercio.

Paralelamente, el desarrollo constante de nuevas tecnologías de acceso en conjunto con la creación de una mayor abundancia y variedad de servicios pone de relieve la necesidad creciente de la creación por los gobiernos de condiciones favorables al comercio electrónico, a fin de beneficiar tanto a las compañías como a los usuarios—una demanda que forma parte esencial de la agenda de la conectividad. El Gobierno también debe analizar su nivel de preparación para enfrentar esa tarea.

Como la decisión de dedicarse al comercio electrónico es fundamental para cualquiera en el campo de los negocios, hay muchos factores que deben considerarse antes de comenzar. Además de asegurarse de que una empresa tenga un acceso adecuado a la infraestructura, su dirección debe determinar a qué nivel desean dedicarse al comercio electrónico. Una evaluación del grado de preparación ayudará a alcanzar ese objetivo. Hay muchos recursos gratuitos en línea para asistir a las empresas en sus autoanálisis, que complementan los servicios individualizados obtenibles del Gobierno y de expertos comerciales. Las direcciones en la Internet de varios de esos recursos figuran en el Anexo 6.3. En general, una empresa querrá tener en cuenta las siguientes consideraciones: una evaluación del grado de preparación de la compañía y de sus clientes para efectuar la transición al comercio electrónico; cuán bien se ajusta la estrategia de la firma al comercio electrónico; y qué método de comercio electrónico es el más adecuado para las capacidades, productos y clientes de la empresa.

### **3.3. Gobierno**

Los gobiernos también deben efectuar una evaluación del grado de preparación para las transacciones electrónicas. Tal evaluación deberá ser en dos partes, una en la que se considere el papel del Gobierno respecto del comercio electrónico, y otra en la que se evalúe el grado de preparación del Gobierno para realizar la transición al gobierno electrónico.

#### **3.3.1. Comercio electrónico**

Hay un consenso internacional en el sentido de que los gobiernos desempeñan un papel esencial en la promoción del comercio electrónico. En la lista siguiente se resumen los puntos esenciales que deben evaluar los gobiernos de nuestra región.

***Fomento de la confianza en el mercado digital:*** Los gobiernos deben analizar sus políticas en cuanto a la privacidad, la seguridad y la protección del consumidor, a fin de determinar si la protección existente basta, o si es necesario tomar nuevas medidas.

***Aclaración de las reglas de mercado en las nuevas circunstancias:*** Cada Gobierno deberá considerar si su régimen es adecuado para la promoción del comercio electrónico, por ejemplo, asegurándose de que el régimen impositivo no perjudique a los usuarios del comercio electrónico (neutralidad impositiva), reconociendo la condición jurídica de los documentos electrónicos, y garantizando los derechos de propiedad intelectual en una situación digital.

***Fomento del desarrollo del mercado:*** Los gobiernos de los diferentes países deberán analizar en qué medida están actuando como usuarios modelo del comercio electrónico, efectuando por ejemplo adquisiciones en forma electrónica. Deben examinar sus directrices para asegurarse de que éstas promuevan entre las empresas pequeñas y medianas la adopción del comercio electrónico. Además, cuando contemplen otros aspectos de sus planes de acción nacionales en cuanto a la conectividad, los

Gobiernos tienen que asegurarse de que las estrategias para suministrar acceso al público tengan en cuenta los intereses de los consumidores y de las microempresas en el diseño de estrategias de acceso tales como telecentros u otros puntos de acceso comunitarios.

***Información específica para las empresas:*** Los gobiernos poseen y generan mucha información que puede contribuir a que las empresas tengan una mejor comprensión del mercado y que las ayude a estar en mejores condiciones de competir. Los gobiernos deben llevar a cabo un inventario de la información que poseen que podría ser de utilidad para las empresas. Por ejemplo, los gobiernos deberían analizar su información del mercado, la cual podría usarse para informar a los participantes de un sector sobre las condiciones del mercado, los precios vigentes y las oportunidades para la exportación. Esa información puede producir ventas más lucrativas y también inducir a empresas (especialmente a las pequeñas y medianas, y a los productores primarios) a que comiencen a participar en el comercio electrónico. Segundo, los gobiernos pueden contar con información que sería útil para contribuir al desarrollo en línea de asociaciones entre compañías para su beneficio mutuo. Los gobiernos deben considerar también si cuentan con información, para ofrecerla, sobre los mejores métodos e innovaciones que puedan facilitar el crecimiento del comercio electrónico.

### **3.3.2. Gobierno electrónico**

Frecuentemente, el Gobierno electrónico se define como la entrega en línea de información y servicios, lo cual incluye darle a los ciudadanos la oportunidad de expresar sus opiniones sobre las políticas y las decisiones relativas a programas. Mayormente, el motivo para las iniciativas del gobierno en línea es el deseo de mejorar la calidad del servicio ofrecido, y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios<sup>1</sup> con los servicios gubernamentales. Pero, al igual que en el caso de las empresas que empiezan a usar el comercio electrónico, los Gobiernos que ponen sus actividades en línea deben analizar si están preparados para la tarea. Frecuentemente, los Gobiernos que han comenzado a entrar en línea han considerado que la tarea tiene tres elementos importantes: convertirse en un usuario modelo para motivar a otros sectores de la sociedad para que se conecten; poner información, transacciones y servicios de los Gobiernos en línea; y desarrollar sistemas de adquisición en línea.

***El Gobierno como usuario modelo:*** La presencia del Gobierno en la Internet puede ser una demostración de las ventajas potenciales de la conectividad, sirviendo de inspiración a otros. Para lograr tales objetivos, el Gobierno tiene que llevar a cabo un proceso riguroso similar al descrito en la sección anterior para las empresas que efectúan una evaluación de su grado de preparación para el comercio electrónico. Para dar un ejemplo, tienen que entender bien sus negocios y sus clientes. En el caso de los organismos gubernamentales, sus “clientes” son indudablemente los ciudadanos y sus negocios dentro del país de que se trate, pero también pueden serlo aquellos fuera de ese país que deseen o necesiten tener acceso a información o servicios de las dependencias del Gobierno. Cada Gobierno debe diagnosticar sus productos y procesos con el objeto de satisfacer todas las exigencias que sea posible. Los gobiernos también tienen que evaluar sus canales de distribución de servicios, tales como el servicio personal tradicional, y el acceso telefónico por medio de telecentros, así como nuevos canales de distribución de servicios en línea.

***Información, transacciones y servicios del Gobierno en línea:*** El diagnóstico del Gobierno deberá efectuarse de la manera más amplia posible, para tratar de determinar dónde es posible simplificar

---

<sup>1</sup> La palabra “usuario” en este documento significa alguien que usa los servicios del Gobierno de un país. Por lo general, el usuario es un ciudadano del país en cuestión, pero también puede ser una persona en el exterior, o un representante de una empresa dentro o fuera del país, que busca información o que está efectuando una transacción voluntaria o requerida con tales Gobiernos.



las complejidades, dónde pueden combinarse sistemas similares, y dónde sería posible que las diferentes dependencias gubernamentales compartan la misma infraestructura. Un ejercicio tan a fondo puede permitir que se hallen no sólo maneras mejores de interacción con los ciudadanos, sino también posibilidades de economizar recursos. Es esencial que el análisis y la planificación se efectúen cuidadosamente. Cuando otros sectores de la sociedad están tratando de comprender el concepto de la conectividad promovido por el Gobierno, es con frecuencia de éste del que esperarán el ejemplo.

Al entrar en línea, los gobiernos deben analizar qué información, servicios y transacciones son los mejores para permitir un buen acceso a los usuarios. Si los Gobiernos ya tienen una presencia en la Red Mundial, deben analizar cómo se la usa, si ha sido proyectada para usuarios con conexiones de baja velocidad, si sus páginas de la Red son fáciles de usar, y si podrían obtenerse mejoras combinando las páginas en la Red de distintas dependencias y organismos en portales más coherentes del Gobierno en general. Esa información, combinada con otros datos de unidades empresariales existentes, deberá analizarse para determinar la información y transacciones de uso más común, que deberían ser los primeros elementos puestos en línea. Todo análisis de la información, los servicios y las transacciones del Gobierno deberá incluir un examen de los congestionamientos y rivalidades dentro del Gobierno. La identificación de esos posibles riesgos puede motivar un examen más a fondo de la estructura gubernamental, a fin de determinar quiénes deben responsabilizarse de poner al Gobierno en línea, y cuál es la mejor manera de proporcionar el alto nivel de liderazgo y autoridad que serán necesarios para superar cualquier rigidez. Al igual que en el caso de la Agenda de Conectividad, un requisito esencial para el éxito del Gobierno electrónico es que se necesita el nivel más alto de liderazgo—comenzando con el jefe de Estado si es posible.

