COMISION INTERAMERICANA DE TELECOMUNICACIONES

AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS

PLAN DE ACCIÓN DE QUITO

ORGANIZATION OF AMERICAN STATES
Edición del 25 de noviembre de 2003

ÍNDICE

ÍNDICE ii

RESUMEN EJECUTIVO 1

AGENDA DE CONECTIVIDAD PARA LAS AMÉRICAS Y PLAN DE ACCIÓN DE QUITO 3

1. Razones 3

2. Objetivos del presente documento 3

3. Elementos fundamentales de una agenda de conectividad 4

3.1. Definición de conectividad. 4

3.2. Definición de Agenda de Conectividad 4

3.3. Definición de Plan de Acción 4

3.4. Participantes 4

3.5. Visión 5

3.6. Componentes 5

3.7. Principios 6

3.8. Estrategias 7

4. Plan de Acción de Quito 8

4.1. Evaluación y planificación 8

4.1.1. Evaluación 8

4.1.2. Planificación 8

4.2. Ejecución de la Agenda de Conectividad 9

4.2.1. Infraestructura 9

4.2.2. Utilización 10

4.2.3. Contenido 10

4.2.4. Marco reglamentario 10

4.2.5. Esquemas de financiación 11

4.3. Medición del desempeño 11

6. Recomendaciones en cuanto a la gestión 12
7. Compromisos de la CITEL 12
ANEXO 1: EVALUACIÓN 14
1. Inventario de iniciativas nacionales y evaluación de la situación del país 14
2. Infraestructura 15
2.1. Sociedad civil 16
2.1.1. Evaluación de los recursos humanos para la conectividad. 16
2.1.2. Evaluación de las telecomunicaciones e infraestructura conexa 16
2.1.3. Evaluación de las tecnologías de la información y de la informática 16
2.1.4. Evaluación del acceso disponible 17
2.2. Sector privado 17
2.3. Gobierno 17
3. Utilización 18
3.1. Sociedad civil 18
3.1.1. Educación 18
3.1.2. Salud 19
3.1.3. Empleo 20
3.1.4. Pueblos indígenas 21
3.1.5. Recreación 21
3.1.6. Cultura 22
3.2. Sector privado 22
3.2.1. Comercio electrónico 22
3.3. Gobierno 23
3.3.1. Comercio electrónico 23
3.3.2. Gobierno electrónico 24
3.3.3. Gobernabilidad electrónica 25

3.4. Contenido 26
3.4.1. Sociedad civil 27
3.4.2. Sector privado 27
3.4.3. Gobierno 28
ANEXO 2: PLANIFICACIÓN 29
ANEXO 3: INFRAESTRUCTURA 31
ANEXO 4: UTILIZACIÓN 34
1. Sociedad civil 34
1.1. Educación 34
1.2. Salud 36
1.3. Empleo 37
1.4. Pueblos indígenas 38
1.5. Recreación 38
1.6. Cultura 39
2. Sector privado 39
2.1. Comercio electrónico 39
3. Gobierno 42
3.1. Gobierno en línea 42
ANEXO 5: CONTENIDO 45
ANEXO 6: MARCO REGLAMENTARIO 47
ANEXO 7: MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO 49

RESUMEN EJECUTIVO

Los Jefes de Estado y de Gobierno presentes en la Cumbre de las Américas, celebrada en la ciudad de Quebec en abril de 2001, reconocieron que se está llevando a cabo una revolución tecnológica de profundas consecuencias sociales, económicas y políticas, y que la región está entrando en una economía y sociedad nuevas, definidas por la creciente capacidad de acceso a la información y su divulgación, así como la necesidad y el desafío de transformar dicha información en conocimientos para el beneficio de todos los ciudadanos de las Américas.

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

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

El presente documento trata sobre los tres componentes fundamentales de una Agenda de Conectividad: infraestructura, utilización y contenido. También se describen tres premisas básicas para el éxito: en primer lugar, y el más importante, la agenda debe formularse y ejecutarse con la participación activa de la sociedad civil, incluido el sector privado; segundo, debe basarse en principios de equidad, universalidad y asequibilidad; y tercero, debe impulsar la producción y disponibilidad de contenido pertinente en áreas críticas que responda a las necesidades fundamentales de los ciudadanos de las Américas.

Este documento proporciona un marco conceptual, presenta un conjunto de pautas generales como plan de acción para formular y ejecutar una estrategia de conectividad, e incluye una sección de anexos con sugerencias detalladas para las administraciones con respecto a varias áreas críticas.

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

El Plan de Acción proporciona un marco general y presenta un proceso de tres pasos para los países dispuestos a formular y ejecutar una estrategia de conectividad que se ajuste a sus circunstancias. Esos tres pasos básicos son: evaluación y planificación, ejecución (incluyendo infraestructura, utilización, contenido, marco jurídico y reglamentario, y financiación) y medición del desempeño.

A fin de facilitar la formulación de agendas nacionales y de garantizar su continuidad, se propone que sean dirigidas por un grupo de trabajo al nivel más alto posible, bajo la supervisión del gobierno correspondiente, y con la participación activa de la sociedad civil, incluido el sector privado. Para mantener la autonomía necesaria en la formulación y ejecución debidas de las agendas respectivas, el grupo de trabajo deberá establecerse como una Secretaría u Oficina Nacional de Coordinación. Dado el carácter "horizontal" y la aplicación multisectorial de la conectividad, y teniendo en cuenta el

contexto institucional y jurídico de cada país, se recomienda que dichas secretarías u oficinas nacionales de coordinación no estén adscritas ni dependan de ningún ministerio, departamento u organismo determinado. Dichas secretarías u oficinas deben depender directamente del Jefe de Estado y respetar el mandato jurídico de los demás órganos e instituciones gubernamentales.

1. RAZONES

Los Jefes de Estado y de Gobierno de las Américas presentes en la Cumbre de las Américas, celebrada en la ciudad de Quebec en abril del 2001, reconocieron que se está llevando a cabo una extraordinaria revolución tecnológica de profundas repercusiones sociales, culturales, políticas y económicas, y que la región está entrando en una economía y sociedad nuevas, definidas por un vasto aumento de la capacidad de acceso a la información, su divulgación y transformación en conocimientos.

La Cumbre manifestó 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, particularmente en los países en desarrollo, en las economías más pequeñas, y entre grupos rurales y desfavorecidos. El objetivo es brindar a los ciudadanos de las Américas la oportunidad de desarrollar las herramientas necesarias para obtener conocimientos que les permitirán aprovechar plenamente las posibilidades de fortalecer la democracia, generar prosperidad y realizar su potencial humano.

La Cumbre de la Ciudad de Quebec instruyó a las autoridades de telecomunicaciones y a los organismos reguladores competentes que trabajen con las organizaciones y organismos regionales y subregionales para desarrollar y ejecutar, antes de la Cuarta Cumbre de las Américas, un programa de cooperación y colaboración que respalde una Agenda de Conectividad para las Américas.

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

2. OBJETIVOS DEL PRESENTE DOCUMENTO

Los objetivos del presente documento son:

- Proporcionar un marco de referencia conceptual y pautas generales, que faciliten la evaluación de la situación vigente de un país en cuanto a la conectividad y, teniendo en cuenta las circunstancias nacionales, la formulación, ejecución, evaluación e integración de las agendas nacionales de conectividad, sin que su contenido implique obligación alguna para los Estados miembros.

- Establecer principios, premisas, definiciones, metas y cronogramas que concreticen el compromiso hemisférico de lograr que la conectividad sea viable en los países de las Américas.

- Destacar la importancia de que las agendas de conectividad sean entendidas, concebidas y ejecutadas como una política nacional del Estado de concepción amplia.

- Ofrecer un plan de actividades alternativo en el ámbito nacional, incluyendo recomendaciones en cuanto a la evaluación, ejecución, control y gestión, que facilite y promueva la adopción y continuidad de la agenda de conectividad de un país, en base a la participación activa y permanente de los representantes de la sociedad civil, el sector privado, el sector público y organismos regionales, subregionales y órganos públicos y organizaciones internacionales relacionados en el ciclo vital de consecución de dichas agendas.

3. ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE UNA AGENDA DE CONECTIVIDAD

3.1. DEFINICIÓN DE CONECTIVIDAD.

La conectividad, para efecto de este documento, es la capacidad interna de una sociedad para comunicarse consigo misma y con su entorno mundial mediante el uso de las telecomunicaciones, las tecnologías de la información y a través de los productos de sus industrias de contenido. El objetivo de la conectividad es que todos los países del Hemisferio puedan evolucionar hacia una sociedad basada en la información y el conocimiento. La conectividad no constituye un fin en si misma. Las políticas de conectividad deben tener como finalidad el fomento del desarrollo social, económico y cultural de los países, la promoción del bienestar y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

3.2. DEFINICIÓN DE AGENDA DE CONECTIVIDAD

Una Agenda de Conectividad es un instrumento de consenso en el que se establecen principios, premisas, definiciones, objetivos y compromisos esenciales que garantizan el aprovechamiento pleno de las comunicaciones, las tecnologías de la información y los contenidos para el desarrollo económico, social, cultural y político de un país, con el objetivo final de preparar su evolución hacia una sociedad basada en la información y el conocimiento.

3.3. DEFINICIÓN DE PLAN DE ACCIÓN

Un Plan de Acción es un documento en el que se establece un conjunto de estrategias, recomendaciones y procedimientos que permitan formular y ejecutar las actividades de conectividad.

3.4. PARTICIPANTES

Cada agenda de conectividad debe ser concebida y ejecutada con la participación activa y permanente de los participantes fundamentales de la sociedad: la sociedad civil, incluido el sector privado, y sus

respectivos gobiernos. La participación de dichos actores debe verse reflejada en todo el ciclo vital del proceso de conectividad, es decir, en la formulación, ejecución, evaluación, integración y financiación de las respectivas agendas.

3.5. VISIÓN

Todos los países de las Américas deberán formular una declaración sobre la visión de sus propias agendas de conectividad y establecer un cronograma y plan de acción para la ejecución de las mismas antes de la Cuarta Cumbre de las Américas.

En la formulación de esa visión nacional, cada país deberá establecer una fecha objetivo y metas realistas a lograr dentro de ese plazo. Las metas deberán tener en cuenta, además de los beneficios finales esperados, el seguimiento intermedio de los componentes esenciales de la conectividad, tales como la infraestructura, con el objeto de facilitar la supervisión y control del proceso de conectividad.

Para tener éxito, una agenda de conectividad deberá adherirse a cinco premisas.

La primera premisa es que la agenda debe formularse y ejecutarse con la participación activa y permanente de los participantes fundamentales de la sociedad: la sociedad civil, incluido el sector privado, y los respectivos gobiernos, en su condición de instituciones responsables de la soberanía y el interés público. La agenda debe formularse, además, alrededor de tres componentes fundamentales: la infraestructura y el acceso a la misma, la utilización de dicha infraestructura, y la cantidad y calidad del contenido disponible en la autopista de la información.

La segunda premisa es que la formulación y ejecución de la agenda de conectividad deben basarse en principios de equidad y universalidad, es decir, el acceso para todos desde cualquier lugar, a un costo que esté realmente al alcance de la mayoría del público, en especial de las poblaciones marginadas y con necesidades especiales.

La tercera premisa es que la agenda de conectividad debe ser formulada y ejecutada con miras a crear oportunidades de inversión y mejorar la eficacia, diversidad y competitividad de los distintos agentes.

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

La quinta premisa es que el objetivo de la conectividad es la promoción del desarrollo social, económico y cultural de los países, basado en un espíritu de cooperación e intercambio internacional y en el respecto de los acuerdos establecidos y compromisos adquiridos en esta área a nivel internacional.

3.6. COMPONENTES

Para el desarrollo de la conectividad son esenciales tres componentes a saber:

- **Infraestructura:** Una combinación de equipos, programas informáticos, recursos humanos, redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el sector de Servicios Audiovisuales, que facilita el acceso de una sociedad a la información y a los servicios digitales.

- **Utilización:** El valor agregado del uso de la información y de los servicios digitales con el objetivo de generar conocimientos para mejorar la calidad de vida de la población.

- **Contenido:** La disponibilidad de información, aplicaciones y servicios de alta calidad y pertinentes para los individuos y comunidades de la región.

Cualquier país que formule una agenda de conectividad deberá adoptar un enfoque que integre todos estos componentes y deberá tener en cuenta las necesidades y aspiraciones de cada uno de los participantes descritos anteriormente, su enfoque socioeconómico sobre la Sociedad de la Información y sus criterios con respecto a las iniciativas hemisféricas y mundiales relativas a las TIC.

3.7. PRINCIPIOS

La formulación y ejecución de una agenda de conectividad deben guiarse por principios de equidad y universalidad, preservando al mismo tiempo las oportunidades de inversión del sector privado. La conectividad debe permitir la expansión comercial, incluyendo los sistemas de intercambio comercial previstos en los acuerdos comerciales regionales. Simplemente, todos los ciudadanos deben tener acceso a un costo realmente asequible. Pero no basta con el acceso. Es igualmente importante que los ciudadanos estén debidamente capacitados para utilizar la infraestructura y comprender en qué forma puede mejorar sus vidas. Por lo tanto, se debe promover un ambiente cultural favorable al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), crear un contenido nacional y regional atractivo que promueva las identidades culturales, y permitir el uso de todos los idiomas de un país, incluidos los indígenas, sin excluir ni restringir el acceso al contenido internacional.

Un marco reglamentario nacional moderno desempeña una función esencial para respaldar y sustentar el desarrollo de una agenda de conectividad. Dicho marco deberá basarse en los principios siguientes:

- Acceso equitativo, universal y asequible a la información

- Diversidad de agentes, pluralidad de ofertas y competencia eficaz.

