

COM/CITEL. RES 133 (X-01)¹

AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS Y PLAN DE ACCION DE QUITO

La X reunión del Comité Directivo Permanente de la CITEL (COM/CITEL),

RECONOCIENDO:

- a) Que durante la Cumbre de las Américas en Quebec, 2001 los Líderes de las naciones de las Américas han puesto su atención en la importancia vital de la conectividad al aprobar la “Declaración de Conectividad”, y
- b) Que en el Plan de Acción de la Ciudad de Quebec se instruyó además a las autoridades de telecomunicaciones y a las entidades reguladoras pertinentes el trabajar con las organizaciones y entidades regionales y sub-regionales para desarrollar y ejecutar, antes de la próxima Cumbre de las Américas, un programa cooperativo y colaborativo para apoyar una Agenda de Conectividad para las Américas,

CONSIDERANDO:

- a) Que un Grupo de Expertos se reunió en Quito, Ecuador para preparar una Proyecto de Agenda y Plan de Acción para la Conectividad en la Región de las Américas;
- b) Que es importante que todos los Estados miembros tengan la oportunidad de examinar y comentar sobre la Agenda y el Plan de Acción, y
- c) Que la Unión Internacional de Telecomunicaciones está preparando una Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información cuyos temas deben ser considerados por la CITEL,

RESUELVE:

- 1. Aprobar el proyecto de Agenda de Conectividad para las Américas y el Plan de Acción de Quito y recomendar a los Estados miembros su implementación.
- 2. Crear un Grupo Ad Hoc bajo la coordinación del Sr. José Pileggi-Véliz de Ecuador para reunir comentarios de los Estados miembros y miembros asociados de la CITEL, y para completar una versión final de la Agenda de Conectividad para las Américas a ser considerada y sobre la cual actuará la III Asamblea de la CITEL a realizarse en 2002.
- 3. Solicitar al Grupo Ad Hoc que proponga métodos de trabajo efectivos dentro de la CITEL así como con otros organismos interesados en implementar la Agenda de Conectividad y que asimismo proponga un esquema de implementación a la Asamblea de la CITEL para su aprobación teniendo en cuenta la preparación de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información de la UIT.
- 4. Que el esquema de implementación incluya una propuesta de un taller para Administraciones y entidades reguladoras de la región para estar informados sobre

¹ COM/CITEL/doc. 655 /01 rev.1 cor. 1

conceptos relevantes al Plan de Acción, y para analizar su participación en el desarrollo de Planes de Acción de Conectividad Nacionales.

5. Que el esquema de implementación incluya, también, un plan para involucrar a otras entidades y organizaciones regionales y sub-regionales en las Américas para unirse con la CITEL y desarrollar e implementar aún más la Agenda de Conectividad.

ENCARGA AL SECRETARIO EJECUTIVO:

A distribuir el documento “Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito” junto con el texto de esta resolución a todos los Estados miembros y miembros asociados para que así estén conscientes de esta oportunidad para emitir opiniones.

EXHORTA AL PRESIDENTE DEL COM/CITEL:

Que informe al Grupo de Revisión para la Implementación de la Cumbre (GRIC) sobre el progreso de la CITEL en cuanto a la implementación de la directiva de la Cumbre de las Américas.

ANEXO 1

TERMINOS DE REFERENCIA PARA EL GRUPO AD HOC SOBRE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS: PLAN DE ACCION DE QUITO

El trabajo del Grupo Ad Hoc sobre la Agenda de Conectividad para las Américas será llevado a cabo teniendo en cuenta las siguientes fechas tope:

1. Recepción de todos los comentarios de los Estados miembros y miembros asociados de la CITEL a más tardar el 15 de enero de 2002. Los comentarios serán enviados al Grupo Ad Hoc vía correo electrónico al Sr. Bill Graham(graham.bill@ic.gc.ca)
2. Circular a todos los Estados miembros un segundo proyecto de la Agenda de Conectividad para las Américas, considerando todos los comentarios recibidos; a más tardar el primero de febrero de 2002.
3. Hacer circular las siguientes tres propuestas a todos los Estados miembros a más tardar el 15 de febrero de 2002:
 - a. Una propuesta para métodos de trabajo efectivos en la CITEL y con otros organismos interesados en implementar la Agenda de Conectividad para las Américas y Plan de Acción de Quito;
 - b. Una propuesta para un esquema de implementación a ser presentado a la Asamblea de la CITEL para su consideración; y

- c. La propuesta de un taller para las Administraciones y entidades reguladoras de la región para ser informados sobre conceptos relevantes al Plan de Acción, y para analizar su participación en el desarrollo de Planes Nacionales de Acción de Conectividad.

ANEXO 2

CITEL

AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMERICAS

PLAN DE ACCION DE QUITO

Reunión de Quito Diciembre 3-7, 2001

PROYECTO

Resumen Ejecutivo

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 mejorar la divulgación de la información.

Los Jefes de Estado manifestaron su firme convicción de que la promoción de una “Agenda de 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 que le brinde a los ciudadanos de las Américas la oportunidad de desarrollar y obtener conocimientos para aprovechar plenamente las oportunidades de fortalecer la democracia, generar prosperidad y realizar su potencial humano.

En desarrollo del Plan de Acción de la Cumbre de Quebec suscrito por los Jefes de Estado y de Gobierno, se instruyó a las autoridades de telecomunicaciones y a los organismos regulatorios relevantes el trabajar con las organizaciones y agencias regionales y sub-regionales para desarrollar y ejecutar, antes de la próxima 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 por los Jefes de Estado y de Gobierno, la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) ha coordinado la preparación del documento adjunto y está invitando a otras organizaciones regionales a unirse en el esfuerzo de crear una Agenda de Conectividad para las Américas.

Los objetivos del documento anexo son:

- Proporcionar unos lineamientos de carácter general, dentro de un marco de referencia conceptual, que faciliten los respectivos procesos de diagnóstico, diseño, puesta en marcha, evaluación e integración de Agendas de Conectividad a nivel nacional.
- Señalar la enorme importancia de que las Agendas de Conectividad sean entendidas, concebidas y ejecutadas como Políticas de Estado de amplia visión nacional.
- Sugerir algunos mecanismos que contribuyan a garantizar la continuidad de las agendas, 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 internacionales y regionales en el ciclo vital de dichas agendas, es decir, en las fases de diagnóstico, diseño, puesta en marcha, evaluación 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 y del 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 multi-sectorial de la conectividad, se sugiere que dichas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación no estén adscritas o dependan exclusivamente de un Ministerio, Departamento o Agencia en particular. Sin necesidad de crear nuevos entes burocráticos, estas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación deberán reportarse directamente a la Jefatura del Estado.

Este proceso debe apuntar a que todos los países de las Américas tengan una declaración de la visión de sus propias Agendas de Conectividad y hayan iniciado la puesta en marcha de las mismas antes de la próxima Cumbre de las Américas.

En la definición de la visión nacional, cada país deberá establecer fechas, objetivos y metas realistas a lograr en ese marco de tiempo.

La primera premisa para el éxito de las Agendas de Conectividad es que estén concebidas y ejecutadas con la participación activa y permanente de los actores fundamentales en la sociedad: la sociedad civil, el sector privado y los respectivos gobiernos, así como el desarrollarlas alrededor de tres componentes fundamentales : la infraestructura o acceso, la

utilización de dicha infraestructura y la cantidad y calidad del contenido en la Autopista de la Información.

La segunda premisa es que el diseño y puesta en marcha de una Agenda de Conectividad debe estar orientada por principios de equidad y universalidad, es decir, acceso para todos y en todas partes, buscando que el costo de dicho acceso esté realmente al alcance de la mayoría de la población.

La tercera premisa es la promoción de la utilización de la infraestructura y desarrollarse contenidos de carácter nacional y regional orientados a promover las identidades culturales respectivas, a estimular el uso de todas las lenguas de cada país, incluyendo las lenguas indígenas, sin excluir o restringir el acceso a contenidos internacionales.

La Agenda de Conectividad para las Américas requiere de la realización de un diagnóstico que permita definir las estrategias, las políticas y los procedimientos, tanto los exclusivos para cada país como los que puedan ser comunes y cuyos resultados se sugiere apliquen los países de la Región en forma conjunta para alcanzar el nivel de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

Se sugiere que esta iniciativa sea conducida por el ente designado en cada país para encabezar y coordinar la Agenda de Conectividad. Se destaca la urgencia de que se conformen 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 y del sector privado.

Para ello, cada país deberá desarrollar su propio plan de medición, que se ajuste a sus realidades nacionales y garantice en lo posible un proceso análisis periódico continuo que le permita hacer un seguimiento adecuado del desarrollo de sus planes de acción relativos a la Agenda de Conectividad.

En el documento anexo se presentan los lineamientos generales que permiten diseñar un diagnóstico de la situación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la aplicación y utilización de las mismas y su impacto en el ámbito nacional, lo que requiere desarrollar una investigación adecuada para medir la cobertura, el acceso y aprovechamiento de estas tecnologías.

Los mencionados lineamientos generales para el diagnóstico se presentan agrupados de acuerdo con el siguiente esquema de análisis :

- Infraestructura de Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC) a disposición de la Sociedad Civil, el Sector Privado y el Gobierno.
- Utilización de las TIC por parte de la Sociedad Civil en actividades de educación, salud, trabajo, recreación y cultura; utilización de las TIC por parte del Sector Privado, en particular en lo concerniente al comercio electrónico y utilización de las TIC por parte del gobierno, en aspectos como su rol como usuario modelo y como motor de iniciativas, servicios y trámites de Gobierno en Línea y contratación electrónica.
- Contenido disponible en la red para la Sociedad Civil, el Sector Privado y el Gobierno.

Con el fin de poner en marcha la Agenda de Conectividad, el documento propone esquemas de planificación y mecanismos de coordinación así como un plan de acción para la ejecución de un conjunto coordinado de estrategias basadas en planes y programas encaminadas al desarrollo de la infraestructura, la utilización de las TIC para el desarrollo socioeconómico de la comunidad y la disponibilidad de contenido importante y pertinente para los tres actores de la conectividad : la Sociedad Civil, el Sector Privado y el Gobierno.