***Creación de sistemas de adquisiciones en línea:*** Si los gobiernos desean impulsar el comercio electrónico dentro del sector gubernamental, una aplicación esencial para los Gobiernos de muchos países ha sido la elaboración de un mecanismo eficaz de adquisiciones electrónicas. Una evaluación del grado de preparación de un Gobierno para efectuar la transición a las adquisiciones en línea es similar a la que una empresa privada tiene que hacer cuando proyecta dedicarse al comercio electrónico. Los elementos a considerarse deberán incluir una comprensión de los procedimientos de adquisición vigentes y si mejorarían si se les pudiese incorporar en línea; una comprensión de los proveedores actuales y posibles, especialmente las pequeñas y medianas empresas que pueden beneficiarse de la creación de nuevos niveles de transparencia en el proceso de las adquisiciones; y una evaluación de la idoneidad de las normas y reglas vigentes de las adquisiciones, incluidas cuestiones tales como, por ejemplo, la necesidad de seguridad, de privacidad y de una estructura favorable del mercado. También en este caso, el Gobierno puede usar muchas de las mismas técnicas descritas en la sección sobre comercio electrónico para diagnosticar los requerimientos, pero con la ventaja adicional de poder probar internamente la eficacia de sus acciones.

### **3.3.3. Gobernación electrónica**

Como lo señalaron los líderes en la Cumbre de las Américas, la conectividad ofrece posibilidades extraordinarias para fortalecer la democracia en el hemisferio. Según el Banco Interamericano de Desarrollo<sup>2</sup>, la gobernación electrónica está más allá del alcance del Gobierno electrónico. Mientras que el Gobierno electrónico generalmente significa el suministro de servicios e información gubernamentales al público por medios electrónicos, la acción gubernamental o gobernación electrónica permite la participación directa de la ciudadanía en las actividades gubernamentales. Blake Harris resume la gobernación electrónica de la siguiente manera: La gobernación electrónica no se trata solamente de una

---

<sup>2</sup> Véase <http://www.iadb.org/ict4dev/governance.htm>

página del Gobierno en la Red Mundial y de correo electrónico, ni de la entrega de servicios por la Internet. No se trata tampoco ni tan sólo del acceso digital a la información del Gobierno o a los pagos electrónicos. En realidad, cambiará la relación entre los ciudadanos y el Gobierno tanto como altera la relación de los ciudadanos entre sí. Hará surgir nuevos conceptos de ciudadanía, tanto en cuanto a las necesidades como a las responsabilidades. La gobernación electrónica permitirá que los ciudadanos se comuniquen con el Gobierno, participen en su adopción de políticas, y que se comuniquen entre sí. La gobernación electrónica permitirá verdaderamente que los ciudadanos participen en el proceso decisorio del Gobierno, que reflejen sus verdaderas necesidades y su bienestar empleando ese sistema como un instrumento.

La introducción de la gobernación electrónica es esencial para que la tecnología de la información tenga pertinencia para los ciudadanos comunes de los países del hemisferio en los que gran parte de la población es pobre, y la desigualdad digital es un problema significativo. La gobernación electrónica permitirá que la gente común esté constantemente en comunicación con el Gobierno, tanto local como central, con respecto a diversas cuestiones.

Si bien el campo de la gobernación electrónica es nuevo, y todavía está en una fase de desarrollo, evidentemente adquirirá mayor importancia. Los países que deseen evaluar la situación actual de la gobernación electrónica deberán considerar factores tales como si todos sus ciudadanos pueden tener acceso a la información o servicios (no deberá excluirse a ningún ciudadano), pueden expresar sus necesidades y participar en la formulación de políticas y regulaciones que contribuirán a su bienestar social. Como la capacidad de los gobiernos centrales para entender las necesidades de los ciudadanos locales comunes con frecuencia es limitada, es particularmente importante considerar la capacidad de los ciudadanos para participar en los niveles locales de gobierno. Por lo tanto, deberá evaluarse la capacidad de los ciudadanos para tener acceso a documentos relativos a cuestiones que se estén decidiendo en esos momentos, para comunicarse con sus representantes democráticamente elegidos así como con los burócratas del Gobierno, si existe un mecanismo para informar a los ciudadanos sobre lo que los gobiernos estén considerando para el desarrollo de políticas, legislaciones o reglamentaciones, y si cuentan con las oportunidades adecuadas para comentar. Cada Gobierno deberá también considerar si hay otros aspectos relativos a la gobernación electrónica que debieran evaluar como parte del proceso de planificación. Y, además, no debe olvidarse que muchos de los requisitos para el gobierno y el comercio electrónicos (privacidad, seguridad, confianza en la seguridad de las comunicaciones, etc.) también son requisitos previos para la gobernación electrónica.

### **3.4 Contenido**

El contenido es uno de los factores clave para lograr la evolución de las comunidades nacionales civil, gubernamental y de negocios hacia la Sociedad de la Información y del Conocimiento. El contenido es la “carga útil” de las redes de comunicación. Para que la población en general, las comunidades de negocios y gubernamental puedan obtener los beneficios de esa evolución, habrá que proporcionarles la esencia de la comunicación –el contenido– en la lengua o lenguas que habla y entiende esa población; ese es uno de los puntos de más trascendencia que debe abordarse en la elaboración de la Agenda de Conectividad. En la mayoría de los países de las Américas es importante incluir también un amplio programa de promoción para el desarrollo de contenido interactivo multimedia en las lenguas indígenas que correspondan de cada país.

Las industrias de contenidos y las industrias culturales interactúan intensamente con otros subsectores empresariales y por ello es conveniente analizar esas relaciones en el entorno nacional e internacional para entender su nivel de desarrollo.

Una evaluación del contenido en el marco de la Agenda de Conectividad abarcará una amplia variedad de tipos de contenido, analizando entre otros los siguientes: educación, diseminación de la cultura, medios de comunicación, entretenimiento, contenido gubernamental, expresión democrática de opiniones, servicios de información y publicidad.

La evaluación por un país de la situación vigente de los contenidos abarcará los siguientes aspectos con respecto a la sociedad civil, al sector privado y al sector público:

#### **3.4.1. Sociedad civil**

- Comunidades y organizaciones que representan a la sociedad civil en el país.
- Evaluación de los temas de importancia y relevancia para las organizaciones y las comunidades de la sociedad civil.
- Organizaciones que producen contenidos en línea para su propio uso o para su difusión al resto de la sociedad.
- Categorías de contenidos que se requieren en las comunidades u organizaciones de la sociedad civil.
- Acceso de la sociedad civil a herramientas tecnológicas para la producción y utilización de contenidos.
- Situación de los recursos humanos nacionales en esta materia.
- Estudio de la proporción del contenido nacional sobre la disponibilidad general de contenidos en el país.
- Problemas de contenidos ilegales u ofensivos.

#### **3.4.2. Sector privado**

- Empresas establecidas en el país, cuya actividad está relacionada con la producción de contenidos para Internet (p.ej., medios de comunicación y entretenimiento, empresas que trabajan en la Internet, editoriales, productores de contenidos multimedia, creadores y artistas, etc.).
- Proporción del contenido de origen nacional que se comercializa en el país.
- Planes del sector privado en cuanto a la promoción y expansión del mercado nacional de contenidos.
- Perspectivas de crecimiento. Análisis de puntos fuertes y débiles, principales obstáculos y oportunidades, incluida la disponibilidad de financiación.
- Creación de empresas conjuntas para producir contenidos (incluyendo tal vez coproducciones internacionales y otras alternativas).
- Participación en las exportaciones de productores locales de contenidos.
- Evaluación de la existencia de mano de obra especializada de acuerdo con las necesidades de la industria productora de contenidos.

#### **3.4.3. Gobierno**

- Organismos gubernamentales que tienen presencia en la Internet (por nivel de gobierno).
- Dependencias de los diferentes niveles y departamentos del Gobierno que producen contenidos en línea de las categorías anteriormente expresadas.
- Producción, gestión y distribución de contenidos para servicios del Estado.
- Producción y distribución de contenidos pertinentes para la información suficiente, oportuna y apropiada del público.

- Captación, procesamiento y manejo de la información resultante de la retroalimentación del público.
- Producción por el Gobierno de contenidos educativos y culturales.
- Acciones gubernamentales de fomento para las industrias culturales nacionales y la formación de los recursos humanos correspondientes.