- Transparencia y claridad

- Neutralidad tecnológica, sin perjuicio del interés público de cada país

- Una industria de TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones) competitiva

- Participación eficaz de la sociedad civil en la preparación del marco reglamentario

- Fortalecimiento de la seguridad de las redes de comunicación e información.

- Capacitación en el uso de los servicios que proporcionan las TIC

- Respeto a la propiedad intelectual, de conformidad con las normativas nacionales y los tratados internacionales.

- Coordinación de la legislación que rige los sectores de la información y las comunicaciones

3.8. ESTRATEGIAS

En cada país del Hemisferio, la vinculación de los intereses de los participantes, los componentes y los principios de orientación deberá conducir a la formulación y ejecución de estrategias nacionales concretas. Dichas estrategias deberán, en última instancia, tener como objetivo la promoción de mejoras considerables en el acceso de los ciudadanos a la infraestructura mundial de la información, así como la integración de las comunidades en las redes. Para alcanzar su meta, las estrategias nacionales de conectividad deberán abordar una gran variedad de temas y prioridades, relacionados con, entre otras cosas, la educación, la salud, la generación de empleo, las oportunidades económicas, estrategias para inversiones, la participación democrática y la protección de los derechos humanos, la igualdad de género, el desarrollo económico, particularmente de las pequeñas y medianas empresas, el comercio y los servicios, el turismo, los sectores agrícola y exportador, la cultura y la recreación. Las estrategias también deberán someterse a exámenes y revisiones periódicos, a fin de asegurar que siguen siendo coherentes y proporcionar orientación a aquellos que trabajan para alcanzar las metas de la conectividad.

4. PLAN DE ACCIÓN DE QUITO

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

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

Además, se realizan recomendaciones a fin de facilitar la gestión de la formulación y ejecución de las agendas nacionales, en especial la creación de un grupo de trabajo al nivel más alto posible, bajo la supervisión del gobierno correspondiente, y con la participación activa de la sociedad civil, incluyendo el sector privado.

4.1. EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN

4.1.1. EVALUACIÓN

Cuando se formule una Agenda de Conectividad, sería útil que cada país lleve a cabo una evaluación nacional que ayude a definir las estrategias, políticas y procedimientos adecuados. La etapa de evaluación es importante, especialmente porque es necesario que muchos participantes de cada país intervengan en el desarrollo de la conectividad. La participación en el análisis ayudará a mostrar las interrelaciones y a evitar la duplicación de esfuerzos.

El Anexo I contiene ejemplos detallados de elementos que deberán considerarse para su inclusión en un análisis nacional. El Anexo sigue los mismos temas que las acciones recomendadas en la sección de ejecución. El alcance y escala de la evaluación que se sugiere en dicho Anexo no deben desalentar a los países a emprender la labor de desarrollar una Agenda de Conectividad. Lo ideal sería que los gobiernos contaran con toda la información necesaria, pero generalmente ese no es el caso. Las recomendaciones del anexo describen la evaluación ideal del grado de preparación de un país para desarrollar un Plan de Acción; al principio, no es necesario un estudio tan completo.

4.1.2. PLANIFICACIÓN

Para que la ejecución de la Agenda de Conectividad en un país tenga éxito es necesario el apoyo y participación de la sociedad civil, incluidos el sector privado y el sector público, trabajando en colaboración con las organizaciones internacionales correspondientes. Es esencial establecer un foro en el que los participantes puedan intervenir en la formulación de políticas, la definición de prioridades, estrategias y planes de acción, y en la designación de una entidad gubernamental de alto nivel para coordinar las actividades y asegurar que dichas actividades se llevan a cabo a corto, mediano y largo plazo.

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

sugerencias adicionales con respecto a los elementos que es más probable que contribuyan al éxito del proceso de planificación.

4.2. EJECUCIÓN DE LA AGENDA DE CONECTIVIDAD

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

4.2.1. INFRAESTRUCTURA

El Plan de Acción sobre infraestructura es fundamental para que una Agenda de Conectividad tenga éxito y es, quizás, el paso más crítico en el proceso nacional de conectividad, ya que su ejecución requiere la participación, o coordinación, según la legislación de cada país, de los órganos reguladores y del sector privado. El Anexo 3 contiene sugerencias más detalladas sobre posibles puntos de acción para fomentar el desarrollo de infraestructura que respalde la conectividad. A continuación se describen los puntos esenciales.

Las probabilidades de lograr un enfoque coordinado para el desarrollo de infraestructura serán mucho más exitosas si se establece un grupo de trabajo de alto nivel integrado por representantes del sector privado, la sociedad civil y el gobierno, el cual, dependiendo del marco jurídico, coordinará las actividades por medio de los respectivos órganos reguladores. El grupo utilizará los resultados de la evaluación de la conectividad del país para formular planes de infraestructura en tres áreas: telecomunicaciones, tecnologías de la información y recursos humanos.

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

Los planes de infraestructura deberán tener en cuenta los atributos de todas las tecnologías y tratar de mantener la neutralidad tecnológica, sin perjuicio del interés público de cada país. Por ejemplo, el dominio tradicional de las líneas terrestres para las comunicaciones personales y el acceso personal a la Internet está siendo complementado cada vez más por las soluciones inalámbricas. Las radiocomunicaciones y la radiodifusión comunitaria pueden ofrecer un medio adecuado y de alta calidad para el acceso a la información.

Las personas responsables de la planificación de infraestructura deberán también considerar las ventajas que se derivarían de la cooperación regional y subregional, promoviendo, por ejemplo, la creación de "centrales" o puntos de acceso a la red para agregar demanda, fortaleciendo de este modo la viabilidad comercial y los incentivos para las inversiones. En este sentido, cuando se establezcan los Procesos de Certificación, el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (ARM) deberá crear oportunidades para la formación de conciencia en las economías más pequeñas de las Américas y para la transferencia de tecnología a las mismas.

Los gobiernos deben tener en cuenta la necesidad de planificar los cambios legislativos y reglamentarios necesarios para garantizar credibilidad y certidumbre jurídica. La certidumbre jurídica alentará a las empresas a aumentar sus inversiones y expandir sus actividades, lo cual beneficiará la Agenda de Conectividad de cada país.

4.2.2. UTILIZACIÓN

El plan de acción sobre utilización debe concentrarse en abordar los sectores esenciales indicados por los participantes en la etapa de evaluación. En la sociedad civil, como se detalla en el Anexo 4, el Plan de Acción deberá centrarse en satisfacer las necesidades en materia de educación, salud, empleo, cultura y recreación. También sería útil un programa de educación/concienciación del público en cuanto a la importancia y las ventajas de la conectividad, a fin de generar el apoyo y la demanda que requiere toda la gama de actividades. Debe prestarse especial atención a las poblaciones marginadas o con necesidades especiales. Con respecto al sector privado, el Plan de Acción deberá prever un marco eficaz que genere confianza en el mercado digital, aclare las reglas y fomente la adopción del comercio electrónico, especialmente por parte de las pequeñas y medianas empresas. Debe destacarse que la adopción o expansión del comercio electrónico es un factor crítico de importancia social para el desarrollo económico. En cuanto al sector público, el Plan de Acción deberá orientarse hacia la creación de una cultura de gobierno como usuario modelo y formular una estrategia que se concentre en la provisión de servicios gubernamentales en línea que respondan a las necesidades de la sociedad civil, incluido el sector privado, y que estimule el desarrollo de nuevas aplicaciones.

4.2.3. CONTENIDO

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

4.2.4. MARCO REGLAMENTARIO

Los gobiernos de la región se enfrentan a la tarea de crear y mantener un marco reglamentario moderno que respalde y sustente el desarrollo de la Agenda de Conectividad. La mayoría de los gobiernos reconocen que no pueden alcanzar los objetivos de dicha agenda por sí solos. A fin de fomentar la participación de asociados internos e internacionales, los gobiernos deben garantizar condiciones favorables a la competencia y un clima de confianza para las inversiones que proporcione seguridad a los inversionistas privados.

Los elementos mencionados son esenciales para la ejecución de la Agenda de Conectividad, pero un tratamiento completo de este tema tan complejo está fuera del alcance del presente documento. Afortunadamente, en los últimos años, los gobiernos de todo el mundo han llegado a acuerdos de alto nivel con respecto a los elementos de tal marco. Por ejemplo, en lo que se refiere a las

telecomunicaciones, la mayoría de los países han reconocido la necesidad de un conjunto de principios que se han definido en el Acuerdo de la Organización Mundial de Comercio (OMC) sobre Servicios de Telecomunicaciones Básicas, específicamente en el documento de referencia incorporado en los compromisos adquiridos por diversos países en el Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (AGCS). Asimismo, organizaciones subregionales tales como la CARICOM, el MERCOSUR y el TLCAN están formulando estrategias para impulsar la liberalización. El Plan de Acción nacional deberá incluir una sección que incorpore los elementos descritos en el Anexo 6 del presente documento.

4.2.5. ESQUEMAS DE FINANCIACIÓN

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

Pero los gobiernos no son, de ninguna manera, los únicos responsables del financiamiento de la conectividad. La responsabilidad, y los beneficios, de las inversiones en la conectividad deben ser compartidos entre los tres sectores de la sociedad. Para dirigir la inversión de capital privado al cumplimiento de la Agenda de Conectividad, es importante que los gobiernos nacionales consideren la creación de mecanismos para aumentar las inversiones en la conectividad.

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

4.3. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

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

Lo ideal sería que las medidas del desempeño fueran creadas por los responsables de un programa determinado, quienes probablemente serán los expertos locales, los cuales son los que están en mejores condiciones para decir qué es lo que constituye un buen desempeño. En segundo lugar, si la medida tiene por objeto proporcionar información significativa y motivar a las personas que llevan a cabo el programa, la medida deberá ser algo con lo que puedan identificarse y que tenga significado para ellos.

Es importante contar con medidas correctas que no sólo demuestren los beneficios finales alcanzados, sino que también permitan identificar el desempeño de los componentes esenciales de

la conectividad y, con esto, facilitar la gestión del proceso como un conjunto. La elección de medidas erróneas podría inducir a las personas encargadas de la ejecución de la agenda a tratar de optimizar los resultados incorrectos. En el Anexo 7 se describe un método que podría usarse para elaborar medidas eficaces e identificar las fuentes de información.

6. RECOMENDACIONES EN CUANTO A LA GESTIÓN

El éxito de esta compleja iniciativa de difundir la conectividad en el Hemisferio dependerá de la capacidad de las administraciones para armonizar e integrar los esfuerzos de los agentes involucrados, garantizando la participación activa y permanente de los principales sectores de la sociedad—la sociedad civil, incluyendo el sector privado, y los respectivos gobiernos.

Por lo tanto, es muy recomendable asegurar que esta iniciativa se lleva a cabo con 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, incluyendo el sector privado. Con el fin de mantener la autonomía necesaria para diseñar y ejecutar con éxito las respectivas agendas, dichos equipos deberían establecerse como Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación. Dicha medida, no deberá competir, en cuanto al tiempo, con los esfuerzos de modernización reglamentaria que ya se están realizando en sectores directamente relacionados con las TIC.

Dada la naturaleza "horizontal" y la aplicación multisectorial de la conectividad, se sugiere que dichas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación no estén adscritas ni dependan exclusivamente de un Ministerio, Departamento u Organismo en particular. No deben crearse nuevos entes burocráticos. Lo ideal sería que estas Secretarías u Oficinas Nacionales de Coordinación dependieran directamente de la Jefatura del Estado.

7. COMPROMISOS DE LA CITEL

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

Como parte de su labor en curso, la CITEL trabajará dentro de la estructura de sus Comités Consultivos Permanentes, realizando talleres que conducirán, al finalizar cada reunión del Comité Consultivo correspondiente, a la formulación de planes de trabajo y resoluciones específicas para impulsar la conectividad en las Américas dentro del sector de su competencia.

Además, la CITEL trabajará con asociados para organizar talleres regionales o subregionales que ayudarán a los funcionarios de telecomunicaciones a colaborar con las otras partes interesadas en la formulación de Agendas de Conectividad nacionales para las Américas. Reflejando el punto principal de este documento, se invitará a participar a los representantes de la sociedad civil, el sector privado y los gobiernos, junto con los organismos internacionales.

Internamente, la CITEL celebrará periódicamente foros de los Comités Consultivos Permanentes que se centrarán en la comprensión de las agendas de conectividad de los países de las Américas y en la aportación de contribuciones a las mismas. Dichos foros permitirán a los funcionarios de las administraciones y a los miembros asociados de la CITEL intercambiar experiencias y establecer alianzas para llevar a cabo acciones de interés común.

La CITEL realizará y ayudará a realizar evaluaciones comparativas de las mejores prácticas reglamentarias en los países de las Américas, mediante la colaboración de la UIT/CITEL en un ejercicio de seguimiento al Libro Azul.

Por último, la CITEL se compromete a crear y mantener un foro sobre conectividad en su sitio Web para facilitar el intercambio entre las partes interesadas, y a crear una página de información sobre conectividad en dicho sitio Web que se actualizará periódicamente y proporcionará enlaces, en la medida posible, con otros sitios que proporcionan información sobre actividades de conectividad en todo el mundo.

ANEXO 1: EVALUACIÓN

Cuando se formule la Agenda de Conectividad para las Américas sería útil efectuar una evaluación nacional que permita definir las estrategias, políticas y procedimientos, tanto los exclusivos para cada país como los que son de aplicación general, y cuyos resultados se consideran válidos para todos los países de la región en forma conjunta para poder convertirse en una sociedad basada en la información y el conocimiento. Esta sección contiene ejemplos de elementos que podrían incluirse en dicha evaluación, reconociendo que la evaluación variará de un país a otro y que estos ejemplos sólo abordan algunos de los sectores de la sociedad que a la larga deberán examinarse. Dentro de lo posible, los datos estadísticos deberán obtenerse de fuentes reconocidas y fidedignas.