Como un aspecto indispensable para lograr la meta propuesta, se presentan algunas consideraciones referentes al reto que tienen todos los gobiernos de la región de crear un marco regulatorio moderno que apoye y soporte el desarrollo de la Agenda de Conectividad, el cual debe contemplar los siguientes elementos:

- Acceso equitativo y universal a la información
- Transparencia
- Una industria de TIC competitiva
- Participación efectiva de la Sociedad Civil en el desarrollo del marco regulatorio
- Mecanismos para proteger la información
- Entrenamiento en el uso de servicios de TIC
- Protección de la propiedad intelectual de la nueva sociedad digital
- Coordinación de la legislación de los sectores de información y comunicaciones

Se considera adicionalmente de la mayor importancia el aspecto de financiación de la Agenda de Conectividad, por cuanto el reconocimiento de la conectividad como una prioridad nacional, y de las respectivas agendas como Políticas de Estado, debe verse reflejado en los planes de desarrollo de los Gobiernos de la región. En tal sentido es fundamental que en el diseño de las respectivas políticas macroeconómicas, y en particular en la destinación del gasto público, se vea reflejada claramente la importancia que se le ha otorgado a la conectividad.

Para ello, deben formularse alternativas creativas de financiación de proyectos con la participación activa de instituciones financieras internacionales y del sector privado de la región, que beneficien principalmente a las economías más pequeñas del continente.

Finalmente, se presenta una propuesta de compromisos de la CITEL para apoyar la realización efectiva de la Agenda de Conectividad para las Américas, de acuerdo con el mandato recibido de 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.

**AGENDA DE CONECTIVIDAD
PARA LAS AMERICAS**

PLAN DE ACCION DE QUITO

Reunión de Quito Diciembre 3-7, 2001

PROYECTO

TABLA DE CONTENIDOS

1. Antecedentes y justificación.
 - 1.1. Objetivos del presente documento.
2. Definición de una Agenda de Conectividad.
 - 2.1. Definición de Conectividad.
 - 2.2. Definición de Agenda de Conectividad.
 - 2.3. Visión.
 - 2.4. Actores.
 - 2.5. Componentes.
 - 2.6. Principios.
 - 2.7. Estrategias.
3. Diagnóstico.
 - 3.1. Inventario de iniciativas nacionales y diagnóstico de la situación del país.
 - 3.2. Infraestructura.
 - 3.2.1. Sociedad Civil.
 - 3.2.2. Sector Privado.
 - 3.2.3. Gobierno.
 - 3.3. Utilización.
 - 3.3.1. Sociedad Civil.
 - 3.3.1.1. Educación.
 - 3.3.1.2. Salud.
 - 3.3.1.3. Trabajo.
 - 3.3.1.4. Recreación.
 - 3.3.1.5. Cultura.
 - 3.3.2. Sector Privado.
 - 3.3.2.1. Comercio Electrónico.
 - 3.3.3. Gobierno.
 - 3.4. Contenido.
 - 3.4.1. Sociedad Civil.
 - 3.4.2. Sector Privado.
 - 3.4.3. Gobierno.
4. Plan de Acción.
 - 4.1. Esquemas de Planificación y Mecanismos de Coordinación.
 - 4.2. Infraestructura.
 - 4.2.1. Sociedad Civil.
 - 4.2.2. Sector Privado.
 - 4.2.3. Gobierno.
 - 4.3. Utilización.
 - 4.3.1. Sociedad Civil.
 - 4.3.1.1. Educación.
 - 4.3.1.2. Salud.
 - 4.3.1.3. Trabajo.
 - 4.3.1.4. Recreación.
 - 4.3.1.5. Cultura.
 - 4.3.2. Sector Privado.

- 4.3.2.1. Comercio Electrónico.
 - 4.3.3. Gobierno.
- 4.4. Contenido.
 - 4.4.1. Sociedad Civil.
 - 4.4.2. Sector Privado.
 - 4.4.3. Gobierno.
- 4.5. Marco regulatorio.
- 4.6. Esquemas de Financiamiento.
- 5. Compromisos de la CITEL.
- 6. ANEXOS.
 - 6.1. Glosario de Términos.
 - 6.2. Iniciativas internacionales.
 - 6.3. Listas de chequeo.

AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMERICAS PLAN DE ACCION DE QUITO

1. Antecedentes y justificación.

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 mejorar la divulgación de la información.

Los Jefes de Estado manifestaron su firme convicción de que la promoción de una “Agenda de 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 que le brinde a los ciudadanos de las Américas la oportunidad de desarrollar y obtener conocimientos para aprovechar plenamente las oportunidades de fortalecer la democracia, generar prosperidad y realizar su potencial humano.

En desarrollo del Plan de Acción de la Cumbre de Quebec suscrito por los Jefes de Estado y de Gobierno, se instruyó a las autoridades de telecomunicaciones y a los organismos regulatorios relevantes el trabajar con las organizaciones y agencias regionales y sub-regionales para desarrollar y ejecutar, antes de la próxima 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 por los Jefes de Estado y de Gobierno, la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) ha coordinado la preparación de este documento y está invitando a otras organizaciones regionales a unirse en el esfuerzo de crear una Agenda de Conectividad para las Américas.

1.1. Objetivos del presente documento.

En desarrollo de los objetivos generales trazados en la Cumbre de las Américas celebrada en la ciudad de Quebec en abril del 2001, y en particular del documento “Conectando a las Américas”, suscrito por los Jefes de Estado de las 34 naciones del continente presentes en la Cumbre, los objetivos del presente documento son:

- Proporcionar unos lineamientos de carácter general, dentro de un marco de referencia conceptual, que faciliten los respectivos procesos de diagnóstico, diseño, puesta en marcha, evaluación e integración de Agendas de Conectividad a nivel nacional.
- Señalar la enorme importancia de que las Agendas de Conectividad sean entendidas, concebidas y ejecutadas como Políticas de Estado de amplia visión nacional.

- Sugerir algunos mecanismos que contribuyan a garantizar la continuidad de las agendas, 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 internacionales y regionales en el ciclo vital de dichas agendas, es decir, en las fases de diagnóstico, diseño, puesta en marcha, evaluación 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 y del 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 multi-sectorial de la conectividad, se sugiere que dichas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación no estén adscritas o dependan exclusivamente de un Ministerio, Departamento o Agencia en particular. Sin necesidad de crear nuevos entes burocráticos, estas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación deberán reportarse directamente a la Jefatura del Estado.

2. Definición de una Agenda de Conectividad.

2.1. Definición de Conectividad.

La conectividad es la capacidad de comunicación de una sociedad al interior de sí misma y con su entorno global usando conjuntamente las telecomunicaciones, las tecnologías de la información y la producción de las industrias de contenidos y que tiene como fin su evolución hacia la Sociedad de la Información y del Conocimiento. La conectividad es el antídoto del abismo –o brecha- digital.

2.2. Definición de Agenda de Conectividad.

Es un conjunto de estrategias articuladas 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 la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

2.3. Visión.

Que todos los países de las Américas tengan una declaración de la visión de sus propias Agendas de Conectividad y hayan iniciado la puesta en marcha de las mismas antes de la próxima Cumbre de las Américas.

Para la mencionada definición de la visión nacional, cada país deberá establecer una fecha objetivo y unas metas realistas a lograr en ese marco de tiempo.

2.4. Actores.

Las Agendas de Conectividad deben estar concebidas y ejecutadas con la participación activa y permanente de los actores fundamentales en la sociedad: la sociedad civil, el sector privado y los respectivos gobiernos. La participación de dichos actores debe verse reflejada en todo el ciclo vital del proceso de conectividad, es decir, en el diagnóstico, diseño, puesta en marcha, evaluación e integración de las respectivas agendas.

2.5. Componentes.

La infraestructura o acceso, la utilización de dicha infraestructura y la cantidad y calidad del contenido en la Autopista de la Información son tres componentes fundamentales o términos inherentes a la Conectividad. En tal sentido se pueden definir de la siguiente manera:

- Infraestructura: Combinación de hardware, software, recursos humanos y redes de telecomunicaciones que habilitan el acceso 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 conocimiento para mejorar la calidad de vida de la población.
- Contenido: Consiste en la disponibilidad de información y servicios digitales de calidad y relevancia para los individuos y comunidades de la región.

Es importante destacar que estos tres elementos deben abordarse tanto desde una perspectiva global como desde la óptica de las necesidades y aspiraciones de los actores de la conectividad.

2.6. Principios.

El diseño y puesta en marcha de una Agenda de Conectividad debe estar orientada por principios de equidad y universalidad, es decir, acceso para todos y en todas partes, buscando que el costo de dicho acceso esté realmente al alcance de la mayoría de la población.

Por su parte, debe promoverse la utilización de la infraestructura y desarrollarse contenidos de carácter nacional y regional orientados a promover las identidades culturales respectivas, a estimular el uso de todas las lenguas de cada país incluyendo las lenguas indígenas, sin excluir o restringir el acceso a contenidos internacionales.

2.7. Estrategias.

La articulación de los intereses de los actores, elementos y principios orientadores deben conducir al diseño e implementación de estrategias específicas que lleven a Comunidades-en-Línea (e-communities), Empresas-en-Línea (e-business) y Gobierno-en-Línea (e-government), que respectivamente, y desde su propia óptica, abordan una

multiplicidad de temas y prioridades de carácter nacional en educación, salud, generación de empleo, oportunidades económicas, participación democrática, promoción y protección de los derechos humanos, fomento a la industria, particularmente la pequeña y mediana industria, comercio y servicios, turismo, sector agrícola, exportador, recreación, etc.

3. Diagnóstico.

La Agenda de Conectividad de las Américas requiere de la realización de un diagnóstico que permita definir las estrategias, las políticas y los procedimientos, tanto los exclusivos para cada país como los que puedan ser comunes y cuyos resultados se sugiere apliquen los países de la Región en forma conjunta para alcanzar el nivel de la Sociedad de la Información y del Conocimiento.

3.1. Inventario de iniciativas nacionales y diagnóstico de la situación del país.

Según se ha establecido, hay un acuerdo entre los gobiernos sobre la necesidad de desarrollar iniciativas nacionales para facilitar el ingreso a la sociedad de la información de los respectivos países con el objetivo principal de incentivar el desarrollo socioeconómico general y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en particular. Así mismo, se ha acordado en llamar a estas Iniciativas la Agenda de Conectividad de cada país, las cuales se consolidarán en la Agenda de Conectividad de las Américas.

Por otra parte, existen en cada país diferentes iniciativas a nivel privado y público en los niveles centrales y territoriales, que en algunos casos no han actuado en forma coordinada o no han sido siquiera conocidos por la comunidad.