## ANEXO 2

### **PLANIFICACION**

Según se indicó, la puesta en marcha debida de la Agenda de Conectividad en un país requiere absolutamente el apoyo y participación de la sociedad civil de tal país, incluidos los sectores público y privado, con el posible beneficio del apoyo de uno o más organismos internacionales.

Por lo tanto, es esencial establecer un foro para debates y acuerdos, en donde los participantes esenciales puedan intervenir para definir políticas, prioridades, estrategias y planes de acción, y para designar una entidad gubernamental de alto nivel para coordinar dichas actividades y asegurarse de que se lleven a cabo a corto, mediano y largo plazo.

En cada Gobierno, también deberá definirse un proceso de planificación, coordinación y financiamiento de actividades, no sólo con una autoridad de alto nivel responsable en general, sino también con entidades responsables de definir la política económica y la asignación presupuestaria central y regional.

Esos elementos son necesarios para obtener buenos resultados en el proceso de planificación y ejecución de un Plan de Acción para la Agenda de Conectividad, que debe abarcar estrategias basadas en programas y proyectos para un período de por lo menos diez años. Dicho Plan de Acción debe basarse en los siguientes aspectos:

- Integración y unificación de las actividades en curso.
- Análisis y adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales, adaptadas a la realidad de cada país.
- Creación y fortalecimiento de alianzas dentro de las cuales todos los sectores nacionales puedan contribuir a alcanzar resultados específicos.
- Consolidación de un proceso dinámico y en evolución para definir, redefinir, poner en marcha, ejecutar y controlar estrategias interrelacionadas basadas en una serie de políticas, programas y proyectos que posibiliten la consecución de los objetivos. Debe haber una parte responsable de la ejecución de cada objetivo dentro de los organismos del sector público, de las instituciones privadas o de las organizaciones que representen a la población.
- Definir y facultar claramente al organismo para coordinar la Agenda de Conectividad, y promover su diseminación explícita en el país.

La entidad a cargo de coordinar la Agenda de Conectividad deberá dirigir sus actividades de manera de optimizar los recursos tecnológicos, financieros, humanos y jurídicos necesarios para ejecutar los proyectos descritos más arriba. En la mayoría de los países de la región, dicha coordinación probablemente suponga los pasos siguientes:

- Designación y establecimiento oficial del organismo para coordinar la Agenda de Conectividad, con apoyo del nivel más alto posible, idealmente del jefe de Estado
- Creación de una autoridad convocadora de alcance nacional
- Definir para esa autoridad una estructura de organización, un mandato, autoridad, y los recursos presupuestarios necesarios para cumplir debidamente sus funciones
- Crear medios eficaces para obtener la plena participación de la población, y de los sectores público y privado
- Una planificación que permita lograr una continuidad a largo plazo

Por último, dicha entidad deberá estar a cargo de formular el ajuste necesario del marco legislativo y reglamentario que permita la debida ejecución de la Agenda nacional para la conectividad. Con ese fin, deberá interactuar y coordinar actividades con las autoridades nacionales y subnacionales responsables de formular políticas, legislación y regulación.

### ANEXO 3

#### **INFRAESTRUCTURA**

Cualquier Plan de Acción para la infraestructura básica supondrá probablemente muchos, sino todos los siguientes pasos fundamentales que se recomienda sean llevados a cabo por la entidad responsable de la Agenda para la conectividad en los países de las Américas:

- Establecer, bajo la dirección del ente coordinador de la Agenda para la conectividad, un Grupo de Trabajo de alto nivel, integrado por representantes de la sociedad civil, del sector privado y del gobierno que analice los resultados de la evaluación de la conectividad del país, y formular propuestas para programas y proyectos relativos a la arquitectura y expansión de la infraestructura necesaria para convertir en realidad la Agenda para la conectividad. El Grupo de Trabajo podría abordar los temas relativos a la infraestructura dividiéndolos en tres subgrupos:
  - Infraestructura de telecomunicaciones (incluida la radiodifusión).
  - Tecnologías de la información y la informática.
  - Recursos humanos.
- Determinar en el seno del Grupo de Trabajo la estrategia de infraestructura para la conectividad a corto, mediano y largo plazo. Esta actividad deberá ser llevada a cabo en forma cuidadosa. La primera versión deberá ser completada y publicada en el plazo más corto posible después de integrado el grupo. La estrategia deberá examinarse regularmente, y se deberán producir versiones posteriores siempre y cuando sea necesario para promover o tener en cuenta nuevos acontecimientos que pudieran afectar a las actividades de la conectividad nacional.
- El estudio, por los tres sectores representados en el Grupo de Trabajo de alto nivel, de políticas, legislación, reglas y regulaciones en vigor que puedan influir en el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones o de las TIC (p. ej., restricciones a la inversión, transparencia, predecibilidad, obligaciones especiales para las empresas operadoras, leyes y reglamentaciones técnicamente asimétricas, etc.), o en las condiciones de acceso y utilización de las TIC para determinar si son aptas para satisfacer necesidades presentes y futuras. Dichos estudios deberán dirigirse de manera de producir recomendaciones claras para las autoridades. Esta tarea debe llevarse a cabo al inicio de cualquier actividad realizada por la entidad para la Agenda de Conectividad, y debe contemplarse como una tarea a ser actualizada y revisada con regularidad, según sea necesario.

- Si se considera necesario, el establecimiento por los organismos reguladores de telecomunicaciones, con el apoyo del sector privado, de políticas o programas para promover la evolución hacia la conectividad en el país, lo cual puede incluir fondos para el servicio universal o el acceso universal. Esto deberá tener lugar durante el primer año de vigencia de la Agenda de Conectividad, a fin de asegurarse de que haya fondos disponibles.
- Examen de las estructuras de otorgamiento de licencias para las compañías que participen en la transmisión, transporte, almacenamiento y distribución de información, para crear incentivos para el cumplimiento, dentro del plazo debido, con cualquier compromiso nacional y regional de cobertura que preserve los incentivos para las inversiones y que pudiera haberse establecido, de modo de alcanzar las metas en materia de teledensidad o cobertura, extendiendo así la conectividad a todo el país. El mejor momento para llevar a cabo un primer examen conjunto de dichos compromisos y posibles incentivos sería inmediatamente después de lanzada la Agenda de Conectividad en el país, y los exámenes subsiguientes podrían efectuarse anualmente.
- Estudio del modelo financiero nacional para los costos de acceso a la conectividad y, según sea necesario, tratar de racionalizar los costos mediante actividades e incentivos específicos que el Estado proporcione a individuos privados.
- Consideración de mecanismos para lograr tarifas de telecomunicaciones verdaderamente asequibles, a fin de promover el acceso del público a la Internet y facilitar el uso de las TIC y sus aplicaciones y servicios en establecimientos de interés primordial para la sociedad, tales como escuelas, bibliotecas, hospitales, incubadoras de empresas pequeñas y medianas.
- Determinación del momento en que los procesos de la conectividad comenzarán en el país, incluida la identificación de localidades posibles en las que pudiera establecerse el acceso masivo a la conectividad en el país (escuelas, oficinas del Gobierno, oficinas de correo, cuarteles, etc.) y formular planes para su puesta en marcha. La planificación también deberá incluir la identificación de fuentes de recursos apropiados para que puedan crearse puntos de acceso comunitario, telecentros, etc., que ofrezcan servicios cada vez más sofisticados a los ciudadanos.
- Formulación por los tres sectores participantes en el proceso de la conectividad nacional de planes viables para la instalación oportuna de una infraestructura avanzada para el país, tales como redes de banda ancha y puntos de acceso a redes
- Cuando el uso de la tecnología y la sostenibilidad de la infraestructura instalada de conectividad hayan adelantado lo suficiente como para justificarlo, debería considerarse un proyecto de mayor alcance, para proporcionar al país “redes regionales” para incorporar muchos telecentros y puntos de acceso en nodos de comunicaciones de alto rendimiento en cuanto al acceso de banda ancha, la complejidad de los servicios, y la facilidad del acceso. Esta actividad, más ambiciosa, deberá efectuarse determinando la estrategia debida de la infraestructura, y constituirá una de las actividades más arduas desde los puntos de vista de la tecnología, de la madurez de la utilización y de la calidad y alcance de los servicios para la Agenda para la conectividad.
- Consideración de posibles maneras de expandir la utilización de una parte de la capacidad ociosa de las redes de telecomunicaciones que presten servicios al público, para ampliar la cobertura geográfica y los servicios de la Agenda de Conectividad. Esto debiera promover una utilización óptima de dichos recursos de comunicación.
- Promover, desde la introducción de nuevas tecnologías, del acceso a la conectividad, con la participación del sector privado. Esta actividad deberá llevarse a cabo dentro de un régimen reglamentario transparente que fomente la competencia.
- Estudiar posibles métodos para conectar redes locales aisladas a la red más amplia, con el fin de acelerar y mejorar los procesos de la conectividad en el país.
- Estudio de los medios por los cuales el Estado podría promover la expansión y renovación permanentes de la infraestructura de la conectividad nacional ofreciendo incentivos racionales para las empresas y entidades productivas involucradas. Un mecanismo tal será el resultado de un estudio cuidadoso por el Grupo de Trabajo recomendado en el presente documento, y requerirá

las decisiones de altos funcionarios del Gobierno. Ese régimen de incentivos se revisará al término de cada periodo fiscal, y se ajustará en consecuencia.

