



Asamblea General Consejo Económico y Social

Distr. general
6 de junio de 2001
Español
Original: inglés

Asamblea General
Quincuagésimo sexto período de sesiones
Tema 12 de la lista preliminar*
Informe del Consejo Económico y Social

Consejo Económico y Social
Período de sesiones sustantivo de 2001
2 a 27 de julio de 2001
Temas 4 y 13 k) del programa provisional**
Coordinación de las políticas y actividades de los organismos especializados y otros órganos del sistema de las Naciones Unidas relacionadas con el siguiente tema: la función de las Naciones Unidas en la promoción del desarrollo, en particular en relación con el acceso a los conocimientos y la tecnología y su transferencia, especialmente la tecnología de la información y las comunicaciones, entre otras cosas mediante acuerdos de asociación con otras partes interesadas, incluido el sector privado
Cuestiones económicas y ambientales: administración pública y desarrollo

Carta de fecha 1° de junio de 2001 dirigida al Secretario General por el Representante Permanente de Italia ante las Naciones Unidas

Tengo el honor de transmitir los resultados y las recomendaciones del Tercer Foro Mundial sobre la promoción de la democracia y el desarrollo mediante el gobierno electrónico, que se celebró en Nápoles del 15 al 17 de marzo de 2001 (véase el anexo). El Foro fue organizado por el Gobierno de Italia, con el apoyo del Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Secretaría de las Naciones Unidas y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE).

Le agradecería que distribuyera la presente carta y su anexo como documento del quincuagésimo sexto período de sesiones de la Asamblea General, en relación con el tema 12 de la lista preliminar, y del período de sesiones sustantivo de 2001 del Consejo Económico y Social, en relación con los temas 4 y 13 k) del programa provisional.

(Firmado) Sergio Vento
Embajador
Representante Permanente

* A/56/50.

** E/2001/100.

Anexo a la carta de fecha 1° de junio de 2001 dirigida al Secretario General por el Representante Permanente de Italia ante las Naciones Unidas

Tercer Foro Mundial sobre la promoción de la democracia y el desarrollo mediante el gobierno electrónico

Nápoles, 15 a 17 de marzo de 2001

Resultados y recomendaciones

Por invitación del Gobierno de Italia, representantes de 122 países, incluidos numerosos ministros, representantes de organismos multilaterales, la comunidad empresarial y organizaciones no gubernamentales, se reunieron en Nápoles para celebrar el Tercer Foro Mundial. El Foro hizo constar su agradecimiento por la oportunidad sin precedentes que se brindaba para debatir y explorar el potencial de la tecnología de la información y las comunicaciones en el ejercicio del gobierno tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo y su capacidad para promover la democracia y el desarrollo.

Más de 900 expertos y especialistas internacionales intervinieron en un debate amplio y variado en que se destacaron los principales desafíos a que hacen frente los gobiernos en la formulación y la aplicación de estrategias de gobierno electrónico con el fin de atender las expectativas y reivindicaciones de sus ciudadanos en pro de un gobierno más accesible, transparente y responsable.

El debate se centró en los seis temas siguientes:

- El gobierno de los asuntos públicos en la era de la Internet;
- El impacto de la tecnología de la información y las comunicaciones en la organización del gobierno;
- La aplicación del gobierno electrónico;
- Los servicios a los ciudadanos;
- Los servicios a las empresas;
- La brecha digital y la cooperación internacional.

Los resultados y las conclusiones alcanzados configuraron un programa interesante para seguir trabajando en el futuro.

Principales resultados

En el Foro se reconoció el poder de la tecnología de la información y las comunicaciones para **transformar el modo de trabajo de los gobiernos**. Este hecho es aún más evidente en el caso de la prestación de servicios y el acceso a la información. Se dieron muchos ejemplos de gobiernos que ofrecen más accesibilidad a los servicios y mejoran la forma de proporcionar resultados más rápidos y más exactos. El gobierno electrónico puede mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y reducir tiempo y gastos considerablemente. Tales economías podrían “invertirse” en formas más activas de participación ciudadana.