Considerando, por una parte el sentido de urgencia por cerrar la brecha digital utilizando la oportunidad que ofrecen las Tecnologías de la Información y las comunicaciones y por otra la posibilidad de potenciar los resultados al lograr un trabajo coordinado y enfocado por parte de todos los actores interesados, se hace necesario realizar un inventario de las iniciativas nacionales en estado de planeación y diferentes niveles de desarrollo, que incluya sus objetivos, las instituciones que las conforman y respaldan, metas, estrategias y planes de financiación.

Se sugiere que esta iniciativa sea conducida por el ente designado en cada país para encabezar y coordinar la Agenda de Conectividad.

Así mismo, se hace necesario realizar un diagnóstico lo más detallado posible que muestre el estado de preparación de cada país para la sociedad de la información. Este estudio debe realizarse a nivel local y con plena autonomía tanto en la definición del modelo en sí mismo como en el procedimiento para obtener la información.

Existen diferentes metodologías de referencia que permiten establecer el grado de preparación de una nación en la construcción de la sociedad de la información y su conexión efectiva a la red, las pueden consultar en el Anexo 6.2.

Lo importante en este caso es que una vez se reconoce la importancia de desarrollar una Agenda de Conectividad para promover el uso de las Tecnologías de la Información como soporte del crecimiento y desarrollo de los países, es necesario conocer el estado actual de desarrollo y utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los tres sectores pilares de esta nuevo modelo de sociedad : la sociedad civil, el sector privado y el Gobierno.

Para ello, cada país deberá desarrollar su propio plan de medición, que se ajuste a sus realidades nacionales y garantice en lo posible un proceso análisis periódico continuo que le permita hacer un seguimiento adecuado del desarrollo de sus planes de acción relativos a la Agenda de Conectividad.

En el presente capítulo se presentan los lineamientos generales que permiten diseñar un diagnóstico de la situación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la aplicación y utilización de las mismas y su impacto en el ámbito nacional, lo que requiere desarrollar una investigación adecuada para medir la cobertura, el acceso y aprovechamiento de estas tecnologías.

Se reconoce aquí el alcance y tamaño de la propuesta de elementos a incluir en el diagnóstico, que podrían desanimar un comienzo de trabajo con la Agenda de Conectividad. Sin embargo, debe ser claro que en un mundo ideal un gobierno tendría toda la información necesaria, pero este no es un caso usual, por lo cual es importante tener claro que las recomendaciones de este capítulo muestran el diagnóstico con el cubrimiento deseable, pero no estrictamente necesario para comenzar.

Para concluir, es necesario resaltar que los países que han emprendido el camino de la conectividad, han aprendido la lección sobre la importancia de pensar en grande e iniciar con el primer paso.

3.2. Infraestructura.

El objetivo es dimensionar los recursos instalados y disponibles que se requieren para la realización de la Agenda de Conectividad nacional.

El diagnóstico de la infraestructura se enfocará a la sociedad civil, al sector privado y al gobierno.

3.2.1. Sociedad Civil.

Para el diagnóstico de infraestructura tecnológica que requiere la Sociedad Civil en el marco de la Agenda de Conectividad, se sugiere realizar el análisis de los siguientes aspectos:

- Diagnóstico sobre los recursos humanos para la Conectividad.

En este rubro se procurará, en la medida de lo posible, recabar información sobre el número de especialistas en Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información, Informática, multimedia y Contenidos con que el país cuenta y datos estadísticos sobre la población estudiantil nacional y los planes y programas de estudio en esos mismos campos y los de formación de

usuarios. Lo anterior puede ampliarse eventualmente hacia aspectos mas finos y detallados según se requiera. Esta parte del diagnóstico permitirá cuantificar la capacidad de respuesta de los recursos humanos especializados y de las instituciones que los forman para llevar a cabo el contenido de la Agenda de Conectividad.

- Diagnóstico sobre telecomunicaciones.

Siendo las telecomunicaciones uno de los principales vehículos de la conectividad, será necesario analizar diversos parámetros sobre su situación actual a nivel nacional. Entre los aspectos más importantes a diagnosticar en este apartado están:

- Teledensidad en líneas por cada 100 habitantes.
- Número promedio de líneas telefónicas por hogar.
- Distribución geográfica de líneas telefónicas.
- Número de empresas proveedoras de acceso a Internet.
- Análisis de la capacidad inalámbrica nacional, instalada o disponible, que pueda emplearse para llevar la conectividad a las zonas rurales o remotas para atender los requerimientos de la Sociedad Civil.
- Redes de banda ancha existentes o en su defecto, las de banda angosta en caso de aún no existir aquéllas, que puedan servir de apoyo al desarrollo de la conectividad de la Sociedad Civil.
- Programas o fondos de servicio universal y de acceso universal que puedan sustentar el inicio del desarrollo de la conectividad en el país.
- Alternativas de equipo terminal de precio reducido y prestaciones similares a las de las microcomputadoras para reducir costos de la conectividad para la sociedad civil.
- Otros rubros que se consideren necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Agenda de Conectividad.

Esta parte del diagnóstico aportará elementos para evaluar hasta que punto la infraestructura actual de telecomunicaciones puede responder a los requerimientos de la Agenda de Conectividad y como debe evolucionar para hacerlo mejor.

- Diagnóstico sobre Tecnologías de la Información e Informática.

En este caso y debido a la dificultad probable en el levantamiento de la información, el esfuerzo del diagnóstico puede 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. Enseguida se indican algunos de los rubros más relevantes a diagnosticar:

- Estimación del número de PC's disponibles en el país de acuerdo con la información disponible.
 - Estimación del número de PC's conectadas en línea a nivel nacional.
 - Número de PC's en línea instaladas al servicio de la Sociedad Civil en los llamados centros de acceso comunitario o telecentros, centros educativos y de salud, bibliotecas y otros establecimientos.
 - Número de PC's fuera de línea en los establecimientos que se detallan en el párrafo anterior pero con posibilidades de conectarse a Internet para ponerse al servicio de la Sociedad Civil.
 - Otros rubros que se consideren necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Agenda de Conectividad.
- Diagnóstico sobre Acceso disponible.

Para la conectividad de la Sociedad Civil, uno de los aspectos prioritarios de la infraestructura es la disponibilidad de acceso bajo criterios de universalidad, equidad y a un costo accesible sin perjuicio de la calidad de los servicios para toda la población y en cualquier punto de la geografía nacional. La respuesta básica para cubrir este requerimiento son los puntos de acceso comunitario, que proporcionen los servicios indispensables para la población en cuanto a telecomunicaciones, aplicaciones y contenidos. Los puntos de acceso brindan una solución viable a los requerimientos de todo tipo de comunidades. Es pues necesario diagnosticar la situación actual de esta opción de conectividad para la sociedad civil.

A continuación se propone una serie de puntos que deberán desarrollarse para cubrir esta parte del diagnóstico:

- Inventario de la capacidad disponible en el país en cuanto a puntos de acceso comunitario.
- Número, tipo, capacidad y ubicación geográfica de los puntos de acceso disponibles.
- Especificar el número de puntos de acceso por tipo de entidad que los opera y mantiene (gobierno, empresa o institución educativa o social).
- Otros aspectos que se juzgue conveniente diagnosticar al respecto.

3.2.2. Sector Privado.

Esta parte del diagnóstico se aboca a determinar fundamentalmente el grado posible de contribución del sector privado para la Agenda de Conectividad.

Como anteriormente se expresó, el sector privado es uno de los actores más importantes para llevar a cabo una Agenda de Conectividad pues además de tener el rol de motor de las economías modernas, tiene la capacidad de crear y desarrollar infraestructura para la conectividad. Los rubros mínimos a cubrir son los siguientes:

- Número de operadores de servicios de telecomunicaciones distinguiendo entre alámbricos, inalámbricos, de cable y satelitales y sus respectivas coberturas.
- Número de empresas que comercializan hardware y software y sus puntos de venta en el país.
- Planes del sector privado que guarden relación con los temas de la Agenda de Conectividad y que permitan dimensionar en el diagnóstico su contribución en la realización de la misma.
- Teledensidad promedio para el sector en líneas telefónicas, alámbricas e inalámbricas y enlaces de alto rendimiento, desglosando por subsectores empresariales en comparación con la teledensidad nacional.
- Número de computadoras y redes telemáticas en el sector y por subsector empresarial.
- Número de PC's conectadas a Internet en el sector y por subsector empresarial.
- Otros aspectos de contribución del sector privado a la conectividad.

3.2.3. Gobierno.

El gobierno tiene un triple papel en la realización de la Agenda de Conectividad: ha de contribuir con sus recursos y actos de autoridad al éxito de la conectividad, debe convertirse en usuario modelo de las TIC y asumir la responsabilidad de la conducción y la supervisión de la agenda.

Un diagnóstico de infraestructura tecnológica en el marco de la Agenda de Conectividad en el sector gobierno debe cubrir al menos los siguientes rubros fundamentales:

- Teledensidad en líneas promedio en las diversas instancias gubernamentales. Realizar el estudio en todos los niveles de gobierno.
- Número de computadoras en cada entidad gubernamental en sus diferentes niveles. Desglosar también según sea necesario y asequible por área de la administración pública.
- Número de PC's instaladas a nivel nacional en cada nivel gubernamental. Desglose por área del gobierno.

- Número de PC's conectadas a Internet en los diferentes niveles de gobierno y en las diferentes áreas de la administración.
- Redes de comunicaciones gubernamentales y sus características.
- Otros aspectos que se juzguen convenientes al respecto.

3.3. Utilización.

3.3.1. Sociedad Civil.

3.3.1.1. Educación.

Una de las características principales de la nueva sociedad es que los individuos deben continuar el proceso educativo a lo largo de sus vidas; un aspecto importante a considerar como un diferenciador del modelo anterior en el que los individuos desarrollaban este proceso dentro de un período claramente definido en su existencia.

Considerando que hablamos de nuevas tecnologías que actúan como potenciadores del desarrollo de los individuos, es necesario considerar los aspectos de capacitación bajo dos ópticas : la de proveer habilidades a las personas para utilizar adecuadamente las TIC para impulsar su propio desarrollo y la de utilizarlas para educar a las personas. Lo cual significa no sólo hacer uso de ellas sino aprender a ser activo en la búsqueda del conocimiento a través de Internet.

Por otra parte, se hace necesario considerar un marco amplio en el escenario educativo de los individuos : la educación formal, que incluye las actividades que se realizan en la escuela o colegio y universidad, la educación no formal, que cubre todos los aspectos de reconversión laboral o educación para el trabajo y otros procesos que se realizan fuera de las aulas de educación formal y por último los procesos tendientes a la creación de una cultura nacional de utilización de las TIC, que muestre a los individuos el potencial de la utilización de estas tecnologías para su propio desarrollo.