- Propiciar el incremento permanente de la densidad de la red nacional de tecnología informática así como su actualización periódica en pro de la conectividad en un esfuerzo conjunto de los tres sectores responsables de la conectividad nacional. Esta actividad debe iniciarse con un alto grado de prioridad para el establecimiento de la Agenda para la conectividad.
- Planificar los cambios legislativos y reglamentarios necesarios a fin de que el Estado ofrezca una garantía permanente de seguridad jurídica a las empresas que ofrecen productos y servicios relacionados con infraestructura para la conectividad, de modo que puedan aumentar sus inversiones y ampliar sus negocios beneficiando el desarrollo de la conectividad mediante el funcionamiento de un sistema transparente de competencia en los mercados correspondientes.
- Coordinar e incentivar, con la participación pertinente del sector privado involucrado en forma directa, la ampliación de la comercialización y distribución de los productos y servicios que faciliten la conectividad en el país, sobre todo en aquellas zonas poco atendidas.
- Pronto establecimiento de un programa de recuperación y modernización de equipo informático para atender los requerimientos de equipamiento para la conectividad de las entidades y zonas menos favorecidas.
- Analizar y, si se considera apropiado, llevar a cabo prontamente un programa para financiar la adquisición de PC o de equipo terminal de acceso a Internet para las poblaciones en las que ello esté justificado. Este programa podría ser el resultado de un esfuerzo conjunto del sector privado con el gobierno.
- Promover la formación de recursos humanos especializados en las disciplinas tecnológicas de la infraestructura necesaria para la conectividad. La planificación y programación correspondientes deberán llevarse a cabo a la brevedad posible después de la inauguración de la Agenda para la conectividad, y la primera evaluación de esta actividad se realizará anualmente.

Cada país del hemisferio podrá identificar otras actividades que pudieran considerar necesarias para el desarrollo de la infraestructura requerida para adelantar la conectividad en sus particulares circunstancias.

## ANEXO 4

### UTILIZACIÓN

La utilización es uno de los tres componentes fundamentales de la conectividad, y por lo tanto de cualquier Agenda de Conectividad que se elabore para el hemisferio y sus países. Este anexo contiene una reseña y sugerencias sobre la manera en que podría propiciarse la utilización en cada uno de los sectores esenciales sobre los que se trata en el Anexo 1 (Evaluación). Se sugiere a los países del hemisferio que tengan en cuenta dichos puntos al formular sus propios Planes de Acción.

#### **1. Sociedad civil**

##### **1.1. Educación**

Los planes de acción a desarrollar en lo que se refiere a la educación deben estar orientados a resolver tres problemas existentes: la inequidad en el acceso al sistema educativo, la deficiente calidad y la falta de uniformidad en cuanto al contenido educativo y métodos de enseñanza para los ciudadanos en diferentes zonas y regiones geográficas de los países. Además, también se deberá usar como punto de

partida toda la serie de iniciativas aprobadas por la Cumbre de las Américas de 2001 de la ciudad de Quebec, así como los trabajos conexos que se llevan a cabo en otras organizaciones regionales y subregionales.

Esto significa entonces lograr tres objetivos básicos en este campo: primero, garantizar el acceso universal y continuado a la educación en un marco de igualdad de oportunidades para la obtención de conocimientos con procesos educativos de alta calidad uniformes para todos ciudadanos; segundo, capacitar a los ciudadanos para utilizar activamente las TIC para su propio beneficio, y tercero, crear la cultura y la conciencia de la necesidad de aprender durante toda la vida, haciendo el uso debido de las TIC.

Para encarar esto en forma efectiva, es necesario crear estrategias claras y concretas en todos los países, apoyadas en estructuras regionales, con la meta de que todo ciudadano posea los conocimientos necesarios para vivir, trabajar y desarrollarse en la nueva sociedad del conocimiento, entendiendo que la utilización de las TIC y el acceso a Internet en particular no son un Artículo de lujo, sino elementos y medios para lograr el acceso del público a una educación de alta calidad.

Por su parte, los entes rectores de la educación de los diferentes países deberán diseñar y poner en marcha un paquete de normas nacionales que correspondan a las nuevas condiciones de estudio para docentes y estudiantes, con el uso adecuado de las TIC en el aula, el uso de las mismas en los planes y programas de estudio y el establecimiento de metas y procedimientos para la evaluación de docentes y estudiantes en el uso y el dominio de la tecnología, con indicadores prácticos del desempeño como un elemento prioritario para calificar la calidad de la gestión de los establecimientos de educación.

Este proceso debe estar acompañado de pautas y modelos de planes de estudio y ejercicios prácticos para las diferentes materias de estudio de los alumnos en cada grado. Para que este proceso tenga éxito, dicha actividad debe ser desarrollada como un proceso cooperativo de los países para su beneficio común.

Para lograr el acceso del público y el mejoramiento de la calidad de la educación mediante el uso adecuado de las TIC, cada país debe establecer un Plan de Acción a ponerse en práctica en un período mínimo de diez (10) años, con siete (7) metas con fechas de cumplimiento escalonadas para cada una de las etapas específicas:

**Meta 1:** Que todos los estudiantes y docentes tengan acceso a las TIC en sus salones de clase, escuelas, bibliotecas, y otros lugares de enseñanza.

**Meta 2:** Que todos los docentes utilicen las TIC de manera eficaz, para ayudar a los estudiantes a alcanzar niveles adecuados de formación académica.

**Meta 3:** Que todos los estudiantes se capaciten en la utilización de las TIC durante su educación formal, empezando desde el primer nivel.

**Meta 4:** Que se inviertan recursos permanentemente para investigación y desarrollo de aplicaciones tecnológicas para los procesos de enseñanza-aprendizaje, con el fin de analizar las desarrolladas en diferentes lugares del mundo y determinar la conveniencia de adaptarlas e insertarlas al proceso educativo local, o desarrollar aplicaciones específicas locales y ponerlas al servicio de la docencia de cada país, de acuerdo con sus necesidades.

La investigación sobre tecnologías para educación debe cubrir aspectos tales como:



- Las características locales y el sistema educativo de cada población.
- La dependencia del contenido local en la tecnología misma
- Los costos de adaptación.
- El esfuerzo para la obtención y puesta en práctica de dichas tecnologías en el sistema educativo de cada población.
- Otros aspectos que se consideren pertinentes.

**Meta 5:** Que se desarrollen y se ofrezcan en la Internet contenidos y herramientas educativas que puedan ser utilizadas para contribuir a la transformación y evolución del sistema educativo y también para apoyar los programas nacionales para combatir el desempleo y el subempleo. En este proceso deberán integrarse y/o referenciarse los contenidos educativos desarrollados en otros países que se hayan traducido al idioma nativo de los estudiantes, para complementar los esfuerzos locales. Adicionalmente, deberá realizarse una campaña de divulgación para que la comunidad educativa (conformada por alumnos, maestros y padres de familia, entre otros) tengan conocimiento de las herramientas que se les ofrecen, aprendan a utilizarlas y las adopten plenamente.

**Meta 6:** Que se proyecten sistemas de entrenamiento en línea y sistemas para proporcionar equipos y acceso a la capacitación, de manera que los desempleados o subempleados, las personas que no puedan salir de sus casas y las que padezcan de algún tipo de discapacidad puedan recibir instrucción e integrarse al trabajo. También podrán beneficiarse los ciudadanos jubilados o de mayor edad que deseen reintegrarse al trabajo, tomando siempre medidas para proteger su salud e integridad física.

**Meta 7:** Que se incluyan las necesidades en materia de educación y autocapacitación en el programa de desarrollo de las aplicaciones de las TIC.

Las siete metas descritas coinciden con los mandatos de la Cumbre 2001, ya que sus fines son fortalecer los sistemas de educación, y mejorar el desempeño de los docentes, respaldar y promover las oportunidades para seguir estudiando. Dichos objetivos también ayudan a estimular el desarrollo de la ciencia y la tecnología para la conectividad regional mediante tecnologías de información y comunicaciones, para tratar de formar sociedades basadas en el conocimiento.