En otras esferas, como el **fortalecimiento de la adopción de decisiones y la formación de políticas** se señaló que la tecnología de la información y las comunicaciones podían integrar datos y hechos de forma más estructurada y amplia mediante una gestión más adecuada de los conocimientos. Además, se reconoció que la calidad de los propios datos mejoraría al mejorar su recopilación y análisis. La tecnología de la información y las comunicaciones también facilitarían el intercambio de información y la participación de expertos y ampliarían la base sobre la cual los gobiernos determinarían y conciliarían intereses y objetivos encontrados. Un beneficio importante de esa tecnología es su capacidad de involucrar a los ciudadanos y a la sociedad civil en el debate normativo al permitir una interacción directa.

La tecnología de la información y las comunicaciones trae consigo profundos cambios en el contenido del trabajo y la organización administrativa. También provoca la reestructuración de la administración de forma que se puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos. El intercambio más amplio de información a todos los niveles de gobierno muchas veces hace innecesarias las relaciones jerárquicas.

Varios oradores destacaron la importancia de esas posibles transformaciones para fortalecer el buen gobierno, en cuyo marco los gobiernos se comprometen a actuar en interés de sus ciudadanos y para promover su bienestar. En el núcleo del buen gobierno están los principios de **rendición de cuentas y transparencia**. Se llegó a la conclusión de que **nada era más efectivo en la lucha contra la corrupción que hacer las transacciones abiertamente** y con el conocimiento público de las normas y los criterios que han de aplicarse. Tal factor no sólo es importante a nivel nacional y regional, sino también a nivel local, en relación con las transacciones entre el ciudadano y el Estado, ya sea la emisión de permisos, la recaudación de impuestos o el ingreso de beneficios. Con su capacidad para difundir información exacta y amplia, automatizar procesos y ofrecer un registro de cada transacción, la tecnología de la información y las comunicaciones puede ser un instrumento muy útil de buen gobierno.

En general se reconoció que tales beneficios no sólo podían estar al alcance del mundo desarrollado sino que también eran **un factor clave en el proceso de desarrollo**. La experiencia ha demostrado el **valor de la tecnología de la información y las comunicaciones en la mejora de los servicios incluso de las comunidades más desfavorecidas**. Además, la capacidad de comunicarse con rapidez puede reducir la sensación de aislamiento de zonas apartadas y contribuir a su desarrollo económico. Pero para lograr tales beneficios, el mundo en desarrollo necesita tener acceso a la tecnología, reducir los costos de acceso y recibir capacitación para utilizarla con eficacia. De lo contrario, las disparidades en cuanto al acceso a la tecnología seguirán aumentando. No se debe permitir que eso ocurra y por eso son tan importantes las iniciativas como el grupo de tareas sobre oportunidades en el ámbito digital y otras actividades semejantes.

Muchas partes reconocieron la necesidad de reorientar las políticas de cooperación y desarrollo internacional. Las medidas para velar por que se satisfagan las necesidades básicas de supervivencia siguen siendo primordiales y sin embargo la educación básica y el desarrollo de la tecnología de la información y las comunicaciones parecen haber pasado a segundo y tercer plano. El desarrollo tecnológico es relativamente económico, no consume grandes cantidades de energía

y respeta el medio ambiente. Ese desarrollo permitiría a los países en desarrollo aprovechar al máximo los recursos tecnológicos y potenciar procesos autónomos y autosostenidos de desarrollo y crecimiento.

Aunque hubo un consenso bastante generalizado en que la tecnología de la información y las comunicaciones aplicada al gobierno tendría resultados generalizados y beneficiosos, en el Foro se insistió en que **había que considerar los riesgos para la seguridad y la vida privada**. Las nuevas tecnologías deben utilizarse en beneficio de los ciudadanos y no en su contra. Los funcionarios públicos deben ser formados no sólo para utilizar las tecnologías con eficacia, sino para hacerlo en una cultura de respeto de los derechos de los ciudadanos en un marco de buen gobierno de los asuntos públicos.

No obstante, **las tecnologías avanzadas y la asistencia técnico-comercial adecuada pueden ofrecer firmes garantías de seguridad e intimidad**. También pueden permitir un control eficaz del uso de datos personales y confidenciales por parte de los ciudadanos. Tales garantías son más seguras que las tradicionales.

Finalmente, también se reconoció que aún había que realizar todo el potencial de la tecnología de la información y las comunicaciones incluso en las economías más avanzadas. Las consecuencias para las nuevas formas de democracia y participación ciudadana son inmensas.

