

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO DERECHO Y LA BRECHA DIGITAL EN ARGENTINA*

Tomás Tellechea
Abogado

I. Introducción

Existe consenso al respecto de que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) han generado un cambio de paradigma en todos los sentidos y en todas las disciplinas. Hoy las TIC forman parte de la actividad social y como tal son aceptadas como herramientas que facilitan la socialización, el conocimiento y la comunicación.

La revolución digital ha penetrado en todo los ámbitos de la actividad humana, permitiendo el surgimiento de la sociedad de la información y el conocimiento. En el contexto de esta nueva sociedad, las TIC son consideradas una fuente de oportunidades para el desarrollo social, no obstante también constituyen un riesgo de exclusión para aquellos que no pueden disponer ni beneficiarse de ellas, dando origen a la brecha digital, considerada la nueva desigualdad social del siglo XXI porque implica la marginación de amplios sectores de la población del acceso, uso y apropiación de las TIC.

La brecha digital se origina por las desigualdades sociales existentes al interior de los países que responden a diferentes factores: el nivel de ingresos, la educación, el género, el origen étnico y la ubicación geográfica, de ahí que asume diversas dimensiones, como la desigualdad económica, la desigualdad demográfica y la desigualdad geográfica.

Asimismo, la brecha digital agudiza las disparidades entre las personas, por lo tanto este fenómeno tiene efectos negativos en el desarrollo económico y social de las naciones, de manera que es relevante analizar la brecha digital para conocer cuál es la realidad argentina.

* Trabajo realizado en el marco de la Maestría en Integración Latinoamericana, Instituto de Integración Latinoamericana, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad Nacional de la Plata.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA
Provincia de Buenos Aires – Argentina
TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR
N° 112- OCTUBRE 2018
CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445
EN LÍNEA ISSN 1850-6453

La presión sobre los organismos públicos para mejorar sus servicios, para aumentar su eficiencia, para mostrar una mayor transparencia y entregar accesibilidad ha llevado a que en los últimos 25 años, los gobiernos del mundo hayan adoptado las TIC e implementado estrategias de Gobierno Electrónico (GE) produciendo distintos tipos de innovaciones y logrando diferentes impactos en sus organizaciones y en la calidad de vida de sus ciudadanos.

En nuestra región latinoamericana encontramos una interesante propuesta surgida desde el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), más precisamente la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico suscripta en 2007 en la ciudad de Pucón, Chile. El consenso logrado en dicha Carta nos trae una premisa más que interesante, propia de una orientación crítica y alejada de la hegemonía ideológica de Washington, que tiene que ver con entender al GE como un derecho de los ciudadanos.

Como conceptos rectores de este trabajo vamos a definir al GE y a la brecha digital para poder avanzar en el objetivo principal que es analizar no sólo la idea del GE como un derecho de la ciudadanía, sino también poder hacer una aproximación a la realidad del GE en la Argentina del presente, tanto desde los planes de gobierno como desde los datos que nos puedan graficar la realidad del acceso a TIC en nuestro país.

II. La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

II. 1. Gobierno Electrónico como Derecho

En la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en Pucón, Chile, en 2007 fue aprobada la Carta Iberoamericana de GE como resultado de una búsqueda por establecer un nuevo paradigma para la utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la gestión pública.

El principal valor que establece la Carta y que orienta su comprensión tiene que ver con entender la relación electrónica con el Estado como un derecho de los ciudadanos:

La implantación del GE comporta el reconocimiento por parte de los Estados Iberoamericanos del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. (CLAD, 2007)

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA
Provincia de Buenos Aires – Argentina
TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR
N° 112- OCTUBRE 2018
CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445
EN LÍNEA ISSN 1850-6453

Este reconocimiento establece del mismo modo la responsabilidad de los gobiernos en generar las herramientas necesarias para la satisfacción de dicho derecho y pone a la ciudadanía como sujeto activo y dinamizador de la relación, no sólo como sujeto pasivo y destinatario.

En el preámbulo de la Carta los Estados parte se comprometen con la Reforma del Estado, el fortalecimiento de sus instituciones públicas y la modernización de sus mecanismos de gestión, y declaran asimismo entender que la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social.

Continúa el preámbulo con un firme compromiso para reducir la brecha digital y convertir la Sociedad de la información y el Conocimiento en una oportunidad para todos, especialmente mediante la inclusión de aquellos que corren peligro de quedar rezagados.

Reconocen del mismo modo las profundas transformaciones originadas en el desarrollo y difusión de las TIC en la sociedad y, en el caso de América Latina, por el mantenimiento de profundas desigualdades sociales.