## 1.2 Salud

Una Agenda de Conectividad en lo que respecta a la sanidad pública deberá abarcar tanto a los organismos del Gobierno de todo nivel, a las instituciones privadas y las actividades de los profesionales independientes. También deberá tener como punto de partida las iniciativas de la Cumbre 2001 aprobadas en la ciudad de Quebec.

Consiguientemente, se recomiendan las siguientes acciones a los países del hemisferio, cuando corresponda a las circunstancias de cada caso:

- Establecer un Grupo de Trabajo de alto nivel integrado por representantes de la sociedad civil, del sector privado y del gobierno para analizar los resultados de la evaluación y determinar los detalles de los programas y proyectos relativos a la salud pública y a la telesalud de acuerdo con la Agenda de Conectividad. Este Grupo de Trabajo estará coordinado por la entidad responsable de dicha Agenda.
- Preparar a corto plazo un programa de descentralización de los servicios nacionales de salud basado en las disposiciones de la Agenda de Conectividad.
- Promover el esfuerzo conjunto de las instituciones y profesionales de la salud para el logro de los objetivos de la Agenda de Conectividad.

- Trabajar para que dentro de un plazo de cinco años todos los establecimientos de atención de la salud estén conectados a la Internet.
- Establecer por lo menos un centro de telesalud en cada división geopolítica del país dentro de un plazo fijo, por ejemplo, dentro de los dos años de la fecha de adopción de una Agenda de Conectividad en el país.
- Promover el establecimiento de bases de datos y contenidos para la telesalud en el país. Una primera base de datos de este tipo debería establecerse dentro de un plazo de dos años a partir de la fecha de lanzamiento de la Agenda de Conectividad y deberá incluir un módulo de información y orientación para el público en general y otro para apoyar la formación permanente en los centros de salud.
- Promover la introducción de planes y programas de estudio relativos a la telesalud en las instituciones educativas de nivel medio superior y superior.
- Cada país del hemisferio podrá identificar otras actividades que considere necesarias para el desarrollo del sector de la salud según sus circunstancias particulares.

### **1.3. Empleo**

El desempleo y el subempleo son problemas sociales graves para muchos países de las Américas.

Una Agenda de Conectividad en las Américas debe por lo tanto incluir medidas para que las ventajas que ofrece la conectividad ayuden a resolver dichos problemas. También debe tener como punto de partida las iniciativas de la Cumbre 2001 relativas al trabajo y al empleo tal como fueron aprobadas por los líderes en la ciudad de Quebec. El Plan de Acción relativo a los aspectos del empleo que figuren en una Agenda de Conectividad y el Plan de Acción de la Cumbre de las Américas en Quebec deberán contemplar las siguientes actividades:

- Establecer, bajo la conducción del ente coordinador de la Agenda de Conectividad nacional, un Grupo de Trabajo de alto nivel, integrado por representantes de la sociedad civil, del sector privado y del gobierno, que se aboque a analizar los resultados de la evaluación y a definir los detalles de los programas y proyectos para el sector del empleo del país, de acuerdo con la Agenda de Conectividad nacional.
- Preparar y conducir programas de reducción del desempleo y subempleo conforme a la Agenda de Conectividad nacional y con el Plan de Acción de la Cumbre de las Américas, proceso que deberá comenzar inmediatamente después de la inauguración de dicha Agenda y evaluarse periódicamente cada año.
- Coordinar proyectos de integración y reinserción al mercado laboral con organismos gubernamentales, entidades privadas, y la sociedad civil que trabajen con grupos de personas discapacitadas y de la tercera edad, proyectos que se iniciarían a corto plazo y que se evaluarían cada año.
- Cada país del hemisferio podrá identificar otras actividades que pueda considerar necesarias para la promoción de asuntos relativos al trabajo y al empleo en sus circunstancias particulares.
- Una medida que vendría al caso, entre otras mencionadas en el presente, y por los líderes en la ciudad de Quebec, sería la promoción del teletrabajo. Eso no sería sólo una cuestión de establecer sistemas que sirvan a grupos de ejecutivos, ni de modernizar ciertas funciones en las compañías, sino que requeriría renovar las organizaciones según sea necesario, para que el sector privado y los organismos gubernamentales correspondientes puedan contribuir al proceso de creación de empleos y al suministro de servicios personales en el mercado laboral, instalando para ello puntos de acceso, telecentros y servicios en línea especializados de teletrabajo o aplicaciones de teletrabajo en telecentros.

- Tanto las compañías como las entidades del Gobierno podrán establecer centros periféricos de tecnología informática en las afueras de las zonas urbanas, que estarían bien provistos de infraestructura de telecomunicaciones y de tecnología informática, a fin de solventar los problemas de la falta de espacio y los altos costos del alquiler y mantenimiento de oficinas centrales.
- También es recomendable que las actividades de teletrabajo se combinen con programas de mejoras ambientales, dado que evidentemente hay una relación positiva entre el éxito de un proyecto de teletrabajo y las mejoras del medio ambiente en el área afectada por el proyecto, ya que se reducen las necesidades de viajar de los trabajadores.
- Preparar con los diferentes niveles y dependencias gubernamentales un primer nivel de teletrabajo, buscando disminuir los costos y problemas del transporte público en las zonas urbanas. Programar estas acciones a partir de la determinación de las áreas geográficas más conflictivas en esa materia.
- Como una medida complementaria, coordinar con las autoridades responsables del medio ambiente la realización de proyectos conjuntos para mejorar el medio ambiente en las zonas urbanas de alta concentración de trabajadores. Considerar opciones de horarios y duración flexibles del trabajo, transporte, reubicación de oficinas y locales –tanto gubernamentales como privados- y las consideraciones resultantes en cuanto a la planificación urbana.
- Previsiones para otras actividades que se juzguen oportunas al respecto.

#### **1.4. Pueblos indígenas**

En aquellos países en los que haya pueblos indígenas, en la elaboración del Plan de Acción deberá reconocerse que esas poblaciones pueden requerir una atención especial. Por ejemplo, los pueblos indígenas aportan una extraordinaria riqueza cultural a las sociedades, pero, por otra parte, frecuentemente viven en condiciones económicas, culturales y geográficas marginales. Para aprovechar su contribución potencial y tener en cuenta sus circunstancias especiales, se podrá considerar la inclusión de los siguientes puntos en el Plan de Acción de los países afectados:

- Facilitar la interacción entre pueblos indígenas y con ellos, para entender su visión cultural y sus experiencias
- Tener en cuenta las necesidades particulares de los pueblos indígenas al formular programas para facilitar la expansión de la infraestructura, los telecentros, la formación de la capacidad humana, etc.
- Instituir programas especiales que ofrezcan capacitación y equipo para la producción de contenido que sea pertinente
- Crear una base de datos y un sistema adecuado de información

#### **1.5. Recreación**

La acción de la Agenda de Conectividad en este campo podrá ser la de promotor e incentivador de estas iniciativas para fomentar el uso recreativo de la Internet, por ejemplo, como motores de mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios a través de las actividades diarias y la adaptación al uso de las TIC. Se podrán considerar, entre otros, los siguientes tipos de actividades:

- Estimular el desarrollo de capital humano y de compañías que se dediquen a la creación de contenidos interesantes de tipo recreativo.
- Fomentar la creación de comunidades virtuales de manejo fácil alrededor del tema de la recreación, en especial con miras al desarrollo de una cultura nacional de utilización de las TIC,

empezando por temas de fácil acceso que den la impresión de simplicidad o que no intimiden, dados los conocimientos limitados del público en general.

## **1.6 Cultura**

En la Cumbre de las Américas en 2001, los líderes convinieron en usar nuevas tecnologías de comunicaciones y la Internet para crear condiciones que fomenten la conciencia y la comprensión de la diversidad lingüística de los países de las Américas. La Internet es un instrumento de enorme utilidad para diseminar contenido y para el desarrollo de aplicaciones que serán crecientemente de interés cultural de los países del hemisferio para preservar el acervo cultural de los diferentes pueblos y regiones, además de mantener activa la comunicación entre los integrantes de diversas etnias geográficamente aisladas.