Para tener un diagnóstico completo de la situación del país con respecto a los mencionados procesos de proveer a los ciudadanos con las habilidades necesarias para hacer uso adecuado de las TIC, así como del nivel de utilización de estas tecnologías en los procesos educativos, se sugiere basar el análisis, entre otros que se consideren convenientes, sobre los siguientes parámetros :

- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades con profesorado capacitado en utilización de TIC e Internet.
- Porcentaje promedio de maestros en escuelas, colegios y universidades capacitado en utilización de TIC e 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 Internet.

- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen herramientas a los maestros para ofrecer y administrar clases utilizando TIC e Internet.
- Porcentaje de instituciones con esquemas pedagógicos basados en el uso de las TIC.
- Número y porcentaje de programas de educación virtual a nivel de escuelas, colegios y universidades.
- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen cursos regulares a sus alumnos para proveer habilidades en la utilización de las TIC e Internet.
- Número de instituciones de educación no formal que ofrecen cursos regulares a sus alumnos para proveer habilidades en la utilización de las TIC e Internet.
- Capacidad instalada en las instituciones de educación no formal comparada con la población económicamente activa en las grandes, medianas y pequeñas ciudades.
- 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 sitios web públicos en Internet con herramientas para producción de contenido y con contenido disponible correspondiente a los planes y programas de estudio del país.

3.3.1.2. Salud.

Uno de los aspectos de mayor importancia social dentro de la Agenda de Conectividad es la realización de servicios masificados de telemedicina en beneficio de la salud de la población. La convergencia tecnológica ha hecho posible en forma paulatina la disponibilidad de servicios accesibles en cuanto al costo que prometen revolucionar la medicina. Pese a que se trata de la aplicación que más lentamente se ha convertido en servicios viables, la telemedicina empieza ya a rendir frutos modestos pero evidentes en muchos países. Uno de ellos es la posibilidad de descentralizar los servicios de salud y ampliar su cobertura en pro de la población que otrora los encontraba inaccesibles por razones de lejanía con las zonas urbanas y por la falta de personal médico e instalaciones.

Uno de los servicios más trascendentales desde el punto de vista social en la Sociedad de la Información y del Conocimiento es el conocido como servicios interactivos de telesalud.

Se trata del uso, lo más extenso posible, de las nuevas tecnologías para la preservación de la salud de la población nacional a través de múltiples aplicaciones dentro de las cuales se incluyen las de diagnóstico, teleconsulta, teleintervención de los especialistas, gestión interactiva y remota de los expedientes clínicos y otros datos relativos a

los pacientes, la gestión de las bases de datos de equipo, 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 telemedicina a un segundo plano en contraposición al notable fomento que se le está dando a la educación a distancia, la telemedicina es quizá la segunda aplicación generadora de múltiples servicios en pro de la población.

En los países de mayor evolución hacia la sociedad de la información y del conocimiento, se ha identificado a la telemedicina como uno de los ingredientes vitales para lograr niveles de alta calidad en los servicios de salud para la población y en particular en la atención de la comunidad nacional de la tercera edad.

Es un hecho que los servicios de salud en la mayoría de los países de la Región están concentrados en las zonas urbanas principales y que se diluyen considerablemente al llegar a las áreas geográficas de interés social. En particular son notables la concentración de especialistas y de instalaciones y equipos con tecnología médica avanzada. Ello representa un profundo desequilibrio en la profusión, calidad y densidad de la atención médica entre la ciudad y el campo. Incluso estos mismos desequilibrios son notorios dentro de las grandes ciudades entre los barrios desarrollados y las zonas periféricas o entre una ciudad y otra.

El diagnóstico sobre la situación nacional relativas al desarrollo de la conectividad en materia de salud, deberá incluir los siguientes aspectos:

- Número total de establecimientos de salud. Detallar en cuanto a zonas metropolitanas, urbanas, suburbanas y rurales.
- Número total de establecimientos de salud que cuentan con conexión a Internet. Especificar el detalle en la misma forma que se solicita en el inciso anterior.
- Número de centros de salud que albergan bancos de información susceptibles de ser empleados para apoyar la difusión de la telemedicina.
- Sistemas en línea de información clínica y administración hospitalaria y de centros de salud.
- Servicios de información de telesalud disponibles para el público en general.
- Número de centros de servicios de telemedicina existentes.
- Características del programa de descentralización de los servicios de salud basados en telesalud.

- Otros aspectos que se estime conveniente diagnosticar.

3.3.1.3. Trabajo.

La población económicamente activa en potencia y sobre todo la que no posee acceso al mercado del trabajo o solo lo disfruta parcialmente por razones de desempleo, subempleo, edad, salud o condición social, requiere urgentemente del apoyo de la conectividad para mejorar o resolver su situación. Facilitar y agilizar la relación el demandante de servicios personales y el oferente de los mismos es, sin duda alguna, una de las misiones más trascendentales de la conectividad. La Agenda de Conectividad debe incluir un diagnóstico para enfocar su acción en ese sentido.

El diagnóstico sobre la situación del sector laboral dentro de la Agenda de Conectividad requiere evaluar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Información estadística correspondiente al mercado laboral y a la población económicamente activa.
- Estadísticas sobre población discapacitada o con problemas de desplazamiento que potencialmente es económicamente activa.
- Estadísticas sobre población de la tercera edad con requerimientos laborales.
- Existencia y características de sistemas de enlace oferente-demandante privados o gubernamentales en el mercado laboral.
- Existencia de sistemas de teletrabajo en las actividades del sector público y privado a nivel nacional.
- Otros aspectos laborales que se beneficiarían con la aplicación de una Agenda de Conectividad.

3.3.1.4. Recreación.

La utilización de elementos de recreación a través de la red muestran en cierta forma el grado de madurez de la sociedad hacia el acceso de bienes y servicios de este campo a través de un nuevo canal que es el Internet, cuyos proveedores son en forma mayoritaria la comunidad misma y el sector privado y en algunos casos específicos el gobierno mismo. En esta área se recomienda considerar entre otros los siguientes aspectos para el diagnóstico :

- Número de sitios nacionales de Internet que contengan información y/o servicios recreativos en forma prioritaria.
- Porcentaje de entidades, agentes, eventos y proyectos recreativos nacionales que se promocionan a través de la red.
- Número de usuarios diferentes que acceden cada uno de estos sitios

periódicamente.

- Porcentaje de comunidades de recreación, reales y virtuales, que utilizan Internet como un medio de comunicación entre ellas mismas y con otros grupos a nivel nacional o internacional.

3.3.1.5. Cultura.

Un aspecto importante del diagnóstico de la preparación de un país con respecto a la utilización de las TIC es el de la información referente a la cultura, en el cual se considera conveniente analizar entre otros los siguientes aspectos :

- Existe una política nacional conducente a la digitalización, difusión y masificación del acervo cultural nacional a través de Internet ?
- Número de sitios nacionales de Internet que contengan información de carácter cultural en forma prioritaria.
- Porcentaje de entidades, agentes, eventos y proyectos culturales nacionales que se promocionan a través de la red.
- Porcentaje de comunidades, reales y virtuales, que ofrecen información de carácter cultural a través de Internet.
- Porcentaje de museos y de monumentos y/o tesoros nacionales que se muestran a través de Internet.
- Número de usuarios diferentes que acceden a cada uno de estos sitios periódicamente.
- Porcentaje de comunidades indígenas que utilizan las TIC e Internet como un medio de comunicación entre ellas mismas y con otros grupos o gobiernos a diferentes niveles nacionales o internacionales.

3.3.2. Sector Privado.

3.3.2.1. 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 imperativos 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 Estado también debe analizar su nivel de preparación para enfrentar esa tarea.

Análisis del nivel de preparación para el comercio electrónico

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. Un análisis del grado de preparación para el comercio electrónico 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 Estado y de expertos empresariales. Como un ejemplo para sugerir algunos de los componentes de un análisis del grado de preparación para el comercio electrónico, una empresa que se proponga ofrecer sus productos o servicios en línea debe hacerse algunas preguntas, tales como las siguientes.

Acerca de la compañía y sus clientes:

La estructura de una compañía, sus clientes y redes de asociados influyen en sus decisiones acerca de la manera de encarar la transición al comercio electrónico. Las siguientes son preguntas acerca de algunos de esos factores críticos.

- ¿Entiende usted a sus clientes? ¿Pertenecen a sectores diferentes, o son principalmente individuos? ¿Son por lo general clientes que compran una sola vez, o que compran con regularidad? ¿Residen principalmente dentro de uno, dos o más husos horarios?
- ¿Usan usted y sus clientes actuales y potenciales la Internet? ¿De qué manera? (¿para correo electrónico solamente? ¿investigación? ¿promoción? ¿intranet? ¿Son usuarios avanzados de servicios interactivos?)
- ¿Tiene sistemas adecuados de gestión ya instalados? Por ejemplo, ¿un sistema de control de la calidad? ¿mantenimiento adecuado de registros? ¿un sistema de protección de datos? ¿sistemas de seguimiento del desempeño?
- ¿Trabaja habitualmente con compañías asociadas? ¿Están esas compañías también para el comercio electrónico?

Acerca de los objetivos estratégicos de la compañía:

Cualquier estrategia de comercio electrónico de una empresa debe formularse en consonancia con los objetivos de la empresa en su totalidad. El comercio electrónico

no es simplemente una cuestión técnica o de programación. Seguidamente se sugiere cómo el comercio electrónico debe ajustarse a una estrategia general.

- ¿Cuál es la estrategia de su empresa? ¿Consiste principalmente en aumentar los ingresos, expandir su porcentaje del mercado y su base de clientes? ¿En mejorar el servicio, reducir el tiempo requerido para entrar en el mercado y ampliar su alcance? ¿Tiene usted la capacidad para alcanzar su objetivo?
- ¿Cuál es la estructura de su empresa? ¿Son las decisiones tomadas por un ejecutivo principal o por un grupo? ¿Quién toma las decisiones relativas al comercio electrónico y la tecnología? ¿Tiene usted la flexibilidad para manejar una transición al comercio electrónico?
- ¿Usa usted ya la Internet para rastrear los cambios en su sector de negocios? ¿Sus clientes? ¿Nuevas oportunidades del mercado? ¿Observar las tendencias estratégicas?
- ¿Entiende usted sus procesos esenciales, y los de sus clientes?