Se reconoce que emprender una evaluación nacional del alcance y escala que se sugieren en este Anexo puede parecer intimidante, y desalentar a los países a emprender las tareas necesarias para la Agenda de Conectividad. Lo ideal sería que los gobiernos contaran con toda la información necesaria, pero en general ese no es el caso. Por lo tanto, es necesario recordar que las recomendaciones de este Anexo se refieren a una evaluación ideal del grado de preparación de un país para formular un plan de acción, y que un estudio tan completo no es estrictamente necesario al principio. Además, normalmente no se puede disponer fácilmente de los datos necesarios para realizar tal evaluación.

Muchos países que han iniciado el camino hacia la conectividad han aprendido una lección vital: en teoría es importante empezar con objetivos ambiciosos, pero en la práctica es igualmente importante empezar adoptando medidas iniciales. También es importante recordar esta lección cuando se planifica una evaluación nacional. Otro aspecto importante es la necesidad de identificar la demanda y oferta potenciales, además de las iniciativas en curso en cada país.

1. INVENTARIO DE INICIATIVAS NACIONALES Y EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN DEL PAÍS

Tal y como se menciona con anterioridad, los gobiernos que han comenzado el camino hacia la conectividad están de acuerdo en que es necesario formular iniciativas nacionales a fin de facilitar el ingreso del país en la sociedad de la información, con el objetivo general de estimular el desarrollo socioeconómico y, en particular, de mejorar la calidad de la vida de los ciudadanos. Dichas iniciativas nacionales, que se denominarán Agenda de Conectividad en cada país, pueden consolidarse dentro de la Agenda de Conectividad para las Américas que se presentará a los líderes en la Cuarta Cumbre de las Américas.

Además, hay varias iniciativas en cada país, tanto en el sector privado como en el público, y tanto a nivel central como en niveles inferiores, que, en algunos casos, no han sido coordinadas y de las que los ciudadanos pueden no tener pleno conocimiento.

Considerando la urgencia de reducir la brecha digital, extendiendo el alcance de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y las ventajas que pueden obtenerse mediante la coordinación y concentración de los esfuerzos de diferentes participantes, un primer paso a tomar y de gran utilidad es la elaboración de un inventario de las iniciativas nacionales que se están planeando o llevando a cabo. Tal inventario debería abarcar los objetivos de cada iniciativa y las instituciones o participantes que la están formulando o ejecutando, y contener una descripción de las metas, estrategias y fuentes de financiación de tales iniciativas.

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

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

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

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

Con ese fin, cada país deberá producir su propio plan analítico, adaptado a sus realidades nacionales y que garantice, en la mayor medida posible, un proceso de examen continuo y regular, mediante la supervisión del avance y ejecución de sus planes de acción conforme a la Agenda de Conectividad.

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

Se reconoce que el alcance y escala de los elementos que se proponen en este documento para su inclusión en una evaluación pueden parecer excesivos, hasta el punto de desalentar a los países a emprender las tareas necesarias para la Agenda de Conectividad. Lo ideal sería que los gobiernos contaran con toda la información necesaria, pero en general ese no es el caso. Por lo tanto, es necesario recordar que las recomendaciones de este Anexo se refieren a una evaluación ideal del grado de preparación de un país para formular un Plan de Acción, y que al principio no es estrictamente necesario realizar un estudio tan completo.

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

2. INFRAESTRUCTURA

El objetivo de esta sección es sugerir algunos indicadores que podrían utilizarse para la evaluación de la infraestructura existente y disponible que constituye el punto de partida para la ejecución de las Agendas de Conectividad nacionales.

Al igual que en las secciones siguientes, la evaluación de la infraestructura se centra de forma gradual en la sociedad civil en general, la parte del sector privado de la sociedad civil y el gobierno. Una vez más, cabe recordar que los indicadores que aquí se proponen tienen por objeto servir de ejemplos, y no deben considerarse definitivos ni esenciales para cada país.

2.1. SOCIEDAD CIVIL

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

2.1.1. EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS PARA LA CONECTIVIDAD.

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

2.1.2. EVALUACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURA CONEXA

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

2.1.3. EVALUACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA INFORMÁTICA

Debido a las dificultades que probablemente se encontrarán para llevar a cabo esta parte del inventario, las actividades de evaluación pueden tener que restringirse a cuatro tipos de establecimientos: las instituciones educativas, los centros de salud, las bibliotecas y, en caso de que existan, los centros comunitarios de acceso a Internet. Algunos de los puntos más pertinentes que se deben evaluar incluyen: una estimación aproximada del número de computadoras personales (PC) a disposición de la sociedad civil en el país, una estimación de la proporción de PC en todo el país con conexión a Internet, y una idea aproximada de los lugares en los que es más probable que la sociedad civil disponga de PC y acceso a Internet, por ejemplo en centros comunitarios de acceso a Internet (telecentros), centros educativos y de salud, bibliotecas, u otros establecimientos apropiados.

2.1.4. EVALUACIÓN DEL ACCESO DISPONIBLE

Uno de los aspectos prioritarios de la infraestructura para la conectividad de la sociedad civil es la disponibilidad de acceso según criterios de universalidad, equidad y costo asequible, sin perjuicio de la calidad de los servicios para toda la población del país. Con frecuencia esta necesidad se satisface mediante el establecimiento de puntos de acceso comunitarios, que proporcionan servicios esenciales de telecomunicaciones, aplicaciones y contenidos al público. Los puntos de acceso ofrecen una solución viable para todo tipo de comunidades. También debe conocerse la situación actual de esta alternativa de conectividad para la sociedad civil. Una evaluación de la situación actual podría incluir un inventario de la capacidad disponible en el país, que abarcaría el número, tipo, capacidad y ubicación geográfica de los puntos de acceso comunitarios e información sobre el tipo de entidad (gobierno, empresa o institución educativa o social) que los opera y mantiene, así como una interpretación del uso actual que los ciudadanos hacen de los mismos.

2.2. SECTOR PRIVADO

El objetivo principal de esta parte de la evaluación es determinar la posible contribución del sector privado a la Agenda de Conectividad. Como se ha reiterado en este documento, el sector privado es uno de los participantes más importantes en la ejecución de una Agenda de Conectividad, ya que además de ser el motor de las economías modernas, tiene la capacidad de crear y desarrollar la infraestructura necesaria para la conectividad. Como mínimo, los puntos que deben considerarse en un inventario son la evaluación de los recursos humanos especializados, el número de empresas de servicios de telecomunicaciones, distinguiendo entre los servicios alámbricos, inalámbricos, de cable y satelitales, y sus respectivas coberturas y, en cuanto a las TIC, si hay un número suficiente de empresas que comercializan equipos y programas informáticos en todo el país. Cada país deberá también trabajar con el sector privado para conocer los planes existentes en relación con los puntos de la Agenda de Conectividad, para comprender el alcance de su contribución para la ejecución de la misma. Además, deberá conocerse la teledensidad comercial media (alámbrica, inalámbrica y banda ancha), así como la medida en que diversos subsectores usan computadoras y redes de datos, y el grado en que se utiliza la Internet. También sería útil conocer en qué medida usa el sector privado las tecnologías de la información para realizar transacciones comerciales electrónicas, ya sea con los consumidores o con otras empresas. Cuando se trabaja con los socios del sector privado, se comprenden otros aspectos del sector privado que pueden aportar ideas y ser fuente de inspiración para la contribución de las empresas a la conectividad.

2.3. GOBIERNO

El gobierno desempeña un triple papel en la realización de una Agenda de Conectividad: contribuye con sus recursos y el ejercicio de su autoridad al éxito de la conectividad; puede servir de incentivo al convertirse en un usuario modelo de las TIC; y debe asumir la responsabilidad de dirigir y supervisar la Agenda.

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

3. UTILIZACIÓN

3.1. SOCIEDAD CIVIL

3.1.1. EDUCACIÓN

Reafirmando los compromisos adquiridos en la Cumbre de la Ciudad de Quebec, es importante formular una estrategia e implementar políticas para promover los principios de equidad, calidad, relevancia y eficacia de la educación a través de las TIC en todos los niveles del sistema educativo (escuelas, colegios y/o universidades) y crear oportunidades de educación permanente (readiestramiento profesional para personas que desean obtener empleo o mejorar su competencia en una ocupación, educación para empleados y otras formas de enseñanza fuera del aula) para todos los ciudadanos.

Como se indica en la sección 13 del Plan de Acción de 2001, es importante respaldar y promover la capacitación de los maestros y, más generalmente, la enseñanza permanente para todos los ciudadanos de las Américas, incluidas las niñas y mujeres, habitantes rurales, personas discapacitadas, indígenas y personas que pertenecen a las minorías. Esto es especialmente fundamental en la medida que cada vez avanzamos más hacia una nueva sociedad de la edad de la información.

Para que los ciudadanos desarrollen todo su potencial a la luz de tecnologías innovadoras emergentes, es esencial proporcionar capacitación adecuada sobre el uso de las TIC y la obtención de información a través de Internet. También son fundamentales los procesos dirigidos a la creación de una cultura nacional de utilización de las TIC, que muestre a los individuos el potencial que ofrece el uso de estas tecnologías para su propio desarrollo.

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

- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades con profesorado capacitado en el uso de las TIC y de Internet, y porcentaje de todos los maestros capacitados en el uso de las TIC y de Internet.

- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen herramientas a los maestros para que puedan producir contenido y ponerlo a la disposición de sus alumnos a través de Internet.

- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen herramientas a los maestros para que puedan ofrecer y administrar clases en las que se usan las TIC e Internet.

- Porcentaje de instituciones con planes de estudio basados en el uso de las TIC.

- Número y porcentaje de programas de educación virtual en escuelas, colegios y universidades.
- Porcentaje de escuelas, colegios y universidades que ofrecen cursos regulares a sus alumnos para capacitarlos en el uso de las TIC y de Internet.

- Número de instituciones de educación no formal que ofrecen cursos regulares a sus alumnos para capacitarlos en el uso de de las TIC y de Internet.

- Capacidad instalada en las instituciones de educación no formal en relación con la población económicamente activa en ciudades grandes, medianas y pequeñas.

- Número de instituciones y programas nacionales dedicados a la investigación y desarrollo de aplicaciones tecnológicas para los procesos de enseñanza-aprendizaje.

- Número y cobertura temática de los portales o páginas públicos de la Web con herramientas para la producción de contenido y con contenido sobre los planes y programas de estudio del país.

3.1.2. SALUD

Uno de los puntos de la Agenda de Conectividad de un país de mayor importancia para la sociedad es la provisión de servicios de telesalud pública de base amplia. La convergencia tecnológica ha permitido de forma gradual ofrecer servicios asequibles que tienen el potencial de revolucionar la atención de salud. Si bien esta aplicación es la que más ha tardado en convertirse en un servicio viable, la telesalud empieza ya a producir resultados modestos pero evidentes en muchos países. Uno de ellos es la posibilidad de descentralizar los servicios de salud y expandir su cobertura a poblaciones que anteriormente no tenían acceso a los mismos debido a que se encontraban en zonas aisladas, en las que no se disponía de personal médico ni de instalaciones.

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

Los servicios interactivos de telesalud constituyen uno de los servicios de mayor importancia social de la sociedad basada en la información y el conocimiento.

Se trata del uso, en la mayor medida posible, de las nuevas tecnologías para la atención de salud pública nacional a través de múltiples aplicaciones, incluyendo la divulgación de información sobre la salud a los ciudadanos, así como diagnósticos, teleconsultas, teleintervención de especialistas, la administración interactiva a distancia de expedientes clínicos y otros datos relativos a los pacientes, la gestión de equipos mediante bases de datos, instalaciones, y medicamentos, capacitación médica y la administración general de los servicios.

Si bien en algunos países se ha observado que hasta ahora la telesalud tiene una importancia secundaria en contraposición con el desarrollo de la educación a distancia, la telesalud es quizás la segunda aplicación que puede generar múltiples servicios públicos.

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

Es un hecho que, en la mayoría de los países de la región, los servicios de salud están concentrados en zonas urbanas, y que hay muchos menos servicios en las regiones rurales, aisladas o pobres. En particular es notoria la concentración de especialistas e instalaciones y equipos médicos avanzados.

Esto representa un profundo desequilibrio entre las zonas urbanas y rurales, y entre las zonas ricas y pobres, en cuanto a la disponibilidad, calidad y densidad de la atención médica. Tal desequilibrio es incluso notorio en las grandes ciudades entre los distritos desarrollados y las zonas periféricas, y entre una ciudad y otra.

Tal y como se reafirmó en la Tercera Cumbre de las Américas, las TIC deberán utilizarse para proporcionar información científica y técnica sólida a los trabajadores de la salud y al público en general, usando innovaciones tales como la Biblioteca Virtual de la Salud de las Américas, promoviendo el uso de la telesalud como un medio para conectar con poblaciones aisladas y proporcionar servicios médicos e información a los grupos desatendidos, a fin de complementar los servicios existentes de atención de salud. En la evaluación del progreso logrado por los gobiernos en la formulación de la Agenda de Conectividad en el sector de la salud, se deberán considerar, entre otros, los siguientes factores:

- Número total de establecimientos de salud. Los estudios deberán desglosarse geográficamente en zonas metropolitanas, urbanas, suburbanas y rurales.