Con el fin de permitir el acceso equitativo a la información cultural, los gobiernos deben considerar la promoción y apoyo de la creación de plataformas tecnológicas con capacidad de fomentar, entre otros, las siguientes culturas del hemisferio:

- Consolidar la información cultural nacional para poder diseminarla dinámicamente nacional e internacionalmente, incluyendo entidades, agentes, eventos y proyectos culturales.
- Presentar en la Internet las características nacionales: la cultura del país, incluidas las razas, lenguas, el folclor, la historia, música, festivales, costumbres, etc.
- Presentar a través de la Internet el patrimonio cultural del país en forma electrónica, incluyendo las colecciones virtuales de los museos del país en cuestión, con sus inventarios, registros y catalogo científico de las colecciones.
- Fomentar la creación de comunidades virtuales entre los diversos pueblos del hemisferio, dándoles especial prioridad a las comunidades indígenas y promoviéndolas.
- Fomentar las redes de los servicios culturales en todo el país.
- Pronta consideración de cuestiones tales como las normas (tanto en cuanto a que el contenido se pueda usar a través de diversas plataformas tecnológicas, así como de lograr que el contenido siga siendo accesible con el transcurso del tiempo), la preservación a largo plazo (de los elementos tanto físicos como digitales de la cultura y el patrimonio nacional), y la sostenibilidad (qué ocurrirá al contenido con el tiempo y a través de diferentes ciclos económicos).
- Cada país del hemisferio podrá identificar, de acuerdo con sus circunstancias, otras actividades que considere necesarias para la promoción de las culturas del hemisferio apropiadas a sus circunstancias particulares.

## **2. Sector privado**

### **2.1. Comercio electrónico**

Se reconoce que el comercio electrónico es un factor esencial en el desarrollo de la sociedad de la información, y que es una fuerza fundamental que impulsa la necesidad de conectividad tanto de empresas como de consumidores. Una vez que el sector privado y los gobiernos nacionales hayan diagnosticado sus respectivas situaciones, todavía quedará mucho por hacer para implantar el comercio electrónico. Los nuevos empresarios, las firmas establecidas y las asociaciones industriales son los que están en mejores condiciones de formular un plan que les permita establecerse en el campo del comercio electrónico, y existen muchos recursos que les ayudarán en esta tarea.

Para facilitar el crecimiento del comercio electrónico, los países de las Américas necesitan adoptar un Plan de acción que abarque elementos tanto nacionales como multilaterales. Hay cuatro elementos que son esenciales a un marco normativo que permita y promueva el comercio electrónico, a

saber: fomento de la confianza en el mercado digital; reglas claras del mercado; fortalecimiento de la infraestructura informática (un tema sobre el que se trata en otra parte de este Plan de Acción); y desarrollo del mercado.

### **Promoviendo la confianza en el mercado digital**

Es función del Gobierno garantizar las condiciones necesarias para que los ciudadanos y las empresas se sientan protegidos cuando utilizan el comercio electrónico. La seguridad es de importancia primordial. El Gobierno debe establecer reglas claras que permitan el uso de la criptografía, y fijar normas relativas a la recuperación de claves. Se promueve el comercio electrónico cuando se garantiza la existencia de sistemas sólidos de criptografía, así como la protección de las comunicaciones, datos y transacciones. La privacidad es un segundo aspecto importante respecto del cual el Gobierno debe cumplir una función. El comercio electrónico se beneficia de la existencia de normas sólidas de protección de la privacidad, acordadas internacionalmente, especialmente en circunstancias en las que es posible que se erijan barreras a la transmisión transfronteriza de información si los países con los que se comercia no consideran adecuada tal protección. Por último, en los casos en que existen, las medidas de protección del consumidor deben extenderse al mundo digital, ofreciendo el nivel de protección comparable al brindado en otras formas de comercio. Ya sea que rijan o no reglas de protección del consumidor, el Gobierno puede contribuir a crear confianza garantizando que los consumidores que utilicen el comercio electrónico tengan acceso a mecanismos adecuados de resolución de disputas y, donde corresponda, de compensación.

### **Aclaración de las Reglas del Mercado**

Los impuestos han resultado ser una cuestión delicada en lo que toca al desarrollo del comercio electrónico. El gobierno debe hacer que las leyes y tratamientos impositivos vigentes se apliquen al comercio electrónico, manteniendo la neutralidad entre las transacciones en papel y las digitales. Cualquier cambio en el régimen impositivo debe encararse con cuidado, para evitar la creación de un desincentivo al comercio electrónico. Posiblemente también se requiera un esfuerzo considerable para formular un marco jurídico que reconozca legalmente la condición de firmas electrónicas “seguras”, y que establezca reglas en materia de pruebas para los registros electrónicos. Dicho requisito es vital, y debe formularse en conjunto con la política gubernamental en cuanto a la seguridad y la criptografía. Un marco jurídico sólido y listo para el comercio electrónico también es un componente esencial para facilitar el gobierno electrónico y otras aplicaciones para la sociedad de la información. Una tercera función del gobierno es crear un régimen de derechos de la propiedad intelectual (PI) que adapte las reglas de la PI al mundo digital, manteniendo al mismo tiempo un equilibrio entre las necesidades de los creadores y las de los usuarios. Las reglas de un país relativas a la PI deben ser tecnológicamente neutrales, a fin de dar lugar a la rápida evolución de la Internet, en la que las nuevas aplicaciones ponen a prueba la capacidad de reacción de los legisladores.

### **Desarrollo del Mercado**

El Gobierno también puede promover el desarrollo del comercio electrónico adoptando una estrategia para fomentar el uso, y también actuando como usuario modelo. Las políticas y programas para impulsar a las empresas pequeñas y medianas a adoptar el comercio electrónico son particularmente importantes en todos los países. Las políticas y programas conducentes al desarrollo del mercado tales como la promoción de las inversiones en la infraestructura informática, el Gobierno electrónico y los métodos para extender el acceso de la población se describen en más detalle en otra parte de este Plan de Acción, pero son elementos vitales de un plan para fomentar el desarrollo del comercio electrónico, y una economía en red.

## **Cuestiones "transectoriales" críticas**

Otro elemento de importancia crítica para el desarrollo del comercio electrónico tanto nacional como regional es la eliminación de los obstáculos logísticos que impiden a las actividades comerciales electrónicas funcionar eficientemente. Es necesario optimizar toda la "cadena de suministro" del comercio electrónico para que éste desarrolle todo su potencial. Si bien los gobiernos reconocen que un mercado competitivo de telecomunicaciones es fundamental para el comercio electrónico, también deben comprender que los servicios auxiliares, tales como el transporte, los pagos electrónicos, los servicios aduaneros, y los servicios de entrega de paquetes son igualmente vitales para que los sistemas de logística "justo a tiempo" tengan buen éxito.

En resumen, los gobiernos deben adoptar un enfoque global del comercio electrónico. Los servicios de transporte deben liberalizarse para facilitar el envío de productos encargados electrónicamente de un país a otro. Los bienes deben desplazarse rápida y predeciblemente a través de las aduanas. Las compañías e instituciones financieras deben poder establecer opciones de pago electrónico veloces y seguras. Deben reformarse los regímenes de entrega de paquetes para que los bienes lleguen pronta y económicamente a las puertas del cliente o al portón de la fábrica.

## **Iniciativas para las Américas**

El comercio electrónico es inherentemente mundial tanto como local—para que las empresas y los consumidores puedan aprovechar al máximo sus ventajas tienen que tener acceso al mercado internacional como productores tanto como consumidores. Los gobiernos de las Américas deben colaborar para promover condiciones regionales compatibles con el comercio electrónico mundial, el cual facilita el crecimiento económico y maximiza el potencial social, al mismo tiempo que refleja y satisface las necesidades de todos los países. Los convenios regionales, multilaterales y bilaterales pueden contribuir a crear un clima de confianza que permitirá que esto suceda. Algunas áreas importantes para la cooperación regional deberán incluir convenios sobre la forma de reconocer firmas electrónicas en documentos electrónicos, así como sobre normas y procedimientos de autenticación y certificación. Además, deberán usarse los foros de comercio regional y multilateral existentes para estimular y facilitar el comercio electrónico mundial, y eliminar los obstáculos al comercio. Por último, los gobiernos de la región deberán organizar o usar los foros existentes para intercambiar información sobre las mejores prácticas y aplicaciones nuevas que ofrezcan posibilidades de acelerar o expandir el crecimiento del comercio electrónico.

### **3. Gobierno**

#### **3.1. El Gobierno en línea**

Al igual que en el caso del comercio electrónico, un Plan de Acción para establecer el Gobierno en línea en la región debe incluir iniciativas tanto nacionales como regionales, porque incluso en el caso de los organismos oficiales de los diferentes países, la conectividad inevitablemente hace que el país esté más abierto al mundo. Las acciones que aquí se presentan se basan en una comprensión de los mejores métodos usados por los Gobiernos de los diferentes países, pero deben ser adaptadas por cada Gobierno, teniendo en cuenta el desarrollo político, social y económico de cada sociedad.