Acerca de la manera en que desea ingresar al mundo del comercio electrónico

- Adquisiciones electrónicas: Las ventajas financieras primarias de la Internet provienen de las compras electrónicas más bien que de las ventas. Usted debe considerar si es factible para su negocio adquirir en línea los bienes y servicios que necesita. ¿Pueden sus proveedores actuales responder a las adquisiciones electrónicas? ¿Qué nuevas fuentes de suministro podría usted conseguir? ¿Satisfarían esos nuevos proveedores sus necesidades tan bien como los actuales?
- Presencia en línea: La preparación de un sitio en línea u otro tipo de presencia en línea permite a los clientes potenciales usarlo para evaluar sus capacidades y determinar si usted podría satisfacer sus necesidades. Usted debe pensar si su sitio ofrece información útil. ¿Puede mantenerlo al día? ¿Es adecuado para la tecnología de acceso de sus clientes (con módems lentos o conexiones de banda ancha)? ¿Puede usted responder a las preguntas tan prontamente como lo esperan sus clientes en línea? ¿Ofrece usted un nivel adecuado de interactividad?
- Operaciones integradas y entrega de servicios: Como el comercio electrónico tiene lugar en un medio digital con usuarios múltiples, frecuentemente una empresa tiene que introducir una serie de cambios en sus procedimientos para poder competir en dicho tipo de comercio. Una de las principales ventajas que los clientes buscan obtener en las soluciones de comercio electrónico es una interfaz sin solución de continuidad con su compañía. Usted debe considerar si los procesos comerciales pueden uniformarse o adaptarse para satisfacer las expectativas de los clientes, así como sus necesidades en materia de organización y tecnología.
- Expansión de los límites del negocio: La principal exigencia que enfrentan las compañías que ingresan en un medio de comercio electrónico es la necesidad de ampliar sus límites y abarcar asociados externos a fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Es necesario que usted analice su nivel de preparación y su disposición para trabajar a través de husos horarios múltiples. ¿Está usted preparado para trabajar con asociados y clientes fuera de su país? ¿En un idioma distinto? ¿En países en desarrollo y desarrollados? ¿Quiere trabajar solamente con los asociados que elija, o con una mayor amplitud? ¿Está preparado para subcontratar algunos de sus procesos? ¿Tiene usted

procedimientos de privacidad, propiedad intelectual y de protección adecuados para sus necesidades, y las de sus asociados y clientes?

El *ANEXO XXX* contiene algunos ejemplos de orientación en línea y elementos para analizar si las compañías están listas para el comercio electrónico.

3.3.3. Gobierno

Evaluación del grado de preparación del Estado para el comercio electrónico

Hay un consenso internacional sobre el papel que el Estado desempeña en la promoción del comercio electrónico. En la lista siguiente se resumen los puntos esenciales que deben considerar los gobiernos de nuestra región. En el plan de acción de la sección 4.3.2 se describen los aspectos respecto de los cuales la acción concreta tendría mayor utilidad.

Es necesario que los diferentes gobiernos actúen para fomentar la confianza en el mercado digital, de la misma forma en que han actuado tradicionalmente para dar seguridades en el mercado físico. Específicamente, 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.

Dado que el comercio electrónico desdibuja los límites a los que se ha acostumbrado la gente en el campo del comercio, probablemente sea necesario que los gobiernos tomen medidas para aclarar las reglas del mercado en el nuevo medio. Algunos factores básicos que requieren atención son que el régimen impositivo no perjudique a los usuarios del comercio electrónico (neutralidad impositiva), que se reconozca la condición jurídica de los documentos electrónicos, y que se garanticen los derechos de propiedad intelectual en el difícil medio digital. Cada gobierno de la región deberá considerar si el régimen de su Estado es adecuado para la promoción del comercio electrónico.

Por último, el gobierno puede ayudar a fomentar el desarrollo del mercado. Las administraciones del Estado de los diferentes países deberán analizar si están actuando como usuarios modelo del comercio electrónico, efectuando por ejemplo adquisiciones electrónicas. 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 interna en cuanto a la conectividad, el Estado tiene 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 locales.

El gobierno también puede desempeñar un papel vital en el desarrollo del mercado, proporcionando información específica a las empresas que contribuya a su comprensión del mercado y las ayude a estar en mejores condiciones de competir. Dos ejemplos que han probado su eficacia son los sistemas de información del mercado y los servicios para hallar empresas complementarias. Los sistemas de información del mercado pueden informar a los participantes de un sector sobre las condiciones del mercado, los precios vigentes y las oportunidades de 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. Los servicios de búsqueda de empresas complementarias pueden ir más allá del suministro de información, y permitir el desarrollo en línea de asociaciones entre compañías para su beneficio mutuo. El Estado debe aprovechar las oportunidades para hallar e intercambiar información sobre los mejores métodos e innovaciones, a fin de facilitar el crecimiento del comercio electrónico.

Frecuentemente, el Estado 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 estatales en línea es el deseo de mejorar la calidad del servicio ofrecido, y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios² con los servicios estatales. Pero, al igual que en el caso de las empresas que empiezan a usar el comercio electrónico, los organismos oficiales que ponen sus actividades en línea deben analizar si están preparados para la tarea. Frecuentemente, los organismos oficiales 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 organismos estatales en línea; y perfeccionar sistemas de adquisición en línea.

El Estado posee las condiciones para convertirse en un usuario modelo. Su presencia en la Internet puede ser una demostración de las ventajas potenciales de la conectividad, sirviendo de inspiración a otros. Para lograr tales objetivos, el Estado 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 estatales, 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 Estado. Esos grupos pueden requerir diferentes cosas de los organismos del Estado, tales como poder interactuar con ellos de diferentes maneras, o poder adaptar esas interacciones. Es importante que el Estado diagnostique sus productos y procesos con el objeto de satisfacer todas las exigencias que sea posible. Es probable que el mejor método sea en definitiva seguir suministrando un servicio personal, así como acceso telefónico por medio de telecentros, al mismo tiempo que se recomienda a los ciudadanos que den preferencia al servicio proporcionado en línea.

El diagnóstico del Estado deberá efectuarse de la manera más amplia posible, para tratar de determinar dónde es posible simplificar las complejidades, dónde pueden combinarse sistemas similares, y dónde sería posible que las diferentes dependencias del Estado compartan la misma infraestructura. Un ejercicio tan a fondo puede permitir que se hallen no sólo maneras mejores de interacción con los ciudadanos,

² La palabra “usuario” en este documento significa alguien que usa los servicios de los organismos oficiales 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 organismos oficiales.

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 Estado, es con frecuencia de éste del que esperarán el ejemplo.

Al entrar en línea, el Estado debe analizar qué información, servicios y transacciones son los mejores para permitir un buen acceso a los usuarios. Si los organismos estatales 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 los sitios en la Red de distintas dependencias y organismos en portales más coherentes del Estado en general. Esa información, combinada con otros datos de unidades empresariales existentes, deberá analizarse para determinar la información y transacciones de uso más común. Esos deben lógicamente ser los primeros objetivos al entrar en línea.

La tarea de poner la información, los servicios y las transacciones de las dependencias en línea del Estado de la manera más adecuada para los usuarios puede enfrentar problemas debidos a congestionamientos de la organización y a rivalidades de larga data. Esos posibles riesgos deben ser motivo para un examen más a fondo de la estructura estatal, a fin de determinar quiénes deben responsabilizarse de poner los organismos estatales en línea, y cuál es la mejor manera de proporcionar el alto nivel de liderazgo y autoridad que serán necesarios para superar cualquier rigidez. Un requisito esencial para el éxito es que se necesita el nivel más alto de liderazgo—comenzando con el jefe de Estado si es posible.

Una aplicación esencial para los organismos estatales de muchos países ha sido la elaboración de un mecanismo eficaz de adquisiciones electrónicas; desarrollar en efecto el comercio electrónico dentro del sector estatal. Esa función central del Estado puede ser particularmente útil para fomentar una mayor conectividad en el sector comercial. Puede también ser particularmente beneficiosa para la pequeña y mediana empresa, al crear nuevos niveles de transparencia en el trámite de las compras. Abrir el sistema de adquisición a todas las empresas de la economía frecuentemente acelera la adopción de tecnologías de información y comunicaciones, y expande la capacidad para el comercio electrónico entre las empresas pequeñas y medianas, lo cual produce condiciones comerciales más dinámicas.

La introducción de un sistema electrónico de adquisiciones puede con frecuencia ser un primer paso de gran relieve para el Estado. Puede ser especialmente útil en las primeras etapas, ya que contribuirá a que se adquiera una comprensión práctica de las dificultades que las empresas y los clientes enfrentan con el comercio electrónico. También proporciona una experiencia directa en la adaptación del régimen que rige el comercio electrónico—por ejemplo la necesidad de seguridad, de privacidad y de un mercado que lo sustente. También en este caso, el Estado 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.

3.4. 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, la comunidad de negocios y la gubernamental puedan obtener los beneficios de esa evolución, habrá que proporcionarles la esencia de la comunicación – el contenido- en la lengua 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 multimedios en las lenguas indígenas relevantes en cada país.

Las industrias de contenidos, llamadas también “industrias culturales”, interactúan intensamente con otros subsectores empresariales y por ello es conveniente analizar esas relaciones en el entorno nacional e internacional para orientar su fomento.

Un diagnóstico sobre el contenido en el marco de la Agenda de Conectividad abarcará al menos las siguientes categorías:

- Educación.
- Difusión cultural.
- Medios masivos de comunicación.
- Entretenimiento.
- Comunicación gubernamental.
- Expresión social.
- Servicios de información.
- Publicidad.

El diagnóstico correspondiente al contenido contendría 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.
- Estimación 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.
- Problemática del contenido ilegal, impropio o inmoral.

3.4.2. Sector Privado.

- Empresas establecidas en el país, cuya actividad está relacionada con la producción de contenidos para Internet (p.e.: medios masivos de comunicación y entretenimiento, empresas que operan sobre Internet, industria editorial, contenidos multimedios, etc.).
- Estimación de la oferta comercial de contenidos en el país, desglosada por las categorías arriba expresadas.
- 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.
- Situación del financiamiento hacia esta industria.
- Perspectivas de crecimiento. Análisis de fortalezas y debilidades.
- Otros aspectos que se consideren importantes para los objetos del presente diagnóstico.