- Número total de establecimientos de salud que cuentan con conexión a Internet. Los estudios deberán contener los mismos detalles que se solicitan en el inciso anterior.

- Número de centros de salud con bases de datos que los empleados pueden utilizar para contribuir a la difusión de la telemedicina.

- Sistemas en línea de información clínica, administración hospitalaria y centros de salud.

- Servicios de información de telesalud disponibles para el público en general.

- Número de centros de servicios de telesalud/telemedicina existentes.

- Características de los programas de descentralización de los servicios de salud basados en sistemas de telesalud.

3.1.3. EMPLEO

La parte de la población de un país que tiene posibilidades de ser económicamente activa y, en particular, la parte cuyo acceso al mercado de trabajo es limitado debido al desempleo, subempleo, edad, salud o condición social, puede beneficiarse en gran medida de las posibilidades que ofrece la conectividad para mejorar o resolver su situación. La facilitación y agilización de las interrelaciones entre posibles empleadores y posibles empleados, o entre aquellos que procuran y aquellos que ofrecen servicios personales es, sin duda alguna, una de las misiones más importantes de la conectividad. La Agenda de Conectividad deberá por lo tanto incluir una evaluación que concentre sus esfuerzos en esta área. La evaluación de la situación del mercado laboral que se incluirá en la Agenda de Conectividad deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- Datos sobre el mercado laboral y la población económicamente activa.

- Datos sobre la proporción de la población con necesidades especiales (por ejemplo, las personas discapacitadas o con problemas de movilidad o ancianos) que podría ser económicamente activa.

- Existencia y características de los sistemas en línea privados o gubernamentales para proporcionar servicios de empleo.

- Existencia de sistemas de teletrabajo en los sectores público y privado nacionales.

- Otros aspectos del empleo que se beneficiarían con la aplicación de una Agenda de Conectividad.

3.1.4. PUEBLOS INDÍGENAS

La situación de los pueblos indígenas de la región requiere atención especial en los países que tienen poblaciones. Cuando se formule una Agenda de Conectividad, deberá prestarse atención a la situación de los pueblos indígenas en la evaluación de todos los factores enumerados en este Anexo. Se deberán tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

- La teledensidad, penetración celular y el acceso a las telecomunicaciones, Internet y otra infraestructura esencial.

- Los avances logrados en el desarrollo de infraestructura para los pueblos indígenas, incluidos los efectos en el desarrollo económico y social.

- La experiencia actual en responder a las necesidades especiales de telecentros o instalaciones de comunicaciones, incluidos los modelos de organización, sostenibilidad, capacitación, creación de contenido, etc.

- Disponibilidad de personal especializado, tecnologías e instrumentos para crear un contenido de actualidad.

- Catalogación de empresas, organismos nacionales e internacionales y organizaciones no gubernamentales que puedan asistir a los pueblos indígenas en la puesta en marcha de proyectos de conectividad.

- Análisis de cuestiones legislativas que puedan influir en la capacidad de los pueblos indígenas para participar en la Agenda de Conectividad nacional.

3.1.5. RECREACIÓN

La utilización de la Internet para acceder a información sobre actividades recreativas puede ser útil como un indicador informal del grado de madurez de la sociedad en cuanto al acceso a bienes y servicios a través del nuevo canal de la Internet. Los proveedores de tales bienes y servicios son principalmente las comunidades y el sector privado, aunque también, en algunos casos, puede ser el gobierno. En este sentido, la evaluación podría incluir los siguientes factores, aunque la obtención de estos datos puede resultar difícil:

- Número de sitios nacionales de Internet que se especializan en información y/o servicios recreativos.

- Número de entidades, agentes, eventos y proyectos de recreación nacional que se promueven a través de Internet.

- Número aproximado de diferentes usuarios que entran periódicamente a cada uno de estos sitios.

- Número aproximado de comunidades recreativas, reales y virtuales, que utilizan la Internet como medio de comunicación entre ellas mismas y con otros grupos a nivel nacional o internacional

3.1.6. CULTURA

A fin de promover la diversidad cultural en las Américas, los líderes en Quebec acordaron mejorar la creación de asociaciones y el intercambio de información, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones. También acordaron crear las condiciones necesarias para fomentar una mayor conciencia y comprensión de la diversidad cultural y lingüística de los países de las Américas, mediante diversos medios, entre ellos el uso de las nuevas tecnologías de las comunicaciones así como la Internet. Como un primer paso para cumplir con estos mandatos, será importante conocer la disponibilidad de información cultural. Será esencial considerar, entre otras, las siguientes cuestiones:

- ¿Existe una política nacional que promueva la digitalización, difusión y acceso del público al acervo cultural de un país a través de la Internet?

- La disponibilidad de sitios en Internet dedicados a la cultura de un país o nación.

- Porcentaje de entidades, agentes, eventos y proyectos culturales nacionales que aparecen en Internet.

- Porcentaje de comunidades reales y virtuales que ofrecen información cultural a través de Internet.

- Porcentaje de museos, monumentos y tesoros nacionales que se promueven a través de Internet o que aparecen en Internet.

- Número de diferentes usuarios que visitan periódicamente sitios en Internet de interés cultural.

- Porcentaje de comunidades indígenas que utilizan las TIC y la Internet como medio de comunicación entre ellas mismas y con otros grupos o gobiernos en diferentes niveles nacionales o internacionales y con fines culturales.

3.2. SECTOR PRIVADO

3.2.1. COMERCIO ELECTRÓNICO

Se ha reconocido que el comercio electrónico es un factor esencial de la sociedad de la información y una fuerza económica fundamental que impulsa la demanda de conectividad. El crecimiento constante de Internet sigue alimentando la expansión del comercio electrónico. Al mismo tiempo, la globalización de los mercados y del comercio crea nuevas oportunidades, extiende la capacidad de las empresas para alcanzar nuevos mercados y plantea nuevos desafíos para los gobiernos. A través de la conectividad, estos beneficios pueden extenderse mucho más allá del grupo de grandes compañías, ya que permite que las pequeñas y medianas empresas, e incluso los individuos, puedan vender productos y servicios en un mercado mundial antes inimaginable. Pueden crearse nuevas comunidades de interés, que permitan que las personas de habla nativa y otros núcleos de población antes marginados puedan comunicarse y hacer negocios entre ellos.

El comercio electrónico es más que la simple venta de bienes de consumo por Internet. Se trata de la transformación de los sistemas y procesos empresariales 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 las empresas, industrias y economías nacionales. Las empresas de todo tamaño deben analizar si están preparadas para utilizar 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, junto con la creación de más servicios y más variados, pone de relieve la necesidad cada vez mayor de que los gobiernos creen condiciones favorables al comercio electrónico que beneficien a los usuarios, las empresas y el interés público—un requisito esencial de la agenda de conectividad. El gobierno también debe analizar su nivel de preparación para emprender esta tarea.

Dado que la decisión de participar en el comercio electrónico es fundamental para cualquiera que trabaje en el campo de los negocios, hay muchos factores que deben considerarse antes de empezar. Además de asegurar el acceso adecuado de la empresa a la infraestructura, sus directivos deben determinar en qué medida quieren utilizar el comercio electrónico. Una evaluación del grado de preparación ayudará a alcanzar esa meta. Hay muchos recursos gratuitos en línea para asistir a las empresas en su autoevaluación, que complementan los servicios individualizados que proporcionan los gobiernos y los expertos en negocios. Las direcciones de Internet de varios de estos recursos figuran en el Anexo 6.3. En general, una empresa querrá tener en cuenta lo siguiente: una evaluación del grado de preparación de la compañía y de sus clientes para efectuar la transición al comercio electrónico; cuán bien se ajusta la estrategia de la firma al comercio electrónico; y qué método de comercio electrónico es el más conveniente para las capacidades, productos y clientes de la empresa.

3.3. GOBIERNO

Los gobiernos también deben efectuar una evaluación de su grado de preparación para realizar transacciones electrónicas. Dicha evaluación deberá realizarse en dos etapas, una en la que se considere el papel que desempeña el gobierno con respecto al comercio electrónico, y otra en la que se evalúe el grado de preparación del gobierno para realizar la transición al gobierno electrónico.

3.3.1. COMERCIO ELECTRÓNICO

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

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

Aclaración de las reglas del mercado en las nuevas circunstancias*:* Cada gobierno deberá considerar si su régimen es adecuado para la promoción del comercio electrónico, por ejemplo, asegurando que el régimen impositivo no perjudica a los usuarios del comercio electrónico (neutralidad impositiva), reconociendo la condición jurídica de los documentos electrónicos, y garantizando los derechos de propiedad intelectual en un entorno digital, de conformidad con las normativas nacionales y los tratados internacionales

***Fomento del desarrollo del mercado*:** Los gobiernos de los diferentes países deberán analizar en qué medida están actuando como usuarios modelo del comercio electrónico, efectuando por ejemplo adquisiciones en forma electrónica. Deberán examinar su marco político para asegurar que éste alienta a las pequeñas y medianas empresas a adoptar el comercio electrónico. Además, cuando contemplen otros aspectos de sus planes de acción nacionales relacionados con la conectividad, los gobiernos deben asegurar que las estrategias para proporcionar acceso al público tienen en cuenta los intereses de los consumidores y de las microempresas en el diseño de estrategias de acceso, tales como telecentros u otros puntos de acceso comunitarios.

Información específica para las empresas: Los gobiernos poseen y generan mucha información, la cual puede mejorar los conocimientos de las empresas sobre el mercado y las puede ayudar a ser más competitivas. Los gobiernos deben realizar un inventario de la información que poseen y que podría ser de utilidad para las empresas. Por ejemplo, los gobiernos deberían analizar su información sobre el mercado, la cual podría usarse para informar a los participantes de un sector sobre las condiciones del mercado, los precios vigentes y las oportunidades de exportación. Esta información puede producir ventas más lucrativas y también inducir a las empresas (especialmente a las pequeñas y medianas empresas, y a los productores primarios) a que empiecen a participar en el comercio electrónico. Segundo, los gobiernos pueden tener información que sería útil para el establecimiento en línea de asociaciones entre compañías para su beneficio mutuo. Los gobiernos deben considerar también si tienen información sobre mejores prácticas e innovaciones que pueden facilitar el crecimiento del comercio electrónico y, de ser así, ponerla a disposición del público.

3.3.2. GOBIERNO ELECTRÓNICO

El gobierno electrónico se define con frecuencia como la divulgación de información y prestación de servicios en línea, incluyendo la oportunidad de que los ciudadanos puedan expresar sus opiniones sobre las políticas y decisiones relativas a programas. En la mayoría de los casos, la razón por la cual el gobierno adopta iniciativas en línea es el deseo de mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen, y aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios[1] con los servicios gubernamentales. Pero, al igual que en el caso de las empresas que empiezan a utilizar el comercio electrónico, los gobiernos que ofrecen información y servicios en línea deben analizar si están preparados para esta tarea. Los gobiernos que han empezado a ofrecer servicios en línea consideran a menudo que esta tarea tiene tres elementos importantes: convertirse en un usuario modelo para motivar a otros sectores de la sociedad a conectarse; ofrecer información, transacciones y servicios del gobierno en línea; y desarrollar sistemas de adquisiciones en línea.

El gobierno como usuario modelo: La presencia del Gobierno en Internet puede ser una muestra de las ventajas potenciales de la conectividad, e inspirar a otros. Para lograr estas metas, el gobierno debe 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 clientes. En el caso de los gobiernos, sus "clientes" son indudablemente los ciudadanos y las empresas en sus propios países, pero también pueden ser aquellos fuera del país que desean o necesitan tener acceso a información o servicios de las dependencias del gobierno. Cada gobierno deberá examinar sus productos y procesos con miras a satisfacer el mayor número de demandas posible. Los gobiernos también deben evaluar sus canales

[1] La palabra "usuario" se refiere a alguien que utiliza los servicios del gobierno nacional. 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 necesaria con el gobierno.

de distribución de servicios, tales como el servicio personal tradicional y el acceso telefónico por medio de telecentros, así como nuevos canales de distribución de servicios en línea.

Información, transacciones y servicios del gobierno en línea: El examen del gobierno deberá efectuarse de la manera más amplia posible, a fin de determinar cuándo es posible simplificar las complejidades, cuándo pueden combinarse sistemas similares y cuándo sería posible que las diferentes dependencias gubernamentales compartan la misma infraestructura. Un ejercicio tan a fondo puede permitir encontrar no sólo mejores formas de interacción con los ciudadanos, sino también identificar posibilidades de economizar recursos. En la etapa de análisis y planificación, es esencial utilizar un enfoque prudente y riguroso. Cuando otros sectores de la sociedad están intentando comprender el concepto de conectividad que promueve su gobierno, normalmente esperan seguir el ejemplo del gobierno.

Cuando los gobiernos deciden ofrecer información, servicios y transacciones en línea, deben analizar qué información, servicios o transacciones mejoran el acceso de los usuarios. Si los gobiernos ya tienen una presencia en Internet, deben analizar la forma en que se utiliza, si ha sido concebida para usuarios con conexiones de baja velocidad, si sus páginas de Internet son fáciles de usar y si podrían obtenerse mejoras combinando los sitios de Internet individuales de diferentes dependencias y organismos en portales del gobierno más coherentes. Esta información, deberá analizarse junto con otros datos procedentes de las unidades empresariales existentes, a fin de determinar la información y transacciones de uso más común que podrían ser los primeros elementos que se ofrecerían en línea. Todo análisis de información, servicios y transacciones del gobierno deberá incluir un examen de la burocracia organizativa y rivalidades dentro del gobierno. La identificación de estos posibles riesgos puede motivar un examen más a fondo de la estructura gubernamental, a fin de determinar quiénes son responsables de poner la información y servicios del gobierno en línea, y cuál es la mejor manera de proporcionar el alto nivel de liderazgo y autoridad que serán necesarios para superar cualquier rigidez. Al igual que en el caso de la Agenda de Conectividad, un requisito esencial para que el gobierno electrónico tenga éxito es contar con el nivel más alto de liderazgo—de ser posible, empezando por el jefe de Estado.