Cuestiones clave

En los debates de las sesiones plenarias y los seminarios se llegó a las conclusiones siguientes:

La prestación de mejores servicios

- Los nuevos medios electrónicos de acceder a la información pública y de prestar servicios públicos facilitan las relaciones entre el Estado y el ciudadano y entre el Estado y la comunidad empresarial. En esa nueva relación de “iguales”, el sistema de *cliente-proveedor* ya no es la administración que controla a los ciudadanos, sino más bien al contrario;
- Por consiguiente, los ciudadanos no son los receptores, sino que deciden conjuntamente en los sistemas de gobierno electrónico: los servicios públicos tienen que estar orientados a los ciudadanos y a los consumidores;
- Los proyectos de tecnología de la información y las comunicaciones para los ciudadanos y las empresas sólo pueden funcionar si los usuarios finales participan en su desarrollo. La cooperación y la consulta son instrumentos clave de la participación en ese nuevo proceso democrático;
- La mejora de la accesibilidad requiere portales bien contruidos, facilidad de navegación y un diseño que facilite el manejo;
- La tecnología de la información y las comunicaciones ofrece la posibilidad de adaptar los servicios a necesidades individuales y de que éstos funcionen 24 horas al día y siete días a la semana;
- Es necesario rediseñar los servicios para aprovechar todo el potencial de la aplicación de la tecnología y que los ofrezca el mejor proveedor;

- Las barreras geográficas y de la exclusión social se superarán con la nueva tecnología y con mejores acuerdos de servicios;
- La tecnología de la información y las comunicaciones tiene dos caras: permite la mundialización y el acceso al mundo, pero también está arraigada a nivel local y puede contribuir a reforzar los vínculos sociales y crear comunidades de interés.

La transformación del gobierno

- La tecnología de la información y las comunicaciones exige invertir también en las personas y no sólo en la tecnología. La gestión eficaz de los recursos humanos para atraer nuevas especializaciones y lograr la transformación cultural es un componente esencial de los buenos proyectos tecnológicos;
- El gobierno electrónico llegará a transformar los procesos y las estructuras de gobierno y crear una administración menos jerárquica en la que los funcionarios públicos podrán servir mejor a los ciudadanos y atender mejor sus necesidades;
- Con el fin de beneficiarse plenamente de los nuevos instrumentos tecnológicos de que disponen, los gobiernos necesitan cambiar también la mentalidad de los funcionarios públicos, incluso explotando el potencial del teletrabajo y el trabajo en casa para lograr la igualdad de oportunidades y el aumento de la productividad.
- La adopción de decisiones se reforzará al mejorar el intercambio de información y aumentar las consultas, tanto dentro del gobierno como externamente, con la sociedad civil;
- La tecnología de la información y las comunicaciones afectará al funcionamiento de los parlamentos al abrir la posibilidad de establecer un debate más amplio con los ciudadanos;
- La transparencia de las medidas de gobierno se incrementará al explotar todas las posibilidades que ofrece la tecnología, que permite supervisar las actividades públicas, reducir la corrupción y reforzar la confianza de los ciudadanos y su capacidad de intervenir;
- En los países en desarrollo, el gobierno electrónico reducirá las diferencias económicas y sociales, aunque en tales contextos es necesario contar con medidas públicas especialmente firmes para guiar el proceso y evitar un enfoque exclusivamente “empresarial”;
- Un problema prioritario es el desarrollo de infraestructuras que permitan acceder a la tecnología y educar a la población.

Garantizar la intimidad y la seguridad

- El gobierno electrónico genera expectativas y preocupación, problema del que deben ocuparse activamente los gobiernos. Los ciudadanos rechazarán el gobierno electrónico a menos que se garantice la protección de sus datos personales y la seguridad de sus transacciones;
- La protección de los ciudadanos es un deber de los gobiernos: por consiguiente, los marcos reguladores deberían garantizar dicha protección y

deben aplicarse tecnologías avanzadas específicas para garantizar a los usuarios la intimidad y la seguridad.