3.4.3. Gobierno.

- Dependencias gubernamentales que tienen presencia en el WEB. Distinguir por niveles y áreas de gobierno.
- Dependencias de los diferentes niveles y áreas de gobierno que producen contenidos en línea con relación a las categorías anteriormente expresadas.
- Producción, gestión y distribución del contenido de los bancos de información relativos a los servicios del estado.
- Producción y distribución de contenidos relevantes para la información suficiente y oportuna de la ciudadanía.
- Captación, procesamiento y atención cabal de la información resultante de la retroalimentación ciudadana.
- Producción de contenidos educativos y culturales.
- Acciones gubernamentales de fomento para las industrias culturales nacionales y la formación de los recursos humanos correspondientes.
- Otros aspectos que se consideren importantes para los objetos del presente diagnóstico.

4. Plan de Acción.

4.1. Esquemas de Planificación y Mecanismos de Coordinación.

Según se planteó en el capítulo 2.4., los actores indispensables para la puesta en marcha de la Agenda de Conectividad de un país son la sociedad civil, el sector privado y el sector público, con el posible apoyo de uno o varios organismos internacionales.

Por esta razón, se hace necesaria la creación de un foro de discusión y acuerdo, en el que participen los mencionados actores, para definir políticas, prioridades, estrategias y planes de acción, además de la nominación de un responsable a nivel del alto gobierno que coordine estas acciones y garantice su desarrollo en el corto, mediano y largo plazo.

Así mismo, dentro del gobierno deberá definirse un proceso de planeación, coordinación y financiación de actividades que involucre no sólo al responsable en el alto gobierno sino a los organismos encargados de la definición de la política económica y la de asignación de presupuestos a nivel central y regional.

Estos aspectos son definitivos en el proceso de planificación y ejecución de un plan de acción para la Agenda de Conectividad, la que debe cubrir estrategias basadas en programas y proyectos por un período estimado de al menos diez años. Este plan de acción debe estar basado en los siguientes aspectos:

- Integración y unificación de esfuerzos existentes.
- Análisis y adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales relevantes, adaptadas a la realidad de cada país.
- Creación y fortalecimiento de alianzas con todos los sectores nacionales que puedan realizar aportes para la consecución de los resultados específicos.
- Consolidación de un proceso evolutivo y dinámico de definición, redefinición, implantación, ejecución y control de estrategias articuladas entre sí con base en una serie de políticas, programas y proyectos que permitirán lograr los objetivos planteados. Cada uno ellos debe tener un responsable de su ejecución en organismos del sector público, instituciones privadas u organizaciones representativas de la comunidad.
- Nominación del ente coordinador de la Agenda de Conectividad y promoción para darlo a conocer de forma explícita en el país.

El ente encargado de la coordinación de la Agenda de Conectividad, debe orientar sus acciones a la maximización de los recursos tecnológicos, financieros, humanos y legales necesarios para la ejecución de los proyectos anteriormente descritos. Dicha coordinación debe poseer las siguientes características:

- Nominación y creación oficial del ente coordinador de la Agenda de Conectividad.
- Poder de convocatoria a nivel nacional.
- Estructura organizacional, mandato, autoridad y recursos presupuestales necesarios para cumplir con éxito sus funciones.
- Participación de la comunidad y de los sectores público y privado.
- Continuidad en el largo plazo.

Finalmente, este ente deberá promover la necesaria adecuación del marco legislativo y regulatorio necesario para el adecuado desarrollo de la Agenda de Conectividad nacional; con ese fin, deberá interactuar y coordinar acciones conjuntas con las instancias correspondientes.

4.2. Infraestructura.

El plan de acción relativo a la infraestructura de la Agenda de Conectividad es un documento central para el desarrollo de esta trascendental iniciativa y es quizá el paso del proceso de conectividad nacional que más requiere de la participación del sector privado y de los órganos reguladores para llevarse a cabo.

Esta etapa de la planificación de la conectividad nacional tendrá los siguientes aspectos fundamentales que se recomienda realizar en plenitud por parte del ente responsable de la Agenda de Conectividad en los países de las Américas:

- Establecer, bajo la dirección del ente coordinador de la Agenda de 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 del diagnóstico y a definir los detalles de los programas y proyectos relativos a la integración y conformación de la infraestructura para dar soporte a la Agenda de Conectividad. El grupo de trabajo abordará la atención de los temas de la infraestructura dividiéndolos en cuatro subgrupos:
 - Telecomunicaciones.
 - Tecnologías de la Información e Informática.
 - Recursos Humanos.
- Determinar en el seno del grupo de trabajo, la estrategia de infraestructura para la conectividad a corto, mediano y largo plazos. Esta actividad deberá ser llevada a cabo en forma cuidadosa. La primera versión deberá ser completada y publicada en el plazo mas corto posible después de integrado el grupo y se generarán posteriores versiones siempre que sea necesario para impulsar o reorientar las acciones de la conectividad nacional.
- Analizar por parte de los tres sectores representados en el grupo de trabajo de alto nivel, las disposiciones legislativas, normativas y reglamentarias vigentes que rigen la operación de las telecomunicaciones, la Informática, las aplicaciones de las tecnologías de la información (p.e.: el comercio electrónico, la educación a distancia o la telemedicina) y el acceso y utilización de las TIC, para determinar su pertinencia presente y futura y, consecuentemente, generar las recomendaciones correspondientes a las autoridades. Esta tarea debe programarse al inicio de las actividades del ente que conduzca la Agenda de Conectividad y deberá considerarse como periódica.
- De juzgarse necesarios, establecer por parte de los órganos reguladores de telecomunicaciones con el concurso del sector privado, los programas y fondos correspondientes de servicio y acceso universales, para promover la evolución de la conectividad en el país. Esto deberá ocurrir durante el primer año de la vigencia de la Agenda de Conectividad.
- Negociar los acuerdos necesarios para que las empresas involucradas en la transmisión, conducción, almacenamiento y distribución de la información cumplan cabal y oportunamente con sus compromisos de cobertura a nivel nacional, de

manera que se cumplan los objetivos de teledensidad y con ello, los de ampliación de los servicios relativos a la conectividad en todo el territorio. Una primera revisión conjunta de esos compromisos se realizaría inmediatamente después del lanzamiento de la conectividad en el país y anualmente se procedería a las revisiones sucesivas.

- Analizar el modelo financiero nacional de costos de acceso a la conectividad y buscar la racionalización de los mismos mediante acciones concretas y estímulos otorgados por el estado a los particulares.
- Diseñar esquemas tarifarios en telecomunicaciones atractivos para masificar el acceso a Internet y para facilitar el aprovechamiento de las TIC y de sus aplicaciones y servicios en establecimientos de interés social tales como escuelas, bibliotecas, hospitales, incubadoras de pequeñas y medianas empresas, entre otros.
- Determinar al inicio del proceso de conectividad en el país, los puntos multiplicadores del acceso masivo a la conectividad en el territorio (escuelas, oficinas de gobierno, oficinas de correo, cuarteles, etc.) y programar su puesta en marcha. Posteriormente, prever la provisión de recursos para ampliar esa red inicial de masificación de servicios sofisticándola en lo posible con una futura inversión en telecentros contruidos específicamente para ello.
- Preparar por parte de los tres sectores involucrados en el proceso de la conectividad nacional la instalación viable y oportuna de medios de infraestructura avanzada para el país, tales como las redes de banda ancha y los nodos de acceso a la red de Internet (NAP – Network access points).
- Cuando el grado de tecnificación y sostenibilidad de la infraestructura de conectividad implantada y de madurez de utilización masiva lo justifiquen, deberá realizarse un proyecto de mayor envergadura para dotar al país de las llamadas redes regionales, que integrarán a numerosos telecentros y puntos de acceso en conjuntos de comunicación de alto rendimiento en cuanto a ancho de banda, complejidad de servicios y potenciación del acceso. Esta actividad mayor se deberá contemplar desde la definición de la estrategia de infraestructura y constituirá una de las metas más ambiciosas desde los puntos de vista tecnológico, de madurez de utilización y de calidad y alcance de los servicios para la Agenda de Conectividad.
- Aprovechar la capacidad ociosa de las grandes redes públicas de telecomunicaciones para ampliar el alcance de cobertura geográfica y servicios de la Agenda de Conectividad. Eventualmente se contemplará aquí la planeación cuidadosa de las interconexiones necesarias para optimizar la utilización de estos recursos de comunicación. Esta actividad debería iniciarse inmediatamente después del lanzamiento de la Agenda de Conectividad.
- Promover desde el inicio la introducción de nuevas tecnologías de acceso para la conectividad, con la participación del sector privado. Esta actividad requerirá enmarcarse en un esquema de transparente competencia.
- Analizar la oportunidad de iniciar un proceso de apertura del bucle local para acelerar los procesos de la conectividad en el país.

- Fomentar por parte del estado la expansión y actualización permanentes de la infraestructura de la conectividad nacional mediante el otorgamiento racional de incentivos para las empresas y entidades productivas involucradas, las cuales resultarán de un responsable análisis en el seno del grupo de trabajo aquí definido y de la decisión de las instancias oficiales superiores que deban intervenir. Ese régimen de incentivos se revisará al término de cada periodo fiscal.
- Propiciar el incremento permanente de la densidad del parque informático nacional así como su actualización periódica en pro de la conectividad en un esfuerzo conjunto de los tres sectores corresponsables de la conectividad nacional. Esta actividad se inicia con el establecimiento de la Agenda de Conectividad.
- Garantizar permanentemente por parte del estado a las empresas que ofrecen productos y servicios ligados con infraestructura para la conectividad la seguridad jurídica para la expansión de sus inversiones y negocios que beneficien el desarrollo de la conectividad mediante la observancia de un esquema de competencia transparente en los mercados correspondientes.
- Coordinar e incentivar, con la participación relevante 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.
- Establecer a corto plazo un programa de recuperación y modernización de equipo informático para atender los requerimientos de equipamiento para la conectividad en las entidades y zonas menos favorecidas.
- Analizar y de resultar conveniente, llevar a cabo tan pronto sea posible, un programa para financiar el equipamiento en PC's o equipo terminal de acceso a Internet, de las comunidades que lo justifiquen. 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 se llevarán a cabo a la brevedad posible después de la inauguración de la Agenda de Conectividad y la primera evaluación de esta actividad se realizará anualmente.
- Otras acciones que se estimen necesarias para el desarrollo de la conectividad y que involucren aspectos de infraestructura.