Creación de sistemas de adquisiciones en línea: Si los gobiernos desean impulsar el comercio electrónico dentro del sector gubernamental, una aplicación esencial para muchos gobiernos ha sido la creación de un mecanismo eficaz para las adquisiciones electrónicas. Una evaluación del grado de preparación de un Gobierno para efectuar la transición a las adquisiciones en línea es similar a la que debe realizar una empresa cuando proyecta llevar a cabo actividades de comercio electrónico. Los elementos a considerarse deberán incluir conocimientos sobre los procedimientos de adquisición vigentes y si éstos podrían mejorarse en un entorno electrónico; conocimientos sobre los proveedores actuales y potenciales, especialmente las pequeñas y medianas empresas que pueden beneficiarse de la creación de nuevos niveles de transparencia en el proceso de adquisiciones; y una evaluación de la idoneidad de las normas y reglas vigentes relativas a adquisiciones, incluyendo cuestiones tales como, por ejemplo, la necesidad de seguridad, privacidad y una estructura de mercado favorable. También en este caso, el gobierno puede usar muchas de las mismas técnicas descritas en la sección sobre comercio electrónico para determinar los requisitos, pero con la ventaja adicional de poder poner a prueba internamente la eficacia de sus acciones.

3.3.3. GOBERNABILIDAD ELECTRÓNICA

Tal y como señalaron los líderes en la Cumbre de las Américas, la conectividad ofrece posibilidades extraordinarias para fortalecer la democracia en el Hemisferio. Según el Banco Interamericano de

Desarrollo[2], la gobernabilidad electrónica va más allá del alcance del gobierno electrónico. Mientras que el gobierno electrónico generalmente significa la provisión de servicios gubernamentales e información al público por medios electrónicos, la gobernabilidad electrónica permite la participación directa de los ciudadanos en las actividades gubernamentales. Blake Harris resume el concepto de gobernabilidad electrónica de la siguiente manera: La gobernabilidad electrónica no se trata solamente de un sitio del gobierno en Internet y correo electrónico, ni de la provisión de servicios por Internet. Tampoco se trata solamente del acceso digital a la información del gobierno o de pagos electrónicos. En realidad, cambiará la relación entre los ciudadanos y el gobierno en la medida que cambia la forma en que los ciudadanos se relacionan entre sí. Suscitará nuevos conceptos de ciudadanía, tanto en cuanto a las necesidades como a las responsabilidades. La gobernabilidad electrónica permitirá que los ciudadanos puedan comunicarse con el gobierno, participen en la adopción de políticas del gobierno, y se comuniquen entre sí. La gobernabilidad electrónica permitirá verdaderamente que los ciudadanos participen en el proceso de adopción de decisiones del gobierno y que puedan reflejar sus verdaderas necesidades y bienestar utilizando el gobierno electrónico como instrumento.

La introducción de la gobernabilidad electrónica es fundamental para que las tecnologías de la información tengan sentido para los ciudadanos comunes de los países del Hemisferio, en los que gran parte de la población es pobre y la desigualdad digital es un problema significativo. La gobernabilidad electrónica permitirá que la gente común esté constantemente en comunicación con el gobierno con respecto a diversas cuestiones, tanto a nivel local como central.

Si bien el campo de la gobernabilidad electrónica es nuevo, y todavía se encuentra en una fase de desarrollo, es evidente que va a ir adquiriendo mayor importancia. Los países que deseen evaluar la situación actual de la gobernabilidad electrónica deberán considerar factores tales como si todos sus ciudadanos pueden acceder a la información o servicios (no deberá excluirse a ningún ciudadano), expresar sus necesidades y participar en la formulación de políticas y reglamentos que mejorarán su bienestar social y general. Dada la capacidad limitada de los gobiernos centrales para comprender todas las necesidades de los ciudadanos comunes, es particularmente importante considerar la capacidad de los ciudadanos para participar en los niveles locales de gobierno. Por lo tanto, deberá evaluarse la capacidad de los ciudadanos para acceder a documentos relativos a cuestiones sobre las que actualmente se están adoptando decisiones, para comunicarse con sus representantes democráticamente elegidos, así como con los burócratas del Gobierno, sobre la existencia de un mecanismo para informar a los ciudadanos sobre los puntos de vista del gobierno en la formulación de políticas, leyes o reglamentos, y si tienen las oportunidades adecuadas para realizar comentarios. Cada gobierno deberá también considerar si hay otros aspectos relacionados con la gobernabilidad electrónica que se deban evaluar como parte del proceso de planificación. Además, no debe olvidarse que muchos de los requisitos para el gobierno y comercio electrónicos (privacidad, seguridad, confianza en la seguridad de las comunicaciones, etc.) también son requisitos previos para la gobernabilidad electrónica.

3.4. CONTENIDO

El contenido es uno de los factores clave para lograr la evolución de las comunidades civil, gubernamental y empresarial nacionales 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 empresarial y la comunidad gubernamental puedan sacar provecho de los beneficios de esa evolución, habrá que proporcionarles la esencia de la comunicación –el contenido- en la lengua (o

[2] Véase http://www.iadb.org/ict4dev/governance.htm

lenguas) que habla y comprende esa población; este 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 de cada país.

Las industrias de contenido y las industrias culturales interactúan intensamente con otros subsectores empresariales y por lo tanto es conveniente analizar esas relaciones en el ámbito nacional e internacional para comprender su nivel de desarrollo.

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

La evaluación que realice un país de la situación actual en materia de contenido abarcaría los siguientes aspectos en relación con la sociedad civil y los sectores privado y público:

3.4.1. SOCIEDAD CIVIL

- Comunidades y organizaciones que representan a la sociedad civil en el país.

- Identificar los temas que son importantes para las organizaciones y las comunidades de la sociedad civil.

- Organizaciones que producen contenido 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 de contenido nacional en relación con el contenido general disponible en el país.

- Problemas relacionados con contenidos ilegales u ofensivos.

3.4.2. SECTOR PRIVADO

- Empresas establecidas en el país, cuya actividad está relacionada con la producción de contenido para Internet (por ejemplo, medios de comunicación y entretenimiento, empresas que trabajan a través de Internet, editoriales, productores de contenidos multimedios, creadores y artistas, etc.).

- Proporción del contenido de origen nacional que se comercializa en el país.

- Planes del sector privado en cuanto a la promoción y expansión del mercado nacional de contenidos.

- Perspectivas de crecimiento. Análisis de puntos fuertes y débiles, principales obstáculos y oportunidades, incluida la disponibilidad de financiación.

- Creación de empresas conjuntas para la producción de contenido (incluyendo tal vez coproducciones internacionales y otras iniciativas).

- Participación de los productores locales de contenido en las exportaciones.

- Evaluación de la disponibilidad de mano de obra especializada de acuerdo con las necesidades de la industria productora de contenido.

3.4.3. GOBIERNO

- Organismos gubernamentales que tienen presencia en Internet (por nivel de gobierno).

- Dependencias de los diferentes niveles y departamentos del gobierno que producen contenido en línea de las categorías anteriormente mencionadas.

- Producción, gestión y distribución de contenido relacionado con los servicios del Estado.
- Producción y distribución de contenidos pertinentes para la información suficiente, oportuna y apropiada del público.

- Recopilación, procesamiento y manejo de la información que se obtiene de los comentarios del público.

- Producción de contenidos educativos y culturales por parte del gobierno.

- Actividades gubernamentales de promoción para las industrias culturales nacionales y la capacitación de los recursos humanos correspondientes.

ANEXO 2: PLANIFICACIÓN

Tal y como se ha indicado con anterioridad, para que la ejecución de la Agenda de Conectividad en un país tenga éxito es absolutamente necesario el apoyo y participación de la sociedad civil de ese país, incluidos los sectores público y privado, y de ser posible, contar con la colaboración, asesoría y apoyo de uno o más organismos internacionales.

Por consiguiente, es esencial establecer un foro para debates y acuerdos, en el que los principales actores puedan participar en la formulación de políticas, prioridades, estrategias y planes de acción, y en la designación de una entidad gubernamental de alto nivel que coordine dichas actividades y asegure que se llevan a cabo a corto, mediano y largo plazo.

Cada gobierno también deberá definir un proceso de planificación, coordinación y financiamiento de actividades, no sólo con una autoridad de alto nivel responsable en general, sino también con la participación de las entidades responsables de definir la política económica y las asignaciones presupuestarias tanto a nivel central como regional.

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

- Integración y unificación de las actividades en curso.

- Análisis y adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales, adaptadas a la realidad de cada país.

- Creación y fortalecimiento de alianzas dentro de las cuales todos los sectores nacionales puedan contribuir en el logro de resultados específicos.

- Consolidación de un proceso dinámico y en evolución para definir, redefinir, implementar, ejecutar y controlar estrategias interrelacionadas basadas en un conjunto de políticas, programas y proyectos que permitan alcanzar los objetivos. Debe haber una oficina responsable del cumplimiento de cada objetivo dentro de los organismos del sector público, las instituciones privadas o las organizaciones que representan a la población.

- Definir claramente el organismo que coordinará la Agenda de Conectividad, otorgarle facultades y promover su divulgación explícita en el país.

La entidad encargada de coordinar la Agenda de Conectividad deberá dirigir sus actividades de manera que se optimicen los recursos tecnológicos, financieros, humanos y jurídicos necesarios para ejecutar los proyectos descritos con anterioridad. En la mayoría de los países de la región, dicha coordinación probablemente implicará la adopción de las siguientes medidas:

- Designación y establecimiento oficial del organismo coordinador de la Agenda de Conectividad, con apoyo del nivel más alto posible, lo ideal sería del jefe de estado.

- Creación de una autoridad convocadora de alcance nacional.

- Definición de la estructura de organización, mandato, autoridad, y recursos presupuestarios necesarios para que esa autoridad pueda cumplir debidamente sus funciones.

- Establecimiento de medios eficaces para asegurar la plena participación de la población y de los sectores público y privado.

- Una planificación que asegure la continuidad a largo plazo.

Por último, dicha entidad deberá encargarse de la formulación de propuestas para realizar los ajustes en el marco legislativo y reglamentario necesarios para que la ejecución de la Agenda de Conectividad nacional sea un éxito, conservando la credibilidad y certidumbre jurídica de su marco reglamentario. Con ese propósito, deberá interactuar y coordinar actividades con las autoridades nacionales y subnacionales responsables de formular políticas, leyes y reglamentos.

ANEXO 3: INFRAESTRUCTURA

Cualquier Plan de Acción sobre infraestructura básica supondrá probablemente adoptar la mayoría de las medidas que se enumeran a continuación, Se recomienda que la entidad responsable de la Agenda de conectividad lleve a cabo estas medidas, sin perjuicio de las atribuciones de los órganos reguladores de 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, el sector privado y el gobierno, que analice los resultados de la evaluación de la conectividad en el país, y formule propuestas para programas y proyectos relacionados con la arquitectura y expansión de la infraestructura necesaria para convertir en realidad la Agenda de Conectividad. El grupo de trabajo podría abordar temas relacionados con la infraestructura dividiéndolos en tres subgrupos:

    - Infraestructura de telecomunicaciones (incluida la infraestructura de radiodifusión).
    - Tecnologías de la información y la informática.
    - Recursos humanos.

- Determinar en el seno del grupo de trabajo la estrategia de infraestructura para la conectividad a corto, mediano y largo plazo. Esta actividad deberá llevarse a cabo con prudencia. La primera versión deberá completarse y publicarse en la mayor brevedad posible una vez se haya establecido el grupo. La estrategia deberá examinarse periódicamente, y se deberán producir versiones posteriores siempre y cuando sea necesario para promover o tener en cuenta nuevos acontecimientos que pudieran afectar las actividades nacionales de conectividad.

- Los tres sectores representados en el grupo de trabajo de alto nivel, deberán realizar un estudio de las políticas, leyes, normas y reglamentos en vigor que pueden influir en el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones o de las TIC (por ejemplo, restricciones a la inversión, transparencia, previsibilidad, obligaciones especiales de las empresas de servicios de telecomunicaciones, leyes y reglamentos técnicamente asimétricos, etc.), o de las condiciones de acceso y utilización de las TIC para determinar si son aptas para satisfacer las necesidades presentes y futuras. Estos estudios deberán realizarse de manera de produzcan recomendaciones claras para las autoridades. Esta tarea debe llevarse a cabo al inicio de cualquier actividad que lleve a cabo la entidad responsable de la Agenda de Conectividad, y se actualizará y revisará periódicamente, en la medida necesaria.

- De considerarse necesario, los organismos reguladores de telecomunicaciones, con el apoyo del sector privado, establecerán políticas o programas que promuevan la evolución hacia la conectividad en el país, lo cual puede incluir fondos para el servicio universal o el acceso universal. Esto deberá realizarse durante los primeros años de vigencia de la Agenda de Conectividad, o mientras perduren los objetivos universales, dependiendo del contexto jurídico de cada país, a fin de asegurar que hay fondos disponibles.