Acabar con las disparidades en materia digital

- Las disparidades del acceso a la tecnología dentro de los países y entre ellos es resultado de las diferencias más amplias a nivel social y económico, que no sólo están aumentando, sino que cada vez están más desequilibradas. Por consiguiente, las políticas para acabar con esas disparidades no pueden sustituir a las intervenciones en las esferas básicas de la educación y la atención de la salud, sino complementarlas y reforzarlas en una nueva visión global de la asistencia al desarrollo;
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones no son un objetivo en sí mismo, pero pueden ser un instrumento muy poderoso y relativamente económico para ayudar a reducir y eliminar esas otras diferencias. Si se gestionan bien, las tecnologías pueden ayudar a lograr el desarrollo socioeconómico sostenible, al atribuir responsabilidades a los ciudadanos y sociedades y promover la creación de capacidad institucional. Por consiguiente, en los proyectos para el desarrollo se deberían incluir las tecnologías de la información y las comunicaciones en la mayor medida de lo posible;
- El gran potencial para el desarrollo que suponen las tecnologías aún no se ha reflejado de forma adecuada en las políticas de desarrollo de los países donantes y las organizaciones internacionales. Es necesario ser más conscientes a ese respecto, también mediante iniciativas internacionales de gran nivel como el Foro Mundial de Nápoles;
- La infraestructura sólo es un aspecto de las disparidades en materia digital; la creación de capacidad humana a varios niveles no es menos importante a la hora de extraer todo el potencial de la tecnología para el desarrollo y gestionar la información. La tecnología debe incorporarse a la educación general y los programas de estudios profesionales, así como a iniciativas específicas para generar más conciencia en funcionarios públicos, profesores, médicos y empresarios de los países en desarrollo;
- Las necesidades de los países en desarrollo para acabar con las disparidades en materia digital varían considerablemente entre los países y las regiones. Deben atenderse teniendo una idea clara de tales necesidades, con iniciativas que cuenten con un firme compromiso político a nivel local, un programa sostenible y un enfoque sinérgico en que se aprovechen las asociaciones con las organizaciones no gubernamentales (ONG) nacionales e internacionales y el sector privado. Por consiguiente, se alienta a que se establezcan a nivel nacional planes de acción y evaluación de la preparación en materia de tecnología y que se creen consejos nacionales de tecnología de la información y las comunicaciones en que los dirigentes políticos participen en asociación con las ONG locales y nacionales, el sector privado, las instituciones internacionales y los países donantes;
- El gobierno electrónico, como se demostró en numerosos ejemplos destacados en el Foro Mundial de Nápoles, debe considerarse seriamente también en los países en desarrollo no sólo por su potencial de crear una capacidad

institucional más fuerte, prestar mejores servicios a los ciudadanos y empresas (logrando un mayor desarrollo social y económico a nivel local), reducir la corrupción mediante una mayor transparencia y control social, sino también de “marcar el camino” a la sociedad civil y empresarial. Por eso es necesario que se intercambien experiencias y mejores prácticas, también en un marco de cooperación Sur-Sur, como ocurrió en el Foro Mundial de Nápoles y los seminarios de Nápoles;

- La creación de un marco regulador amplio pero eficaz en los países en desarrollo es fundamental para atraer las inversiones y proteger a los usuarios de las tecnologías. Los países desarrollados y las organizaciones internacionales deberían ofrecer asesoramiento y conocimientos especializados a los países en desarrollo en la esfera de la regulación;
- La asociación entre el sector público y el privado se considera una buena vía tanto nacional como internacional para aprovechar el potencial de la tecnología de la información y las comunicaciones en su aplicación para el desarrollo. Por consiguiente, se alienta a que se establezcan iniciativas basadas en ese nuevo enfoque, como el grupo de tareas sobre oportunidades en el ámbito digital del Grupo de los Ocho y el grupo de trabajo de las Naciones Unidas sobre tecnología de la información y las comunicaciones.

La gestión para el éxito

- Las estrategias basadas en una visión amplia y un calendario claro son un requisito esencial para el éxito;
- Las estrategias no sólo deben basarse en las necesidades de los gobiernos, sino que también deben tener en cuenta los intereses y necesidades de los ciudadanos, los parlamentos y la sociedad civil;
- La evaluación amplia y completa de los riesgos es fundamental para gestionar las inversiones a gran escala en tecnologías de la información;
- El intercambio de experiencias, el ejemplo de las mejores prácticas y la lección de los errores cometidos aumentan las posibilidades de éxito y reducen el riesgo de fracaso. Adaptar los modelos que hayan funcionado bien acelera la aplicación y reduce los costos;
- Los ciudadanos necesitan ser informados del potencial de las nuevas tecnologías. Corresponde al gobierno lograr un cambio cultural para mejorar el uso que se hace en la sociedad de las nuevas tecnologías, con la protección jurídica y de los consumidores que corresponda.