4.3. Utilización.

4.3.1. Sociedad Civil.

4.3.1.1. 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 homologación en cuanto al contenido y metodologías para el proceso formativo que los ciudadanos en diferentes áreas geográficas y zonas dentro de los países.

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 de obtención de conocimiento con procesos educativos de buena calidad homologada para todos ciudadanos; segundo, proveer habilidades a los ciudadanos para utilizar activamente las TIC para su propio beneficio y tercero, crear la cultura y la conciencia de la necesidad de realizar el proceso de aprendizaje para y durante toda la vida apoyándose adecuadamente en las TIC.

Para afrontar este reto 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 una herramienta y un vehículo para lograr la masificación de una educación de alta calidad.

Por su parte, los entes rectores de la educación en los diferentes países deberán diseñar y poner en marcha un paquete de normas nacionales que sustenten los nuevos entornos de aprendizaje para docentes y estudiantes, con el uso adecuado de TIC en el aula, el apoyo de las mismas a 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 de desempeño como un elemento prioritario para calificar la calidad de la gestión de los planteles.

Este proceso debe estar acompañado de guías y ejemplos de planes de estudio y escenarios prácticos para las diferentes materias de estudio de los alumnos en cada grado. Para lograr realizar este proceso con éxito, esta actividad debe ser desarrollada como un proceso cooperativo de los países para beneficio común.

Para lograr la masificación y el mejoramiento de la calidad de la educación apoyándose en el uso adecuado de las TIC, cada país debe establecer un plan de acción a ser desarrollado en un período mínimo de diez (10) años, con siete (7) metas que deben tener fecha de cumplimiento escalonado con etapas específicas :

Meta 1 : Que todos los estudiantes y docentes tengan acceso a las TIC en sus salones de clase, escuelas, bibliotecas, comunidades y hogares.

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 adquieran habilidades y destrezas en la utilización de las TIC durante su proceso de educación formal, empezando desde el primer nivel.

Meta 4 : Que se genere una inversión permanente de recursos 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 definir la conveniencia de adaptarlas e insertarlas al proceso educativo local o desarrollar aplicaciones específicas nativas y ponerlas al servicio de la comunidad educativa de cada país, de acuerdo con sus necesidades.

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

- La idiosincrasia local y el sistema educativo de cada comunidad.
- La dependencia del contenido local de la tecnología en sí misma
- Los costos de adaptación.
- El esfuerzo para la obtención y puesta en marcha de dichas tecnologías en el sistema educativo de cada comunidad.
- Otros más que se consideren pertinentes.

Meta 5 : Que se desarrollen y se coloquen en la red contenidos y herramientas educativas que puedan ser utilizadas como soporte para la transformación y evolución del sistema educativo y también para apoyar los programas nacionales de combate al desempleo y al 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 tengan conocimiento de estas herramientas a su servicio, aprendan a utilizarlas y las adopten plenamente.

Meta 6 : Que se diseñen y desarrollen esquemas de entrenamiento en línea y de facilitación de equipamiento y acceso para la preparación e inserción al ámbito laboral de las comunidades nacionales de desempleados, subempleados, amas de casa y personas que padezcan algún tipo de discapacidad. También deberán incluirse aquí a los ciudadanos jubilados o de la tercera edad que deseen reintegrarse a la vida productiva cuidando en este caso la adopción de modalidades que les protejan en cuanto a la conservación de su salud e integridad física.

Meta 7 : Que se consideren las necesidades de la educación y el

entrenamiento autodidacta en el programa de desarrollo de las aplicaciones de las TIC.

4.3.1.2. Salud.

Una Agenda de Conectividad en materia de salud deberá abarcar tanto a las instituciones gubernamentales de todo nivel, como los establecimientos privados y la actividad de los profesionales independientes.

En desarrollo de lo anterior, se recomiendan las siguientes acciones a los gobiernos de los países de la región :

- Establecer un grupo de trabajo de alto nivel integrado con la participación de la Sociedad Civil, el sector privado y el gobierno para analizar los resultados del diagnóstico y definir los detalles de los programas y proyectos relativos a la salud de acuerdo con la Agenda de Conectividad. Este grupo de trabajo estará coordinado por el ente responsable de la misma.
- Preparar a corto plazo un programa de descentralización de los servicios nacionales de salud basados en los preceptos 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.
- Promover que en un plazo no mayor a cinco años, todos los establecimientos de salud estén conectados a Internet.
- Establecer al menos un centro de telesalud en cada una de las entidades geopolíticas del país en un plazo no mayor a dos años a partir de la adopción de una Agenda de Conectividad en el país.
- Promover el establecimiento de bancos de información y contenidos para la telesalud en el país. Un primer banco de este tipo se establecería en un plazo no mayor a dos años a partir del lanzamiento de la Agenda de Conectividad y deberá contemplar 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.

4.3.1.3. Trabajo.

Uno de los flagelos sociales en muchos países de las Américas

es el desempleo y su forma encubierta pero quizá aún más extensa y grave del subempleo.

Por ello es necesario considerar oportunamente dentro de una Agenda de Conectividad para las Américas, las aplicaciones para el teletrabajo. En este caso no se trata tan solo de desarrollar sistemas de apoyo para grupos de ejecutivos o para modernizar ciertas funciones de las empresas tales como las ventas y la distribución, sino hacer la reingeniería necesaria de las organizaciones para que el sector privado y las instancias gubernamentales correspondientes apoyen la creación de numerosos puestos de trabajo y la oferta de servicios personales en el mercado laboral, implantando puntos de acceso, telecentros y servicios en línea especializados o aplicaciones de teletrabajo en los telecentros.

Tanto las empresas como las entidades gubernamentales podrán acudir a la implantación de centros periféricos en las zonas urbanas, bien dotados de infraestructura de telecomunicaciones y telemática, para resolver problemas de saturación de espacios y de altos costos de renta y mantenimiento de las oficinas centrales.

Es también recomendable que las acciones en materia de teletrabajo se combinen con los programas de mejora ambiental, ya que existe naturalmente una interrelación positiva entre el éxito en un proyecto de teletrabajo y el mejoramiento relativo del medio ambiente en la zona de influencia de ese proyecto al disminuir el desplazamiento humano.

El Plan de Acción para apoyar el empleo dentro de una Agenda de Conectividad, deberá contemplar las siguientes acciones, entre otras :

- Establecer, bajo la conducción del ente coordinador de la Agenda Nacional de Conectividad, 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 del diagnóstico y a definir los detalles de los programas y proyectos relativos a la atención del sector laboral del país de acuerdo con la Agenda Nacional de Conectividad.
- Preparar y conducir programas de reducción del desempleo y subempleo apoyados en la Agenda Nacional de Conectividad, los cuales deberán iniciarse inmediatamente después de la inauguración de la misma y evaluarse periódicamente cada año.
- Coordinar proyectos de integración y reinserción al mercado laboral con las entidades gubernamentales, privadas y de la Sociedad Civil encargadas de atender a las comunidades de personas discapacitadas y de la tercera edad que se iniciarían en el corto plazo y se evaluarían cada año.
- Preparar con los diferentes niveles y dependencias gubernamentales un primer nivel de teletrabajo buscando disminuir costos y problemas de desplazamiento masivo en las zonas urbanas.

Programar estas acciones a partir de la determinación de las áreas geográficas más conflictivas en esa materia.

- Como un aspecto complementario, coordinar con las autoridades responsables de la ecología la realización de proyectos conjuntos para mejorar el medio ambiente en las zonas urbanas de alta concentración de la fuerza de trabajo. Considerar opciones de horarios y cargas flexibles de trabajo, transportación, reubicación de oficinas e instalaciones –tanto gubernamentales como privadas- y previsiones urbanísticas resultantes.
- Prever otras actividades que se juzguen oportunas al respecto.

4.3.1.4. Recreación.

La acción de la Agenda de Conectividad en este campo debe ser la de promotor e incentivador de este tipo de iniciativas como motores de mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios a través de actividades propias de la vida diaria y acercamiento a las TIC.

En esta área se recomienda considerar entre otros los siguientes aspectos:

- Estimular la creación de capital humano y de compañías que se dediquen a la creación de contenido.
- Fomentar la creación de comunidades virtuales alrededor del tema de la recreación que es amigable, en especial con miras a la creación de una cultura nacional de utilización de TIC, empezando por temas de fácil acceso y baja percepción de riesgo o temor al limitado conocimiento para el público en general.

4.3.1.5. Cultura.

Internet se constituye en una herramienta de enorme utilidad para divulgar aspectos de interés cultural de los países naciones y para preservar el acervo cultural de las diferentes razas y regiones, además de mantener activa la comunicación entre los integrantes de diversas etnias alejadas geográficamente.

Con el fin de democratizar el acceso a la información cultural, el gobierno debe incentivar y apoyar la creación de plataformas tecnológicas con capacidad de cubrir entre otros, los siguientes aspectos :

- Consolidar información del sector cultural nacional para hacer una difusión dinámica de la misma hacia la comunidad nacional e internacional, incluyendo entidades, agentes, eventos y proyectos culturales.

- Presentar en la red la caracterización nacional desde el punto de vista de la cultura, mostrando aspectos como razas, lenguas, folclor, historia, música, festivales, costumbres, etc.
- Presentar a través de Internet la digitalización del patrimonio cultural del país, incluyendo las colecciones virtuales de los museos del territorio nacional que incluya el inventario, registro y catalogo científico de las colecciones.
- Fomentar la creación de comunidades virtuales de las mismas etnias, privilegiando e incentivando especialmente las de comunidades indígenas.
- Fomentar las redes de servicios culturales a nivel del país.

4.3.2. Sector Privado.

4.3.2.1. Comercio Electrónico.

En la Sección 3.3.2 se mencionó que 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 el Estado 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.

Pero 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.

Una mayor 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 sumamente importante. 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, las medidas de protección del consumidor deben extenderse al mundo digital. El gobierno puede contribuir a fomentar la confianza si garantiza que los consumidores que usen el comercio electrónico tendrán derecho a compensación,

ofreciendo el nivel de protección comparable al brindado en otras formas de comercio.

Reglas claras del mercado

Los impuestos son 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 Estado 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 Estado 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 Estado 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.

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 allanará el camino. La cooperación regional podrá 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.

4.3.3 El Estado en línea

Al igual que en el caso del comercio electrónico, un plan de acción para establecer el Estado 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 Estados de los diferentes países, pero deben ser adaptadas por cada Estado, teniendo en cuenta el desarrollo político, social y económico de cada sociedad.