- Examinar los marcos de concesión de licencias para las compañías que participan en la transmisión, transporte, almacenamiento y distribución de información, con el fin de crear incentivos para el cumplimiento, dentro del plazo debido, de cualquier compromiso nacional y regional de cobertura que preserve las oportunidades y mecanismos que favorecen las inversiones que pudiera haberse adquirido, de manera que se puedan alcanzar las metas en materia de teledensidad o

cobertura, extendiendo así la conectividad a todo el país. El mejor momento para llevar a cabo un primer examen conjunto de dichos compromisos y posibles incentivos sería inmediatamente después del lanzamiento de la Agenda de Conectividad en el país. Los exámenes subsiguientes podrían realizarse anualmente.

- Estudiar el modelo financiero nacional para los costos de acceso a la conectividad y, según sea necesario, tratar de racionalizar los costos mediante actividades e incentivos específicos que el Estado puede proporcionar a individuos privados con miras a mejorar la eficacia y la competitividad.

- Considerar mecanismos para lograr tarifas de telecomunicaciones verdaderamente asequibles, a fin de promover el acceso del público a Internet y facilitar el uso de las TIC y sus aplicaciones y la prestación de servicios en establecimientos de interés primordial para la sociedad, tales como escuelas, bibliotecas, hospitales, incubadoras de empresas pequeñas y medianas.

- Determinar cuándo empezarán los procesos de la conectividad en el país, incluida la identificación de posibles ubicaciones que podrían utilizarse para el acceso masivo a la conectividad en el país (escuelas, oficinas del gobierno, oficinas de correos, cuarteles, etc.) y formular planes para su puesta en marcha. La planificación también deberá incluir la identificación de fuentes de recursos apropiados para asegurar el desarrollo permanente de puntos de acceso comunitarios, telecentros, etc., que ofrezcan servicios cada vez más sofisticados a los ciudadanos.

- Los tres sectores participantes en el proceso de la conectividad nacional formularán planes viables para la instalación oportuna de una infraestructura avanzada en el país, tales como redes de banda ancha y puntos de acceso a redes.

- Cuando el uso de la tecnología y la sostenibilidad de la infraestructura instalada de conectividad hayan avanzado lo suficiente como para justificarlo, debería considerarse un proyecto de mayor alcance, para proporcionar al país "redes regionales" para incorporar muchos telecentros y puntos de acceso en nodos de comunicaciones de alto rendimiento en cuanto al acceso de banda ancha, la complejidad de los servicios, y la facilidad del acceso. Esta actividad, más ambiciosa, deberá efectuarse determinando la estrategia debida de la infraestructura, y constituirá una de las actividades más arduas desde los puntos de vista de la tecnología, de la madurez de la utilización y de la calidad y alcance de los servicios para la Agenda para la conectividad.

- Consideración de posibles maneras de expandir la utilización de una parte de la capacidad ociosa de las redes de telecomunicaciones que presten servicios al público, para ampliar la cobertura geográfica y los servicios de la Agenda de Conectividad. Esto debiera promover una utilización óptima de dichos recursos de comunicación.

- A partir del momento en que se introducen nuevas tecnologías, promover el acceso a la conectividad, con la participación del sector privado. Esta actividad deberá llevarse a cabo dentro de un régimen reglamentario transparente que fomente la competencia.

- Estudiar posibles métodos para conectar redes locales aisladas a la red más amplia, con el fin de acelerar y mejorar los procesos de conectividad en el país.

- Estudiar los medios a través de los cuales el Estado podría promover la expansión y renovación permanentes de la infraestructura de conectividad nacional, ofreciendo mecanismos que favorezcan a las empresas y entidades productivas involucradas que procuran ser más eficaces y competitivas. Dicho mecanismo será el resultado de un estudio detallado que realizará el grupo de trabajo recomendado en el presente documento, y requerirá las decisiones de altos funcionarios del gobierno.

Este régimen de incentivos se revisará al término de cada periodo fiscal, y se ajustará en consecuencia.

- Incrementar constantemente la densidad de la red nacional de tecnología de la información y actualizarla periódicamente con miras a lograr la conectividad mediante el esfuerzo conjunto de los tres sectores responsables de la conectividad nacional. Esta actividad debe iniciarse con un alto grado de prioridad para el establecimiento de la Agenda de conectividad.

- Planificar los cambios legislativos y reglamentarios necesarios a fin de que el Estado ofrezca una garantía permanente de certidumbre jurídica a las empresas que ofrecen productos y servicios relacionados con la infraestructura de conectividad, de modo que puedan aumentar sus inversiones y ampliar sus negocios, y promover el desarrollo de la conectividad mediante el funcionamiento de un sistema transparente de competencia en los mercados correspondientes.

- Coordinar y promover, con la participación pertinente del sector privado directamente involucrado, la ampliación de la comercialización y distribución de los productos y servicios que facilitan la conectividad en el país, sobre todo en zonas poco atendidas.

- Promover el desarrollo nacional de partes y equipos de telecomunicaciones y tecnologías de la información, bien mediante incentivos nacionales o, mediante asociaciones estratégicas con empresas extranjeras.

- Establecer con prontitud un programa de recuperación y modernización de equipos de tecnologías de la información para atender las necesidades de equipo para la conectividad de las entidades y zonas desfavorecidas.

- Analizar y, de considerarse apropiado, implementar con prontitud un programa para financiar la adquisición de computadoras personales o de equipo terminal de acceso a Internet para las poblaciones donde se justifique. Este programa podría ser el resultado de un esfuerzo conjunto del sector privado con el gobierno.

- Promover la capacitación de recursos humanos especializados en las disciplinas tecnológicas relacionadas con la infraestructura necesaria para la conectividad. La planificación y programación correspondientes deberán llevarse a cabo en la mayor brevedad posible después del lanzamiento de la Agenda de conectividad. Esta actividad se evaluará anualmente.

Cada país del Hemisferio podrá, a su criterio, pero observando los compromisos y principios comunes establecidos en la Agenda de Conectividad, adoptar las recomendaciones mencionadas, y ajustar e identificar otras actividades que pudiera considerar necesarias para el desarrollo de la infraestructura necesaria para avanzar hacia la conectividad en sus circunstancias particulares.

ANEXO 4: UTILIZACIÓN

La utilización es uno de los tres componentes fundamentales de la conectividad, y por lo tanto de cualquier Agenda de Conectividad que se elabore para el Hemisferio y sus países. Este anexo contiene una presentación general y sugerencias sobre la forma en que podría propiciarse la utilización en cada uno de los sectores principales sobre los que trata el Anexo 1 (Evaluación). Se alienta a los países del Hemisferio a que tengan en cuenta dichos puntos cuando formulen sus propios Planes de Acción.

1. SOCIEDAD CIVIL

1.1. EDUCACIÓN

Los planes de acción a desarrollar en lo que se refiere a la educación deben estar orientados a resolver tres problemas existentes: la inequidad en el acceso al sistema educativo, la baja calidad y la falta de uniformidad en cuanto al contenido educativo y métodos de enseñanza para los ciudadanos en diferentes zonas y regiones geográficas de los países. Además, también se deberá usar como punto de partida toda la gama de iniciativas aprobadas por la Cumbre de las Américas de 2001, celebrada en la ciudad de Quebec, así como los trabajos conexos que se están llevando a cabo en otras organizaciones regionales y subregionales.

Esto significa entonces que deben lograrse tres objetivos básicos en esta área: primero, garantizar el acceso universal y permanente a la educación en un marco de igualdad de oportunidades para la obtención de conocimientos con procesos educativos de alta calidad uniformes para todos ciudadanos; segundo, capacitar a los ciudadanos para que puedan utilizar las TIC de forma activa para su propio beneficio, y tercero, crear cultura y conciencia sobre la necesidad de participar en el aprendizaje para toda la vida, utilizando las TIC de la forma apropiada.

Para abordar con eficacia este desafío, es necesario crear estrategias claras y concretas en todos los países, basadas en estructuras regionales, con la meta de que todo ciudadano tenga los conocimientos necesarios para vivir, trabajar y desarrollar su potencial en la nueva sociedad del conocimiento, entendiendo a su vez que la utilización de las TIC y, en particular, el acceso a Internet no son un artículo de lujo, sino instrumentos y medios para lograr el acceso masivo a la educación de alta calidad.

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

Este proceso debe estar acompañado de directrices, modelos de planes de estudios y ejercicios prácticos para las diferentes materias de estudio de los alumnos en cada grado. Para que este proceso tenga éxito, dicha actividad llevarse a cabo como si se tratara de un proceso de cooperación entre países para su beneficio común.

Para lograr el acceso masivo y el mejoramiento de la calidad de la educación mediante el uso adecuado de las TIC, cada país deberá establecer un Plan de Acción que se ejecutará durante un período mínimo de diez (10) años, con siete (7) metas y fechas de cumplimiento escalonadas para cada una de las etapas específicas:

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

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

Meta 3: Que todos los estudiantes desarrollen aptitudes para utilizar las TIC durante su educación formal, empezando a partir de su primer nivel educativo.

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

Las investigaciones sobre tecnologías de la educación deben cubrir aspectos tales como:

- Las características locales y el sistema educativo de cada comunidad.
- La dependencia del contenido local en la tecnología misma.
- Los costos de ajuste.
- Los esfuerzos realizados para la obtención y aplicación de dichas tecnologías en el sistema educativo de cada comunidad.
- Otros aspectos que se consideren pertinentes.

Meta 5: Que se desarrollen y ofrezcan en Internet contenidos y herramientas educativas que puedan utilizarse para contribuir a la transformación y evolución del sistema educativo y también para apoyar los programas nacionales contra el desempleo y el subempleo. Para complementar los esfuerzos locales, deberán incorporarse y/o hacer referencia a los contenidos educativos desarrollados en otros países que se hayan traducido al idioma nativo de los estudiantes. Además, deberá realizarse una campaña de divulgación para que la comunidad educativa (conformada por alumnos, maestros y padres de familia, entre otros) tenga conocimiento de las herramientas que se están a su disposición, aprendan a utilizarlas y las utilicen en todo su potencial.

Meta 6: Que los sistemas de capacitación en línea y los sistemas para proporcionar equipo y acceso a la capacitación, se diseñen de manera que los desempleados o subempleados, las personas que no pueden salir de sus casas y las que padecen algún tipo de discapacidad puedan recibir capacitación e integrarse al trabajo. También podrán beneficiarse los ciudadanos jubilados o de la tercera edad que desean reintegrarse al trabajo, en este caso, tomando siempre medidas para proteger su salud e integridad física.

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

Las siete metas descritas concuerdan con los mandatos de la Cumbre 2001, en la medida que tienen por objeto fortalecer los sistemas educativos; mejorar el desempeño de los docentes, respaldar y

promover las oportunidades de aprendizaje para toda la vida. Estas metas también ayudan a impulsar el desarrollo de la ciencia y la tecnología para la conectividad regional mediante las tecnologías de la información y las comunicaciones, en un esfuerzo para crear sociedades basadas en el conocimiento.

1.2. SALUD

En cuanto al área de la salud, la Agenda de Conectividad deberá abarcar tanto a los organismos gubernamentales en todos los niveles , las instituciones privadas y las actividades de los profesionales que trabajan por cuenta propia. También deberá basarse en las iniciativas de la Cumbre 2001 aprobadas en la Ciudad de Quebec.

De conformidad con lo anterior, se recomienda a los gobiernos de los países del hemisferio que adopten las siguientes medidas, cuando corresponda a las circunstancias de cada caso:

- Establecer un grupo de trabajo de alto nivel integrado por representantes de la sociedad civil, el sector privado y el gobierno para analizar los resultados de la evaluación y determinar los detalles de los programas y proyectos relativos a la salud y la telesalud, de acuerdo con la Agenda de Conectividad. Este grupo de trabajo estará coordinado por la entidad responsable de dicha Agenda.

- Preparar a corto plazo un programa de descentralización de los servicios nacionales de salud basado en las disposiciones de la Agenda de Conectividad.

- Promover el esfuerzo conjunto de las instituciones y profesionales de la salud para el logro de los objetivos de la Agenda de Conectividad.

- Trabajar con a fin de asegurar que, dentro de un plazo de cinco años, todos los establecimientos de atención de la salud están conectados a Internet.

- Establecer por lo menos un centro de telesalud en cada división geopolítica del país dentro de un plazo fijo, por ejemplo, a los dos años de la fecha de adopción de la Agenda de Conectividad en el país.

- Promover el establecimiento de bases de datos y contenidos de telesalud en el país. La primera base de datos de este tipo debería establecerse dentro de un plazo de dos años a partir de la fecha de lanzamiento de la Agenda de Conectividad y deberá incluir un módulo de información y orientación para el público en general y otro para apoyar la capacitación permanente en los centros de salud.

- Promover la introducción de planes y programas de estudios relativos a la telesalud en las instituciones de enseñanza secundaria de ciclo superior y de enseñaza superior.

- Cada país del Hemisferio podrá identificar otras actividades que considere necesarias para el desarrollo del sector de la salud según sus circunstancias particulares.

1.3. EMPLEO

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

La Agenda de Conectividad para las Américas debe, por lo tanto, incluir medidas para que las ventajas que ofrece la conectividad ayuden a resolver dichos problemas. También debe basarse en las iniciativas de la Cumbre 2001 relativas al trabajo y empleo, tal como fueron aprobadas por los líderes en la Ciudad de Quebec. Un Plan de Acción sobre empleo, que respalde la Agenda de Conectividad y el Plan de Acción de la Cumbre de las Américas de la Ciudad de Quebec, deberá contemplar las siguientes actividades:

- Establecer, bajo la dirección de la entidad coordinadora de la Agenda de Conectividad nacional, un grupo de trabajo de alto nivel, integrado por representantes de la sociedad civil, el sector privado y el gobierno, que se concentre en el análisis de los resultados de la evaluación y en la definición de los detalles de los programas y proyectos para el sector de empleo del país, de conformidad con la Agenda de Conectividad nacional.