Los Estados entienden necesaria la concentración de esfuerzos para evitar la profundización de las desigualdades, facilitar la inclusión y fortalecer la cohesión social. En consideración con esas preocupaciones abordan el significado y alcance que hoy tiene para todos los países de la Región el empleo por los Gobiernos y Administraciones Públicas de las TIC y, por ello, formulan la Carta como un conjunto de conceptos, valores y orientaciones de utilidad para su diseño, implantación, desarrollo y consolidación como herramienta para la mejora de la gestión pública iberoamericana.

III. La perspectiva del ciudadano y sus derechos: el empleo de las TIC en la gestión pública

A los efectos de la carta se entiende por ciudadano cualquier persona natural o jurídica que tenga que relacionarse con una Administración Pública y se encuentre en territorio del país o posea el derecho a hacerlo aunque esté fuera de dicho país. Por lo tanto, de una parte, la Carta Iberoamericana reconoce un derecho al ciudadano que le abre múltiples

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA
Provincia de Buenos Aires – Argentina
TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR
N° 112- OCTUBRE 2018
CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445
EN LÍNEA ISSN 1850-6453

posibilidades de acceder más fácilmente a las Administraciones Públicas y de esa manera:

- Conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo tales Administraciones.
- Hacerlas más transparentes y, por ello mismo, más controlables contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos.
- Eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones y que alejan al ciudadano del interés por la cosa pública.
- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social, a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento.
- Participar activamente emitiendo opiniones, sugerencias y en general en el seguimiento de toma de decisiones, así como sobre el tipo de servicios que el Estado provee y el modo de suministrarlo.

No sólo se trata de facilitar al ciudadano sus relaciones con las Administraciones públicas y con eso igualar sus oportunidades en ese aspecto, sino también de aprovechar el potencial de relaciones de las Administraciones Públicas para impulsar el desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento. Por ello, la Carta reconoce en su preámbulo dos objetivos inseparables en el proceso de reconocimiento del Derecho de acceso electrónico a las Administraciones Públicas:

- Un objetivo final y directo: reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas y que contribuya también a hacer éstas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, a la vez que más eficaces y eficientes.
- Un objetivo estratégico e indirecto: promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112- OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

Cierra su preámbulo la carta reconociendo el rol insustituible que le corresponde a los Estados en contribuir a la plena consecución del desarrollo económico y social de la población de los países y al bienestar de sus ciudadanos y por ende en garantizar la universalización a toda la población y la continuidad de los servicios electrónicos y el fortalecimiento de la democracia.

En su capítulo segundo la Carta desarrolla, ya sobre la idea del GE como derecho, que su implantación importa el reconocimiento a los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con sus Gobiernos y Administraciones Públicas. Lo que supone que las Administraciones estén interrelacionadas entre sí a fin de simplificar los procedimientos.

El reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate.

Los ciudadanos podrán relacionarse electrónicamente con los Gobiernos y las Administraciones Públicas, entre otros, a efectos tales como los siguientes:

- a. Dirigir por vía electrónica todo tipo de escritos, recursos, reclamaciones y quejas a los Gobiernos y las Administraciones Públicas, quedando estos igualmente obligados a responder o resolver como si dichos escritos, reclamaciones y quejas se hubieran realizado por medios tradicionales.
- b. Realizar por medios electrónicos todo tipo de pagos, presentar y liquidar impuestos y cualquier otra clase de obligaciones.
- c. Recibir por medios electrónicos notificaciones cuando tal medio sea aceptado por el ciudadano o si el ciudadano así lo solicita.
- d. Acceder por medios electrónicos a la información administrativa general con igual grado de fiabilidad que la que es objeto de anuncio en diarios o boletines oficiales o la que se publica en anuncios oficiales por cualquier medio.
- e. Acceder los interesados electrónicamente a los expedientes para conocer el estado en que se encuentra la tramitación de los mismos.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112- OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

f. Acceder por medios electrónicos a información pública de alto valor agregado que sirva a aumentar la competitividad de los países, lo que supone garantizar estándares consensuados entre los Estados iberoamericanos respecto al modo en que esa información debe ser procesada y difundida con la ayuda de las nuevas tecnologías disponibles.

g. Utilizar y presentar ante el Gobierno o las Administraciones Públicas las resoluciones administrativas en soporte electrónico, así como los documentos administrativos electrónicos en las mismas condiciones que si fueran documentos en papel, así como poder remitirlas por medios electrónicos a la Administración de que se trate.

h. Evitar la presentación reiterada ante la Administración de documentos que ya obren en poder de esta o de otra, especialmente si son electrónicos, todo ello en el supuesto de que el ciudadano dé su consentimiento para la comunicación de tales documentos entre Administraciones y entre distintas dependencias de la misma Administración, lo que supone acciones de Interoperabilidad y Simplificación Registral.