Recomendaciones

Los participantes en el Tercer Foro Mundial de Nápoles recomiendan las opciones normativas y medidas siguientes:

- Multiplicar las ocasiones de intercambiar a nivel internacional las mejores prácticas y las lecciones aprendidas sobre cuestiones relacionadas con el gobierno electrónico;
- Formular los planes de acción sobre el gobierno electrónico en asociación con el sector privado, los consumidores y las organizaciones sin fines de lucro,

- teniendo especialmente en cuenta la igualdad de oportunidades y el principio de subsidiariedad;
- Prestar especial atención a las desigualdades entre los sexos y a la igualdad de oportunidades al diseñar iniciativas de gobierno electrónico;
 - Prestar atención a las necesidades de los discapacitados y las personas de edad al crear sitios en la Web y proyectar servicios electrónicos;
 - Considerar la intimidad de los ciudadanos de primordial importancia y hacer un uso más amplio de las tecnologías existentes para proteger los datos personales y evitar la negligencia;
 - Establecer una relación electrónica de iguales entre el Estado y los ciudadanos y entre el Estado y las empresas cuando un servicio público se presta electrónicamente, también para mejorar la rendición de cuentas, la transparencia y la confianza;
 - Rediseñar y no simplemente ajustar los procesos al introducir la tecnología de la información y las comunicaciones en el gobierno;
 - Ampliar la prestación electrónica de servicios públicos a toda la población, incluso a los que no tienen nociones sobre la Internet, por medio de tarjetas con microcircuitos, kioscos de Internet, etc;
 - Favorecer la creación de sitios en la Web para comparar los mejores ejemplos de gobierno electrónico y portales con el fin de ofrecer asesoramiento y capacitación en la aplicación del gobierno electrónico tanto a los países desarrollados como a los países en desarrollo;
 - Promover el establecimiento de normas internacionales para las necesidades técnicas de los documentos digitales;
 - La OCDE, teniendo en cuenta los resultados del Foro Mundial de Nápoles, deberá contribuir en el futuro a que haya más conocimiento del potencial y las consecuencias del gobierno electrónico y compartir los resultados lo más ampliamente posible. Además, la OCDE podría estudiar los instrumentos para establecer un marco regulador de gran calidad en cuestiones relacionadas con el gobierno electrónico;
 - El grupo de tareas sobre oportunidades en el ámbito digital del Grupo de los Ocho debe hacer hincapié en su informe, de la importancia de la tecnología de la información y las comunicaciones para el desarrollo y la lucha contra la pobreza; de la necesidad de que todos los países o grupos de países cuenten con planes de acción sobre tecnologías; de la necesidad de que haya un compromiso político firme y una asociación con el sector privado y las ONG en materia de políticas de tecnologías de la información y las comunicaciones; de la necesidad de que haya un marco regulador amplio pero eficaz con el fin de atraer inversiones y proteger la intimidad de los usuarios; de la potenciación del capital humano, el intercambio de conocimientos y la cooperación Sur-Sur;
 - Prestar apoyo a las medidas que adopte el Secretario General de las Naciones Unidas en materia de nueva tecnología (grupo de trabajo de las Naciones Unidas sobre tecnología de la información y las comunicaciones) en pro de iniciativas de desarrollo y destacar la necesidad de coordinar con otras iniciativas internacionales;

- Favorecer las iniciativas conjuntas de capacitación de funcionarios en materia de tecnología de la información y las comunicaciones;
 - Los seminarios de Nápoles para países en desarrollo en materia de gobierno electrónico, basados en el intercambio de información entre iguales y las enseñanzas prácticas sobre instrumentos tecnológicos, se consideran un buen ejemplo que debe repetirse. Cabe expresar reconocimiento por el anuncio de que tales seminarios internacionales se repetirán anualmente en Italia;
 - Promover polos regionales para capacitación en materia de gobierno electrónico basados en fuertes alianzas entre el sector público, el privado y las ONG;
 - Promover los conocimientos autóctonos, los idiomas locales y la conservación de culturas locales por medio de la tecnología de la información y las comunicaciones.
-