- Preparar y dirigir programas de reducción del desempleo y subempleo conforme a la Agenda de Conectividad nacional y el Plan de Acción de la Cumbre de las Américas, un proceso que deberá empezar inmediatamente después del lanzamiento de dicha Agenda y evaluarse periódicamente cada año.

- Coordinar proyectos de integración y reinserción de trabajadores al mercado laboral con organismos gubernamentales, entidades privadas, y la sociedad civil que trabajen con grupos de personas discapacitadas y de la tercera edad. Los proyectos se iniciarían a corto plazo y se evaluarían cada año.

- Cada país del Hemisferio podrá identificar otras actividades que pueda considerar necesarias para la promoción de asuntos relativos al trabajo y empleo en sus circunstancias particulares.

Una medida pertinente, entre otras medidas identificadas en este documento, y por los líderes en la Ciudad de Quebec, sería la promoción del teletrabajo. No se trata simplemente de establecer sistemas de apoyo para grupos de ejecutivos, ni de modernizar ciertas funciones dentro de las empresas, tales como ventas y distribución, sino de renovar las organizaciones en la medida necesaria, para que el sector privado y los organismos gubernamentales correspondientes puedan contribuir al proceso de creación de empleo y a la provisión de servicios personales en el mercado laboral, mediante la instalación de puntos de acceso, telecentros y servicios de teletrabajo en línea especializados o aplicaciones de teletrabajo en telecentros.

Tanto las empresas como las entidades gubernamentales podrán establecer centros periféricos de tecnologías de la información en las afueras de las zonas urbanas, que estarían bien provistos de infraestructura de telecomunicaciones y tecnologías de la información, a fin de solucionar los problemas de falta de espacio y los altos costos del alquiler y mantenimiento de oficinas centrales.

También es recomendable que las actividades de teletrabajo se combinen con programas de mejora del medio ambiente, dado que evidentemente hay una relación positiva entre el éxito de un proyecto de teletrabajo y las mejoras del medio ambiente en la zona de influencia del proyecto, ya que se reduce el desplazamiento de trabajadores.

- Preparar, con los diferentes niveles y dependencias gubernamentales un primer nivel de teletrabajo, que procure disminuir los costos y los problemas del transporte masivo en las zonas urbanas. Programar estas actividades en base a las áreas geográficas más problemáticas en esta materia.

- Como medida complementaria, coordinar con las autoridades responsables del medio ambiente la realización de proyectos conjuntos para mejorar el medio ambiente en las zonas urbanas donde se concentra la fuerza laboral. Considerar horarios de trabajo alternativos, una duración de la jornada laboral flexible, transporte, reubicación de oficinas y locales –tanto gubernamentales como privados– y las consideraciones de planificación urbana resultantes.

- Contemplar otras actividades que se consideren apropiadas al respecto.

1.4. PUEBLOS INDÍGENAS

En aquellos países en los que haya pueblos indígenas, el Plan de Acción deberá reconocer que esas poblaciones pueden requerir una atención especial. Por ejemplo, los pueblos indígenas aportan una extraordinaria riqueza cultural a las sociedades, pero, por otra parte, frecuentemente viven en condiciones de marginación económica, cultural y geográfica. Para aprovechar su posible contribución y tener en cuenta sus circunstancias especiales, podría considerarse la inclusión de los siguientes puntos en el Plan de Acción de los países afectados:

- Facilitar la interacción entre los pueblos indígenas y con ellos a fin de comprender su visión cultural y sus experiencias

- Tener en cuenta las necesidades particulares de los pueblos indígenas cuando se formulen programas para facilitar la expansión de la infraestructura, telecentros, formación de la capacidad humana, etc.

- Instituir programas especiales que ofrezcan capacitación y equipo para la producción de contenido que sea pertinente.

- Crear una base de datos y un sistema adecuado de información.

1.5. RECREACIÓN

Las iniciativas de la Agenda de Conectividad en esta área pueden incluir la promoción de actividades que fomenten el uso recreativo de Internet, por ejemplo, como motores de mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios a través de las actividades diarias y la adaptación al uso de las TIC. Se podrán considerar, entre otros, los siguientes tipos de actividades:

- Promover el desarrollo de capital humano y de compañías que se dediquen a la creación de contenidos interesantes de carácter recreativo.

- Fomentar la creación de comunidades virtuales de fácil uso sobre el tema de la recreación, con miras especialmente a desarrollar una cultura nacional de utilización de las TIC, empezando por temas de fácil acceso que den una impresión de simplicidad o que no intimiden, dados los conocimientos limitados del público en general.

1.6. CULTURA

En la Cumbre de las Américas en 2001, los líderes acordaron el uso de nuevas tecnologías de las comunicaciones y la Internet para crear condiciones que fomenten la conciencia y comprensión de la diversidad lingüística de los países de las Américas. La Internet es un instrumento de enorme utilidad para la divulgación de contenido y el desarrollo de aplicaciones que cada vez serán de mayor interés cultural en los países del Hemisferio para preservar el patrimonio cultural de los diferentes pueblos y regiones, así como mantener activa la comunicación entre los miembros de diferentes grupos étnicos que se encuentran geográficamente aislados.

Con el fin de lograr el acceso equitativo a la información cultural, los gobiernos deberán considerar la promoción y apoyo de la creación de plataformas tecnológicas con capacidad para fomentar, entre otros, las culturas del Hemisferio:

- Consolidar la información cultural nacional para poder divulgarla en forma dinámica a las comunidades nacional e internacional, incluyendo entidades, agentes, eventos y proyectos culturales.

- Presentar en Internet las características nacionales: la cultura del país, incluidas las razas, lenguas, el folklore, la historia, música, festivales, costumbres, etc.

- Presentar a través de Internet el patrimonio cultural del país en forma electrónica, tales como las colecciones virtuales de los museos del país, incluyendo sus inventarios, registros y catálogos científicos de las colecciones.

- Fomentar la creación de comunidades virtuales entre los diversos pueblos del Hemisferio, dando especial prioridad y promoviendo las comunidades indígenas.

- Promover redes de servicios culturales en todo el país.

- considerar con prontitud cuestiones tales como normas (tanto las que permiten que el contenido se pueda usar a través de diversas plataformas tecnológicas, como las que aseguran que el contenido seguirá siendo accesible con el transcurso del tiempo), la preservación a largo plazo (de los bienes tanto físicos como digitales de la cultura y patrimonio nacional), y la sostenibilidad (qué ocurrirá con el contenido con el paso del tiempo y a lo largo de diferentes ciclos económicos).

- Cada país del Hemisferio podrá identificar, de acuerdo con sus circunstancias, otras actividades que considere necesarias para la promoción de las culturas del Hemisferio y apropiadas para sus circunstancias particulares.

2. SECTOR PRIVADO

2.1. COMERCIO ELECTRÓNICO

Se reconoce que el comercio electrónico es un factor esencial en el desarrollo de la sociedad de la información y una fuerza fundamental que impulsa la necesidad de conectividad tanto de las empresas como de los consumidores. Una vez que el sector privado y los gobiernos nacionales hayan

evaluado sus respectivas situaciones, todavía quedará mucho trabajo por hacer para que el comercio electrónico sea una realidad. Los empresarios individuales, las firmas establecidas y las asociaciones industriales son los que están en mejores condiciones para formular un plan que les permita establecerse en el campo del comercio electrónico, y existen muchos recursos disponibles que les ayudarán en esta tarea.

Para facilitar el crecimiento del comercio electrónico, los países de las Américas necesitan adoptar un Plan de Acción que abarque elementos tanto nacionales como multilaterales. Hay cuatro elementos que son esenciales para 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 de información (un tema sobre el que se trata en otra parte de este Plan de Acción); y desarrollo del mercado.

Fomento de la confianza en el mercado digital

El gobierno tiene la función de garantizar que existen las condiciones necesarias para que los ciudadanos y las empresas se sientan protegidos cuando utilizan el comercio electrónico. La seguridad es una de las principales áreas que son motivo de preocupación. El Gobierno debe establecer reglas claras que permitan el uso de la criptografía, y fijar normas relativas a la recuperación de claves. Asimismo deben establecerse instituciones para la verificación y certificación de firmas electrónicas, con el objeto de validar jurídicamente los mensajes de datos y proporcionar mayor seguridad a las transacciones electrónicas. La existencia de sistemas sólidos de criptografía, así como la protección de las comunicaciones, datos y transacciones fomentan el comercio electrónico. La privacidad es un segundo aspecto importante en el que el gobierno también debe desempeñar 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 pueden surgir barreras a la transmisión transfronteriza de información si los países con los que se comercia no consideran adecuada tal protección. Por último, en los casos en que existen, las medidas de protección del consumidor deben extenderse al mundo digital, ofreciendo un nivel de protección comparable al brindado en otras formas de comercio. Tanto si se han establecido normas de protección del consumidor, como si no, el gobierno puede contribuir a crear confianza garantizando que los consumidores que utilicen el comercio electrónico tendrán acceso a mecanismos adecuados de solución de controversias y, cuando corresponda, de compensación.

Aclaración de las reglas del mercado

Los impuestos han resultado ser una cuestión delicada en lo que concierne al desarrollo del comercio electrónico. El gobierno debe asegurarse de que las leyes y tratamientos impositivos vigentes se aplican al comercio electrónico, manteniendo la neutralidad entre las transacciones en papel y las digitales. Cualquier cambio en el régimen impositivo debe realizarse con cuidado, para evitar la creación de un desincentivo al comercio electrónico. También pueden requerirse esfuerzos considerables en la formulación de un marco jurídico que reconozca jurídicamente 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 sobre seguridad y criptografía. Un marco jurídico sólido y listo para el comercio electrónico también es un componente esencial para facilitar el gobierno electrónico y otras aplicaciones para la sociedad de la información. Una tercera función del gobierno es crear un régimen de derechos de 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, para que puedan adaptarse 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

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

Cuestiones "transectoriales" críticas

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

En resumen, los gobiernos deben adoptar un enfoque global con respecto al comercio electrónico, teniendo en cuenta no solo los aspectos electrónicos, sino también el intercambio físico de mercaderías, bienes y productos. Las empresas e instituciones financieras deben poder establecer opciones de pago electrónico veloces y seguras.

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, tanto como productores como consumidores. Los gobiernos de las Américas trabajar conjuntamente en la promoción de un entorno regional compatible con el comercio electrónico mundial, que facilite el crecimiento económico y maximice el potencial social, y que a su vez refleje y satisfaga las necesidades de todos los países. Los acuerdos regionales, multilaterales y bilaterales pueden contribuir a crear un clima de confianza que permitirá que esto suceda. Algunas áreas importantes para la cooperación regional deberán incluir acuerdos sobre la forma en que 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 y los órganos encargados de formular normas para impulsar y facilitar el comercio electrónico mundial y eliminar los obstáculos al comercio. Por último, los gobiernos de la región deberán establecer nuevos foros, o usar los foros existentes, para el intercambio de información sobre las mejores prácticas y aplicaciones innovadoras que tienen el potencial de acelerar o expandir el crecimiento del comercio electrónico.

3. GOBIERNO

3.1. GOBIERNO EN LÍNEA

Al igual que en el caso del comercio electrónico, un Plan de Acción para establecer gobiernos en línea en la región debe incluir iniciativas tanto nacionales como regionales, ya que incluso en el caso de los gobiernos nacionales, la conectividad inevitablemente hace que el país esté cada vez más abierto al mundo. Las acciones que aquí se presentan se basan en una comprensión de las mejores prácticas utilizadas por los gobiernos en todo el mundo, pero los gobiernos deben adaptarlas de forma individual, teniendo en cuenta el desarrollo político, social y económico de sus respectivas sociedades.

Muchas de las medidas más difíciles e importantes que deben tomar los gobiernos cuando proyecten ofrecer información y servicios en línea deben naturalmente llevarse a cabo al nivel de cada gobierno y de sus programas. Ya se ha mencionado que el motivo de una iniciativa gubernamental de poner información y servicios en línea es frecuentemente el deseo de mejorar la calidad de la prestación de servicios y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios del gobierno. Los programas se rediseñan de acuerdo con las necesidades e intereses de los ciudadanos y pueden agruparse o integrarse cuando corresponda. Muchos gobiernos están adoptando un enfoque que abarca "la totalidad del gobierno" para el establecimiento de normas sobre la gestión de la información y tecnología , la prestación de servicios comunes de infraestructura, y el uso (o reutilización) de procesos o sistemas comunes, a fin de obtener economías de alcance y escala en la medida que avanzan hacia los servicios electrónicos.

Una de las primeras medidas adoptadas por los gobiernos de varios países es la creación o reorganización de su presencia en Internet con el fin de aumentar la accesibilidad a los servicios del gobierno y facilitar la navegación de sus sitios en Internet. A menudo, esto supone la creación de portales integrados que 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, el grupo de usuarios o sus edades. Estos sitios en Internet pueden establecerse inicialmente como simples listas de enlaces útiles, pero con el tiempo evolucionan para proporcionar contenido, con información pertinente y fidedigna organizada de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Estos sitios también pueden evolucionar y convertirse en una plataforma para ofrecer servicios interactivos y de transacciones. El gobierno también puede establecer normas relativas al aspecto de estos y otros sitios importantes, el formato parta los comentarios de los usuarios y la medición del uso, metadatos o indexación de datos para que los ciudadanos puedan encontrar lo que buscan con mayor facilidad.

La transformación de los servicios para poder ofrecerlos en línea es una tarea difícil. No basta con simplemente automatizar los servicios, sino que deben ser reinventados para la Internet—y muchos gobiernos utilizan estrategias en línea para simplificar los procesos y reducir los trámites burocráticos. 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 utilizan proyectos piloto para poner a prueba conceptos de menor riesgo.