Muchas de las medidas más difíciles e importantes que debe tomar el Estado cuando proyecte entrar en línea deben naturalmente llevarse a cabo al nivel de cada Estado y de sus programas. Ya se ha mencionado que la motivación de una iniciativa estatal en línea es frecuentemente el deseo de mejorar la calidad del servicio suministrado y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios³ con tales servicios estatales. Los programas se vuelven a formular conforme a las necesidades e intereses de los ciudadanos, y pueden agruparse o integrarse cuando corresponda. En muchos países se está adoptando un enfoque que abarca “la totalidad del Estado” en cuanto a las normas de la gestión informática 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 Estados 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 sitios. 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. Esos sitios 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. Dichos sitios también pueden evolucionar y convertirse en la plataforma para el suministro de servicios interactivos y de transacciones. El Estado también puede fijar normas para el aspecto de dichos sitios y de otros sitios 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.

³ La palabra “usuario” en este documento significa alguien que usa los servicios de los organismos oficiales 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 organismos oficiales.

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 Estado 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 experimentales 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. Un solo sitio que ofreciera a los ciudadanos un medio seguro para cambiar sus direcciones en varias dependencias del Estado, 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 Estado 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 Estado.

En muchos países, el Estado 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 uniformes y de las transiciones sin solución de 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 varios países, el Estado está examinando marcos normativos que contribuyan a crear confianza en los servicios electrónicos. La cuestión de la privacidad es muchas veces crítica, y algunos Estados 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 países, el Estado también 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 el 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 estatales, y sitios 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 Estado 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 informática. 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 Estado 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 países 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.

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

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 convenios adecuados, será posible compartir los programas informáticos creados por el Estado en 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 estatal.

4.4. Contenido.

Se sugiere el siguiente plan de acción para el área 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 del diagnóstico correspondiente y definir los detalles de los programas y proyectos relativos al contenido en el marco de la Agenda Nacional de Conectividad. 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. En caso dado, se sugiere que este sistema se establezca en el plazo más corto posible y se revise al término de cada ejercicio fiscal.
- Definición de los acervos básicos de contenidos y de los proyectos correspondientes para hacer evolucionar la administración pública y para proporcionar servicios de información y otros relacionados a la ciudadanía. Esta actividad deberá realizarse a corto plazo después de la inauguración de la Agenda Nacional de Conectividad.
- Tal como se sugiere en el numeral correspondiente a Gobierno en Línea, proceder a la integración de los servicios gubernamentales de contenidos en línea en portales en la web. Este proceso debe iniciarse por parte de los diferentes niveles y áreas de gobierno a partir del primer año de vigencia de la Agenda Nacional de Conectividad y se considerará de carácter permanente a nivel de actualización y enriquecimiento.
- Establecer actividades de producción permanente de contenidos en línea en los diferentes niveles y áreas de la administración pública para consumo interno y para información a la ciudadanía . En virtud de requerir esta acción de numerosas actividades este proceso se considerará como de mediano a largo plazo.
- Estudio del volumen de presencia de los contenidos nacionales en Internet.
- Definir en el corto plazo y con la participación relevante 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.
- Con base en los resultados del diagnóstico, establecer una estrategia nacional para atender la carencia de contenidos en los tres sectores.
- De ser necesario, coordinar acciones conjuntas entre los tres sectores que contempla la Agenda Nacional de Conectividad para prevenir o sancionar la disseminación de contenidos en línea ilegales u ofensivos.

4.5. Marco regulatorio.

Todos los gobiernos de la región tienen el reto de crear un marco regulatorio moderno que apoye y soporte el desarrollo de la Agenda de Conectividad. Afortunadamente, en años recientes los gobiernos alrededor del mundo han llegado a acuerdos de alto nivel sobre los elementos de dicho marco.

La mayoría de los gobiernos reconocen que no tienen la capacidad para construir las redes de telecomunicaciones necesarias que permitan un alto nivel de conectividad. Esta es una actividad en la que el sector privado debe tomar el liderazgo. Para hacerlo posible, los gobiernos deben proveer un ambiente adecuado de libre competencia y un clima de confianza para la inversión que provea seguridad a los inversionistas privados. Estos elementos son necesarios para hacer realidad la Agenda de Conectividad, pero están fuera del alcance de este documento.

En el campo de las telecomunicaciones, la mayoría de los países de la región reconocen la necesidad de un conjunto de regulaciones que han sido definidas 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).

En resumen, los aspectos a considerar en cada país para crear un marco moderno regulatorio adecuado para el desarrollo de la Agenda de Conectividad debe contemplar los siguientes elementos:

- Acceso equitativo y universal a la información
- Transparencia
- Una industria de TIC competitiva
- Participación efectiva de la Sociedad Civil en el desarrollo del marco regulatorio
- Mecanismos para proteger la información
- Entrenamiento en el uso de servicios de TIC
- Protección de la propiedad intelectual de la nueva sociedad digital
- Coordinación de la legislación de los sectores de información y comunicaciones

Se recomienda para ello realizar las siguientes acciones:

- Organizar reuniones y talleres de trabajo con la participación de miembros de la sociedad civil, expertos del sector privado y del sector público, para compartir experiencias y mejores prácticas conducentes al desarrollo de marcos regulatorios sólidos que faciliten y estimulen el uso y la aplicación de las TIC en todos los órdenes 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.

4.6. Esquemas de Financiamiento.

El reconocimiento de la conectividad como una prioridad nacional, y de las respectivas agendas como Políticas de Estado, debe verse reflejado en los planes de desarrollo de los Gobiernos de la región. En tal sentido es fundamental que en el diseño de las respectivas políticas macroeconómicas, y en particular en la destinación del gasto público, se vea reflejada claramente la importancia que se le ha otorgado a la conectividad.

Reconociendo los principios señalados en la Cumbre de las Américas y las declaraciones emanadas por los Jefes de Estado y de Gobierno, deben formularse alternativas creativas de financiación de proyectos con la participación activa de instituciones financieras internacionales y del sector privado de la región, que beneficien principalmente a las economías más pequeñas del continente.

5. Compromisos de la CITEL.

Promover dentro de los tres Comités Consultivos Permanentes y en particular en el seno del CCP.I, la realización de talleres que conduzcan al término de cada Reunión del Comité Permanente respectivo, a trabajos formales y a resoluciones concretas sobre los temas relevantes de la Conectividad en las Américas. En especial, se recomienda se aborden, con un enfoque dirigido al desarrollo de la conectividad de los siguientes aspectos:

- Normalización.
- Interconexión.
- Radiocomunicación.
- Planeación y administración del Espectro Radioeléctrico.
- Aprovechamiento pleno de las tecnologías de la segunda generación de telecomunicaciones.
- Tercera Generación de Tecnologías de Telecomunicaciones.
- Servicio y Acceso Universales y su fondeo respectivo.
- Análisis de las ventajas y desventajas de la apertura del bucle local.
- Formación de Recursos Humanos.
- Proyecto e-Américas.
- Educación a Distancia.
- Telemedicina.

- Comercio Electrónico.
- Teletrabajo.
- Tarifas y Asuntos Económicos.
- Internet.
- Certificación y Acuerdos de Reconocimiento Mutuo.
- Otros temas que se consideren convenientes para orientar el desarrollo de la conectividad en el hemisferio.

Organizar un taller de planeación para las agendas de conectividad de las Américas en la que participarían todos los responsables de los entes coordinadores de las mismas. De resultar conveniente, podrían programarse posteriores reuniones en forma anual.

Motivar, mediante comunicaciones y contactos frecuentes de los responsables del COM/CITEL y CITEL con las autoridades de política y regulación de las telecomunicaciones de cada país de la Región, el lanzamiento de sus respectivas agendas nacionales de conectividad y la sustentación de su desarrollo en forma permanente.

Organizar en forma periódica, foros de los tres Comités Consultivos Permanentes enfocados a la evaluación y al enriquecimiento de las agendas de conectividad de los países de las Américas, que permitan a los funcionarios de las administraciones y miembros asociados de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones intercambiar sus experiencias y establecer alianzas para desarrollar aspectos de interés común.

Establecer un observatorio sobre conectividad dentro del sitio web de la CITEL, para uso exclusivo de las administraciones y miembros asociados. Este acervo deberá actualizarse al menos una vez por semana y concentrará, en la medida de lo posible, información de todas las acciones de conectividad a nivel mundial. La CITEL contratará personal técnico para realizar las tareas de investigación en línea, puesta en forma de los informes, actualización de la base documental y comunicación con los usuarios.

Teletrabajo – Aplicación de las telecomunicaciones, las tecnologías de la información, la Informática y los contenidos en línea para incrementar la viabilidad para obtener la plenitud de empleo y facilitar el florecimiento del trabajo en forma remota.

6. ANEXOS.

6.1. Glosario de Términos.

Abismo digital – Brecha digital

Es la distancia que separa a quienes tienen acceso a la información en línea, a las nuevas tecnologías y a las redes de comunicaciones modernas de los que solo lo tienen en forma limitada o no lo tienen en absoluto, la cual incrementa en forma desproporcionada la distancia entre unos y otros en aspectos de apropiación del conocimiento y de desarrollo económico y social.

Convergencia tecnológica

La convergencia es el proceso de integración de aplicaciones y servicios introducido por las tecnologías digitales en cuanto a la manera en que éstos últimos se prestan, reduciendo los límites entre los tipos de operación de los mismos y los medios de proporcionarlos, reduciendo también las distinciones tecnológicas entre texto, audio y video.

La Convergencia puede expresarse también como la capacidad de diferentes plataformas de red para transportar tipos de servicios digitales diferentes o esencialmente similares y la integración de dispositivos de consumo tales como el teléfono, la televisión y la computadora personal en uno solo.

Multimedios

Se entenderá por multimedios todos los productos de distribución de información interactivos, soportados informáticamente, que operan en línea y fuera de línea y que integran al menos tres de las siguientes formas de representación de la información: texto, imágenes, imágenes en movimiento y sonido.

Sociedad de la Información

El término Sociedad de la Información se refiere a una forma de desarrollo económico y social en el que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y diseminación de la información con vistas a la creación de conocimiento y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones, juega un papel central en la actividad económica, en la creación de riqueza y en la definición de la calidad de vida y las prácticas culturales de los ciudadanos.

Teletrabajo.

6.2. Iniciativas internacionales.

Modelo desarrollado en Canadá (www.connect.gc.ca)

Modelo planteado por el Centro de Desarrollo Internacional de la Universidad de Harvard (www.Harvard.edu).

6.3. Listas de chequeo.