Muchas de las medidas más difíciles e importantes que debe tomar el Gobierno cuando proyecte entrar en línea deben naturalmente llevarse a cabo al nivel de cada Gobierno y de sus programas. Ya se ha mencionado que la motivación de una iniciativa gubernamental en línea es frecuentemente el deseo de mejorar la calidad del servicio suministrado y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios con tales servicios gubernamentales. Los programas se vuelven a formular conforme a las necesidades e intereses

de los ciudadanos, y pueden agruparse o integrarse cuando corresponda. En muchos Gobiernos se está adoptando un enfoque que abarca “la totalidad del Gobierno” en cuanto a las normas de la gestión de la información y de la tecnología que se fijan, al suministro de servicios de infraestructura común, y al uso (o la reutilización) de procesos o sistemas comunes, a fin de obtener economías de alcance y escala mientras se evoluciona hacia los servicios electrónicos.

Una de las primeras medidas adoptadas por los Gobiernos de varios países es crear o reorganizar su presencia en la Red Mundial con el objeto de que las dependencias oficiales sean más accesibles y de facilitar la navegación de sus páginas. Frecuentemente, ello supone la creación de portales integrados que frecuentemente complementan las listas tradicionales de dependencia por dependencia o de programa por programa, agrupando la información, formularios y servicios de acuerdo con la materia o tema, con un grupo de usuarios o sus edades. Estas páginas en la Red Mundial pueden comenzar como simples listas de enlaces útiles, pero con el tiempo evolucionan y suministran un contenido, con información pertinente y fidedigna organizada para responder a las necesidades de los usuarios. Dichas páginas también pueden evolucionar y convertirse en la plataforma para el suministro de servicios interactivos y de transacciones. El Gobierno también puede fijar normas para el aspecto de dichas páginas y de otras páginas importantes, y la sensación que producen, para las reacciones de los usuarios y la medición del uso, y para metadatos o la indexación de datos a fin de que sea más fácil para los ciudadanos hallar lo que buscan.

La transformación de los servicios para su entrega en línea es una tarea difícil. No basta automatizar los servicios sino que deben ser reinventados para la Internet—y en muchos países el Gobierno usa estrategias en línea para simplificar los procesos y reducir el papeleo burocrático. La atención frecuentemente se concentra en los servicios de uso más común y de mayor volumen de transacciones, con respecto a los cuales los usuarios están listos para su utilización en línea y para el autoservicio. Muchas veces se emplean proyectos pilotos para ensayar conceptos con menos riesgos.

El replanteamiento de los servicios también debe tener en cuenta las oportunidades de integrar la recopilación y procesamiento de información, o de usar interfaces, formularios, aplicaciones o sistemas de servidor comunes. La integración de servicios puede ofrecer ahorros considerables, así como mecanismos de suministro de servicios más adecuados a las necesidades de los usuarios. Una sola página que ofreciera a los ciudadanos un medio seguro para cambiar sus direcciones en varias dependencias del Gobierno, por ejemplo, no sólo atraería a los clientes, sino que también ahorraría a cada dependencia el costo de crear ese servicio.

En muchos casos, el Gobierno también debe invertir en la introducción de servicios facilitadores horizontales en línea, que abarquen a diversas dependencias y organismos. Esto incluye programas capaces de recibir y efectuar pagos electrónicamente, y toda la cadena de suministro de sistemas de compras para el Gobierno.

En muchos Gobiernos, se ha optado por invertir en una infraestructura común o compartida. Cuesta menos ofrecer redes de alta capacidad, protección de redes, guías de usuarios y empleados, y servicios de seguridad mediante una infraestructura común, que requerir que cada dependencia u organismo suministre su propio sistema de seguridad para cada programa. Los usuarios también se benefician de los protocolos normalizados y de las transiciones con continuidad.

Con frecuencia, los ciudadanos y las empresas tienen dudas en cuanto a la privacidad y protección de sus transacciones. Algunas de esas dudas pueden allanarse mediante el suministro de un canal protegido común con los organismos oficiales. En muchos Gobiernos se está examinando marcos normativos que contribuyan a crear confianza del ciudadano en los servicios electrónicos. La cuestión de la privacidad es muchas veces crítica, y algunos gobiernos tendrían que aclarar las reglas correspondientes que rigen en las situaciones de entrega integrada de servicios. Con frecuencia, el

Gobierno ha optado por aprobar leyes que establecen la condición jurídica de las firmas electrónicas y de los documentos presentados con tales firmas. Esa legislación y la resolución de las cuestiones de la privacidad son de importancia básica en una economía para la creación y promoción de otros servicios electrónicos, tales como el comercio electrónico.

En la mayoría de los Gobiernos también se ha reconocido la necesidad de transformar los servicios administrativos internos para la entrega en línea, y de capacitar a los empleados y darles los elementos que necesitan para participar eficazmente en un ambiente de suministro electrónico de servicios. Esto podría significar una transición a sistemas únicos o a organizaciones de servicio compartido para la gestión de las finanzas, los recursos humanos y los materiales. También puede significar la contratación en línea de nuevos empleados gubernamentales, y páginas de autoservicio para la capacitación, autorización de viajes y solicitudes de pago de gastos, así como la tramitación de vacaciones y licencias. Esos trámites pueden requerir que los empleados sean equipados con firmas electrónicas.

La transición a los servicios en línea es una iniciativa importante en materia administrativa. Requiere un liderazgo constante a todo nivel, tanto político como burocrático. Tiene el mayor éxito cuando la visión y los objetivos han sido expresados a los niveles más altos—para definir la situación final y lo que el “éxito” significa. En la mayoría de los casos, se financia una organización para impulsar el programa del Gobierno en línea. A veces, los recursos necesarios para la transformación de servicios y para los servicios de infraestructura común se proporcionan centralmente, y a veces son reasignados de los presupuestos existentes de dependencias y organismos para tecnología de la información. Con frecuencia, no es fácil articular los “argumentos comerciales” (o las razones lógicas/financieras) para poner los servicios en línea, ya que inicialmente los costos son altos, y los ahorros son difíciles de cuantificar y no son inmediatamente evidentes. Se requiere una perspectiva amplia—el Gobierno debe considerar su estrategia para el suministro de servicios por todos los medios, ya que el uso del medio en línea puede ocasionar ahorros en los medios de tramitación en persona, por correo o por teléfono. En algunos gobiernos se están ofreciendo incentivos explícitos para fomentar el uso de los servicios en línea—en todos los casos, son esenciales las estrategias de comunicación con el público, creando una conciencia de la existencia de tales servicios, fomentando su uso y tranquilizando a los ciudadanos en cuanto a la seguridad y protección que ofrecen los servicios en línea.

Hay muchos métodos para los servicios del Gobierno electrónico, y en muchos casos la ausencia de un sistema anterior de computación significa que el Gobierno puede adoptar rápidamente servicios y sistemas en línea innovadores.

Con respecto a la gobernación electrónica, es vital que, a medida que los países evolucionen hacia modelos de democratización más completos e inclusivos, se mantengan concientes de las oportunidades para usar el poder de la conectividad para que los ciudadanos intervengan directamente en la gobernación. Como se señala más arriba, posiblemente sea mejor comenzar al nivel local, en donde las decisiones tienen un efecto inmediato en la ciudadanía. Los gobiernos deben trabajar de forma particularmente estrecha con la sociedad civil, especialmente el sector privado, a fin de poder comprender cuáles son las partes del proceso decisorio gubernamental que deben abrirse con más urgencia al público, y formular planes inclusivos para comenzar a satisfacer esas necesidades. Si bien la relación entre ciudadanos y gobiernos varía según el país, será posible aprender mutuamente y compartir las mejores prácticas para progresar en todos los países de las Américas.