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 para ofrecer servicios más concentrados en las necesidades de los usuarios. Un solo sitio que ofrezca los ciudadanos un medio seguro para cambiar sus direcciones en varias

dependencias del gobierno, por ejemplo, no sólo atraerá a los clientes, sino que también ahorrará a cada dependencia el costo de crear ese servicio.

En muchos casos, el gobierno también debe invertir en la introducción de servicios horizontales en línea, que abarquen diversas dependencias y organismos. Esto incluye programas capaces de recibir y efectuar pagos electrónicamente, y toda la cadena de servicios o sistemas de compras y adquisiciones del gobierno.

Muchos gobiernos, han optado por invertir en una infraestructura común o compartida. Es menos costoso ofrecer redes de alta capacidad, protección de redes, directorios de usuarios y empleados, y servicios de seguridad mediante una infraestructura común, que requerir que cada dependencia u organismo proporcione su propio sistema de seguridad para cada programa. Los usuarios también se benefician de los protocolos normalizados y de las transiciones con continuidad.

Con frecuencia, los ciudadanos y las empresas tienen dudas en cuanto a la privacidad y protección de sus transacciones y el establecimiento de un canal protegido común con el gobierno ayuda a abordar algunas de estas preocupaciones. Muchos gobiernos están examinando marcos normativos que contribuyan a crear confianza del ciudadano en los servicios electrónicos. La cuestión de la privacidad es muchas veces crítica, y algunos gobiernos tendrían que aclarar las reglas correspondientes que rigen en las situaciones de entrega integrada de servicios. Con frecuencia, el Gobierno ha optado por aprobar leyes que establecen la condición jurídica de las firmas electrónicas y de los documentos presentados con tales firmas. Esa legislación y la resolución de las cuestiones relacionadas con la privacidad tienen una gran importancia en una economía para la creación y promoción de otros servicios electrónicos, tales como el comercio electrónico.

La mayoría de los gobiernos también han reconocido la necesidad de transformar los servicios administrativos internos para poder ofrecerlos en línea, y de capacitar a los empleados a fin de que tengan las aptitudes necesarias para participar eficazmente en un 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 materiales. También puede significar la contratación en línea de nuevos empleados gubernamentales, y páginas de autoservicio para la capacitación, autorización de viajes y solicitudes de reembolso de gastos, así como la tramitación de vacaciones y licencias. Esos trámites pueden requerir que los empleados puedan realizar firmas electrónicas.

La transición a los servicios en línea es una iniciativa importante en materia administrativa. Requiere un liderazgo constante en todos los niveles, 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 proporcionan fondos a una organización para impulsar el programa del gobierno en línea. A veces, los recursos necesarios para la transformación de los servicios y para los servicios de infraestructura común se proporcionan centralmente, y a veces son reasignados de los presupuestos existentes de las dependencias y organismos para tecnologías de la información. Con frecuencia, no es fácil articular los "argumentos comerciales" (o las razones lógicas/financieras) para poner los servicios en línea, ya que inicialmente los costos son altos, y los ahorros son difíciles de cuantificar y no son inmediatamente evidentes. Se requiere una perspectiva amplia—el gobierno debe considerar su estrategia para el suministro de servicios a través de todos los canales, ya que el uso de canales en línea puede generar ahorros en los canales de tramitación en persona, por correo o por teléfono. Algunos gobiernos están ofreciendo incentivos explícitos para fomentar el uso de los servicios en línea—en todos los casos, es esencial contar con estrategias de comunicación para concienciar al público sobre la existencia de tales

servicios, fomentar su uso y tranquilizar a los ciudadanos en cuanto a la seguridad de los servicios en línea.

Hay muchos enfoques para el establecimiento de un gobierno electrónico, y en muchos casos la ausencia de un sistema anterior de computación significa que el gobierno puede adoptar rápidamente servicios y sistemas en línea innovadores.

Con respecto a la gobernabilidad electrónica, es vital que, a medida que los países evolucionen hacia modelos de democratización más completos e inclusivos, sigan siendo conscientes de las oportunidades para usar el poder de la conectividad para que los ciudadanos participen de forma directa en la gobernabilidad. Como se indica con anterioridad, posiblemente sea mejor empezar a nivel local, donde las decisiones tienen un efecto inmediato en la ciudadanía. Los gobiernos deben trabajar de forma particularmente estrecha con la sociedad civil, especialmente el sector privado, a fin de poder comprender cuáles son las partes del proceso de adopción de decisiones del gobierno que deben abrirse con más urgencia a la participación del público, y formular planes inclusivos para empezar a satisfacer esas necesidades. Si bien la relación entre los ciudadanos y el gobierno varía según el país, será posible aprender los unos de los otros y compartir las mejores prácticas para progresar en todos los países de las Américas.

Iniciativas para las Américas

La participación en organizaciones regionales o internacionales brinda un medio excelente para compartir las mejores prácticas, métodos innovadores y las lecciones aprendidas. Mediante los acuerdos adecuados, será posible compartir los programas informáticos creados por los gobiernos de distintos países. El uso de métodos comunes para la autenticación de los usuarios autorizados para efectuar transacciones y para la protección de éstas, también simplificaría los trámites transfronterizos en los que participan los gobiernos

ANEXO 5: CONTENIDO

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

- Establecer un grupo de trabajo de alto nivel, integrado por representantes de la sociedad civil, el sector privado y el gobierno, para analizar los resultados de la evaluación correspondiente y definir los detalles de los programas y proyectos relativos al contenido en el marco de la Agenda de Conectividad nacional. Este grupo de trabajo estará coordinado por la entidad nacional responsable de la Agenda.

- Promover a corto plazo un programa actualizado de capacitación de recursos humanos, en las instituciones educativas públicas y privadas nacionales, que se especialice en los campos tecnológicos indispensables para la producción de contenido.

- Analizar la conveniencia de establecer un sistema de incentivos gubernamentales para la expansión de la industria de contenidos y otras relacionadas en el país. Si corresponde, se sugiere que este sistema se establezca lo antes posible y se revise al término de cada ejercicio fiscal.

- Definición del inventario básico de contenidos y de los proyectos correspondientes para la evolución de la administración pública y proporcionar servicios de información y otros servicios relacionados con la ciudadanía. Esta actividad deberá realizarse poco después del lanzamiento de la Agenda de Conectividad nacional.

- Tal como se sugiere en la sección correspondiente al gobierno electrónico, proceder a la integración de los servicios gubernamentales de contenido en línea en portales de Internet. Este proceso debe iniciarse en los diferentes niveles y áreas de gobierno a partir del primer año de vigencia de la Agenda de Conectividad nacional y deberá actualizarse y enriquecerse constantemente.

- Establecer actividades de producción permanente de contenidos en línea en los diferentes niveles y áreas del gobierno para consumo interno y para información a la ciudadanía. Dado que esto requiere numerosas actividades, dicho proceso se considerará de mediano a largo plazo.

- Estudio de la proporción de contenidos nacionales presentes en Internet.

- Definir a corto plazo y con la participación pertinente del sector privado, los servicios comerciales de contenidos en línea que más convengan a la situación nacional, y los planes multisectoriales que les darán viabilidad.

- Promover los esfuerzos de cooperación interamericana en el intercambio de contenidos y para el desarrollo conjunto de los mismos.

- De acuerdo con los resultados de la evaluación, establecer una estrategia nacional para atender la carencia de contenidos en los tres sectores.

- De ser necesario, coordinar acciones conjuntas entre los tres sectores incluidos en la Agenda de Conectividad nacional a fin de prevenir o sancionar la divulgación de contenidos ilegales u ofensivos en línea.

- Cada país del Hemisferio podrá identificar otras actividades que considere necesarias para promover la producción de contenido y su uso en determinadas circunstancias.

ANEXO 6: MARCO REGLAMENTARIO

En el sector de las telecomunicaciones, la mayoría de los países de la región han reconocido la necesidad de un conjunto de compromisos para un marco reglamentario eficaz que se han definido en el Acuerdo de la Organización Mundial de Comercio (OMC) sobre Servicios de Telecomunicaciones Básicas, y específicamente en el documento de referencia incorporado en los compromisos adquiridos por varios países en el Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (AGCS). Este Anexo resume los aspectos a considerar en cada país para la creación de un marco reglamentario moderno adecuado para la formulación de la Agenda de conectividad, el cual deberá incluir lo siguiente:

- Acceso equitativo, universal y asequible a la información.
- Diversidad de agentes, pluralidad de ofertas y competencia eficaz.
- Transparencia, y claridad.
- Neutralidad tecnológica, sin perjuicio del interés público de cada país
- Una industria de TIC (tecnologías de la información y las comunicaciones) competitiva
- Participación eficaz de la sociedad civil en la preparación del marco reglamentario
- Fortalecimiento de la seguridad de las redes de comunicación e información.
- Capacitación en el uso de los servicios que proporcionan las TIC.
- Respeto a la propiedad intelectual, de conformidad con las normativas nacionales y los tratados internacionales.
- Coordinación de la legislación que rige los sectores de la información y las comunicaciones.

Para alcanzar estas metas, se recomiendan las siguientes actividades:

- Organizar reuniones de trabajo y talleres con la participación de miembros de la sociedad civil, expertos del sector privado y el sector público, a fin de compartir experiencias y mejores prácticas para la creación de marcos reglamentarios sólidos que faciliten y promuevan el uso y la aplicación de las TIC en todos los sectores de la sociedad.
- Identificar mecanismos y oportunidades de asistencia técnica existentes o propuestos por organismos internacionales, tales como el BID o la OIT, que faciliten el proceso mencionado con anterioridad.
- Tener en cuenta la necesidad de fortalecer las empresas de tecnologías de la información y las comunicaciones, centrándose especialmente en aquellas ubicadas en los países en desarrollo y menos adelantados.

- Cada país del Hemisferio podrá identificar otras actividades que considere necesarias para promover la conectividad en sus circunstancias particulares.

ANEXO 7: MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

La clave para crear y poner en práctica un mecanismo de medición del desempeño útil es elegir los criterios adecuados para tal medición. Los mecanismos de medición del desempeño deben tener en cuenta que la conectividad no constituye un fin en si mismo, sino que tiene como objeto la promoción del desarrollo económico, social y cultural de los países y la mejora del bienestar y de la calidad de vida de los ciudadanos. Elegir medidas erróneas podría llevar a los encargados ejecutar la Agenda a tratar de optimizar resultados incorrectos. Las medidas y fuentes de información más prometedoras pueden determinarse considerando las cuestiones que se sugieren en el siguiente cuadro.

Medida del desempeño	Definir operacionalmente la medida (por ejemplo, el número o porcentaje del [grupo objetivo] que muestra un comportamiento determinado o responde de una manera determinada).
Pertinencia y validez de la medida	Asegurarse de que el indicador demuestra que se ha logrado algún aspecto de un resultado esencial deseado.
Estrategia básica	Examinar el método de recopilación (diseño y origen), frecuencia, proceso/sistema requeridos, análisis e informes requeridos, funciones y responsabilidades de los participantes y costos de los recursos.
Situación actual	Responder a las siguientes preguntas: ¿Hay actualmente datos para las mediciones? ¿Cuáles son las fuentes de los datos? ¿Miden los datos realmente lo que queremos medir? ¿Tienen los datos sentido para todas las partes interesadas? ¿Son los mensajes que proporcionarán los datos fáciles de comunicar? ¿Han demostrado los datos ser dignos de confianza en diferentes situaciones y con el transcurso del tiempo? ¿Pueden los datos recopilarse y analizarse de una forma eficaz en función de los costos? ¿Necesitamos establecer una línea base? ¿Quién debe participar en la recopilación y análisis? ¿Cuánta información interpretativa es necesaria para que tenga sentido el indicador elegido? Otras consideraciones.

Las respuestas a dichas preguntas, combinadas con una comprensión clara de los aspectos más importantes de la Agenda de Conectividad de un país, son el primer paso para crear un marco de medición del desempeño. Una vez que el marco de medición del desempeño ha trazado todo el espectro del desempeño para el programa o sección operacional de la agenda, los encargados de llevarla a cabo deberán identificar los elementos más críticos, a fin de concentrarse en entender y medir cada parte del éxito del programa. No es práctico ni lógico considerar la creación de un sistema de medición del desempeño que abarque todas y cada una de las actividades de una iniciativa de tal magnitud como es una Agenda de Conectividad. Cuando se consideren las principales áreas del desempeño, los gerentes deberán analizarlas no sólo desde su propio punto de vista, sino también desde el punto de vista de las partes interesadas internas y externas, los grupos de interés y los clientes. Deberá intentarse identificar la oferta y la demanda para cada uno de los componentes básicos de la conectividad sin sacrificar los beneficios finales para los ciudadanos.

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

También puede ser muy útil analizar las relaciones entre categorías, por ejemplo, la relación entre recursos y productos (eficacia) o entre recursos y resultados (eficacia en función de los costos). Contemplar las relaciones entre los resultados, los recursos y el alcance también puede permitir un análisis de las ventajas comparativas estratégicas (por ejemplo, un alcance amplio comparado con resultados de gran repercusión).

Evidentemente, está fuera del alcance de este documento ofrecer una descripción completa de un campo de probada eficacia como es la medición del desempeño. Los países del Hemisferio podrían beneficiarse considerablemente, así como el proceso de Cumbres, si una organización asociada con la Agenda de Conectividad, tal como el BID u otro organismo apropiado, organizara un taller para asistir a los países en la formulación de marcos apropiados de medición del desempeño que sean compatibles con sus propias Agendas y Planes de Acción.