### **Iniciativas para las Américas**

La participación en organizaciones regionales o internacionales brinda un medio excelente de compartir las mejores prácticas, métodos originales y las lecciones aprendidas. Mediante los acuerdos



adecuados, será posible compartir los programas informáticos creados por los gobiernos de distintos países. Los métodos comunes en cuanto a la autenticación de los usuarios autorizados para efectuar transacciones, y en cuanto a la protección de éstas, simplificaría los trámites transfronterizos con participación de gobiernos

## ANEXO 5

### CONTENIDO

La mejor manera de formular un Plan de Acción para el contenido centrado en la creación de un contenido de actualidad, basado en las necesidades y cuestiones determinadas por los participantes, sería por medio de un Grupo de Trabajo de alto nivel, compuesto por representantes de la sociedad civil, del sector privado y del gobierno. Su trabajo debería fomentar la creación de un contenido de actualidad por todos los grupos de la sociedad y para estos, incluidos los lingüísticos, aborígenes, y de ambos sexos, y otros grupos con diferentes intereses o necesidades especiales. Deberán incluirse medidas específicas para proporcionar capacitación comunitaria, permitiendo la producción de contenido tanto para satisfacer las necesidades de la comunidad como para establecer una presencia en la sociedad de la información mundial. Podría considerarse la inclusión de los siguientes elementos en un plan de acción para fomentar la creación de contenidos:

- Establecer un Grupo de Trabajo de alto nivel integrado con representantes de la sociedad civil, el sector privado y el gobierno para analizar los resultados de la evaluación correspondiente y definir los detalles de los programas y proyectos relativos al contenido en el marco de la Agenda de Conectividad nacional. Este Grupo de Trabajo estará coordinado por el ente nacional responsable de la misma.
- Promover a corto plazo un programa actualizado de formación de recursos humanos especializados en los campos tecnológicos indispensables para la producción de contenidos en las instituciones educativas públicas y privadas nacionales.
- Analizar la conveniencia de establecer un sistema de incentivos gubernamentales para la expansión de la industria de contenidos y otras relacionadas en el país. Si corresponde, se sugiere que este sistema se establezca lo antes posible y se revise al término de cada ejercicio fiscal.
- Definición del inventario básico de contenidos y de los proyectos correspondientes para que evolucione la administración pública y para proporcionar servicios de información y otros servicios relacionados con la ciudadanía. Esta actividad deberá realizarse poco después de la inauguración de la Agenda de Conectividad nacional.
- Tal como se sugiere en la sección correspondiente al Gobierno electrónico, proceder a la integración de los servicios gubernamentales de contenidos en línea en portales de la Red Mundial. Este proceso debe iniciarse por parte de los diferentes niveles y áreas de gobierno a partir del primer año de vigencia de la Agenda de Conectividad nacional y deberá actualizarse y enriquecerse constantemente.
- Establecer actividades de producción permanente de contenidos en línea en los diferentes niveles y áreas del gobierno para consumo interno y para información a la ciudadanía. Como esto requiere numerosas actividades, dicho proceso se considerará como de mediano a largo plazo.
- Estudio de la proporción de contenidos nacionales presentes en la Internet.
- Definir a corto plazo y con la participación pertinente del sector privado, los servicios comerciales de contenidos en línea que más convengan a la realidad nacional, y los planes multisectoriales que les darán viabilidad.
- Promover los esfuerzos de cooperación interamericana en el intercambio de contenidos y para el desarrollo conjunto de los mismos.

- De acuerdo con los resultados de la evaluación, establecer una estrategia nacional para atender la carencia de contenidos en los tres sectores.
- De ser necesario, coordinar acciones conjuntas entre los tres sectores incluidos en la Agenda de Conectividad nacional a fin de prevenir o sancionar la diseminación de contenidos en línea ilegales u ofensivos.
- Cada país del hemisferio podrá identificar otras actividades que considere necesarias para promover la producción de contenidos y su uso en determinadas circunstancias.

## ANEXO 6

### **MARCO REGLAMENTARIO**

En el sector de las telecomunicaciones, la mayoría de los países de la región han reconocido la necesidad de un conjunto de compromisos para un efectivo marco reglamentario que ha sido definido en el Acuerdo de Telecomunicaciones Básicas de la Organización Mundial de Comercio (OMC) y específicamente en el documento de referencia que ha sido incorporado en los compromisos de varios países en el Acuerdo General de Comercio para Servicios (AGCS).

Este Anexo resume los aspectos a considerar en cada país para crear un marco reglamentario moderno adecuado para formular la Agenda para la conectividad, que debería incluir lo siguiente:

- Acceso equitativo y universal a la información
- Transparencia
- Una industria de TIC competitiva
- Participación efectiva de la sociedad civil, incluido el sector privado, en la elaboración del marco reglamentario
- Mecanismos para proteger la información
- Neutralidad tecnológica (igualdad de oportunidades para todas las tecnologías de acceso)
- Entrenamiento en el uso de servicios de TIC
- Protección de la propiedad intelectual de la nueva sociedad digital
- Coordinación de la legislación que rige los sectores de información y comunicaciones

Se recomienda para ello realizar las siguientes acciones:

- Organizar reuniones de trabajo y seminarios con la participación de miembros de la sociedad civil, expertos del sector privado y del sector público, para compartir experiencias y mejores prácticas conducentes a la creación de marcos reglamentarios sólidos que faciliten y estimulen el uso y la aplicación de las TIC en todos los sectores de la sociedad.
- Identificar mecanismos y oportunidades de asistencia técnica existentes o propuestos por organismos internacionales como el BID o la OIT, que faciliten el proceso anterior.
- Cada país del hemisferio podrá identificar otras actividades que considere necesarias para promover la conectividad en sus circunstancias particulares.

## ANEXO 7

### MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

La clave para crear y poner en práctica un mecanismo de medición del desempeño útil es elegir los criterios adecuados para tal medición. Elegir medidas incorrectas podría llevar a los encargados de poner en práctica la Agenda a tratar de optimizar resultados incorrectos. Considerando las cuestiones sugeridas en el cuadro siguiente se podría determinar las medidas y fuentes de información más prometedoras.

Medida del desempeño	Defina operacionalmente la medida (o sea, el número o porcentaje del [grupo que es el objetivo] que demuestra un comportamiento determinado o responde de una manera determinada).
Pertinencia y validez de la medida	Asegúrese de que un indicador demuestre que se ha logrado algún aspecto de un resultado esencial deseado.
Estrategia básica	Discuta el método de recolección (diseño y origen), frecuencia, proceso/sistema requeridos, análisis e informes requeridos, funciones y responsabilidades de los participantes, y costos de los recursos.
Situación actual	<p>Conteste las siguientes preguntas:</p> <p>¿Hay actualmente datos para las mediciones?</p> <p>¿Cuáles son las fuentes de datos?</p> <p>¿Miden los datos realmente lo que queremos medir?</p> <p>¿Tienen los datos sentido para todos los interesados?</p> <p>¿Son los mensajes que proporcionarán los datos fáciles de comunicar?</p> <p>¿Han probado los datos ser dignos de confianza en diferentes situaciones y con el transcurso del tiempo?</p> <p>¿Pueden los datos recopilarse y analizarse de una forma eficaz en función del costo?</p> <p>¿Necesitamos establecer una línea base?</p> <p>¿Quién tiene que trabajar en la recopilación y análisis?</p> <p>¿Cuánta información interpretativa es necesaria para que tenga sentido el indicador elegido?</p> <p>¿Otras consideraciones?</p>

Las respuestas a dichas preguntas, combinadas con una comprensión clara de los aspectos más importantes de la Agenda de Conectividad de un país, son el primer paso para crear un marco de medición del desempeño. Una vez que el marco del desempeño ha trazado todo el espectro del desempeño para el programa o sección operacional de la agenda, los encargados de llevarla a cabo deberán identificar los elementos más críticos, a fin de concentrarse en entender y medir cada parte del éxito del programa. No es práctico ni lógico considerar la creación de un sistema de medición del desempeño que encare todas y cada una de las actividades de una iniciativa de tal magnitud como lo es una Agenda de Conectividad. Cuando se consideran los principales aspectos del desempeño, los gerentes los deberán analizar no sólo desde sus propias perspectivas, sino también desde la perspectiva de los interesados internos y externos, de los grupos de interés y de los clientes.

Si bien es importante concentrar la atención en el progreso logrado hacia los resultados esenciales, también es importante observar el desempeño de procesos básicos (actividades y productos) que son vitales para el éxito de los componentes de la Agenda. En otras palabras, es sumamente importante prestar atención a todo el espectro del desempeño, y no a sectores aislados.

También puede ser muy útil analizar las relaciones entre categorías, p. ej., la relación entre recursos y productos (eficiencia) o entre recursos y resultados (eficacia en función del costo). Contemplar las relaciones de los resultados, los recursos y el alcance también puede permitir un análisis de las soluciones estratégicas de transacción (p. ej., un alcance amplio comparado con resultados de gran impacto).

Está evidentemente fuera de los alcances del presente documento ofrecer una descripción completa de una materia tan establecida como lo es la medición del desempeño. Los países del hemisferio podrían beneficiarse considerablemente, como también se beneficiaría el proceso de la Cumbre, si una organización asociada de la Agenda de Conectividad, tal como el BID u otro organismo apropiado, ofreciera un seminario para ayudarlos a formular marcos apropiados de medición del desempeño que se ajusten a sus propias Agendas y Planes de Acción.