A continuación la Carta regula instrumentos que permiten el funcionamiento del GE y que Los Gobiernos y Administraciones Públicas están en la obligación de implantar para atender el ejercicio efectivo del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente.

Para ello, establece, cada Estado asegurará y regulará los aspectos siguientes:

a. La identificación de los ciudadanos, Administraciones Públicas, funcionarios y agentes de estas que empleen medios electrónicos, así como la autenticidad de los documentos electrónicos en que se contiene la voluntad o manifestaciones de todos ellos. Esa identificación y autenticidad alcanza a los equipos y sistemas encargados de dar respuestas automatizadas a los ciudadanos.

b. El establecimiento e información al público por medios accesibles para todos los ciudadanos de las direcciones electrónicas de las Administraciones Públicas con especial incidencia en las sedes electrónicas de las mismas.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112– OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

c. La regulación y establecimiento de registros electrónicos a los que los ciudadanos puedan dirigir sus comunicaciones electrónicas conteniendo sus peticiones y pretensiones; registros de los que los ciudadanos recibirán de forma automática la confirmación de su recepción, además de otras notificaciones.

d. El régimen de los documentos y archivos electrónicos.

IV. Concepto de Gobierno Electrónico

La Carta Iberoamericana utiliza las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimos, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

Se habla de GE en términos generales como el uso de las TIC para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional.

A pesar de ello no hay un consenso respecto a la definición de GE, debido a que el mismo ha evolucionado con el tiempo. Naser y Concha (2011) enumeran una serie de definiciones que muestran dicha evolución del concepto, en 1998 la OCDE lo definía como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas” (OCDE en Naser y Concha, 2011:11), la propia OCDE años más tarde lo definió como “El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno” (OCDE en Naser y Concha, 2011, p.11). El Banco Mundial lo define como “el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno” (BM en Naser y Concha, 2011, p. 11) y las Naciones Unidas lo definen como “La utilización de Internet y la World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos” (ONU en Naser y Concha, 2011, p. 11). En cualquier caso, todas ellas se unen en identificar al GE como fines públicos por medios digitales.

V. La Brecha Digital

Los cambios suscitados por la revolución tecnológica se han realizado en un entorno de crecimiento desigual provocando una nueva división entre los individuos, la brecha digital, la cual representa un obstáculo para el desarrollo económico.

Las regiones no conectadas a internet pierden competitividad, las empresas que no incorporan las TIC en sus procesos pierden la posibilidad de elevar su productividad y los individuos que no desarrollan habilidades digitales se encuentran en desventaja.

Del mismo modo, la brecha digital constituye un problema para el desarrollo social, pues en la medida en que la población no accede equitativamente a las TIC emerge una nueva forma de exclusión social, de manera que ciertos sectores de la población quedan marginados de los beneficios que genera el uso de las TIC, tanto oportunidades de empleo como interacción e integración social.

Los excluidos digitales ven reducida su capacidad para participar activamente en procesos políticos a través de la interacción con instituciones, servicios públicos y organizaciones sociales.

El término brecha digital procede del inglés *digital divide* que comenzó a utilizarse en la década de los noventa y aunque no existe consenso sobre la autoría la expresión es bastante conocida y comúnmente definida como la diferencia entre los que tienen y los que no tienen TIC. La noción general visualiza a la brecha digital exclusivamente como un problema de acceso a las telecomunicaciones, sin embargo, el fenómeno no se limita a la esfera tecnológica, sino que abarca el ámbito social. Por esto mismo, es que el concepto fue evolucionando.

Algunos autores reconocen dos etapas en la conceptualización de la brecha digital. En la primera, el fenómeno se identifica con la disponibilidad de TIC, un problema exclusivo de infraestructura tecnológica. En la segunda, la visión se amplía y a la brecha digital se le otorga un carácter social donde el acceso es necesario pero no suficiente.

Otros autores enfatizan la desigualdad en la capacidad que tienen las personas de usar las tecnologías y beneficiarse de ellas. Así, señalan que la brecha digital es el acceso

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112- OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

desigual que tienen los individuos a las TIC, las diferencias en las habilidades que poseen para usar las tecnologías y las disparidades en el impacto que el uso de ellas tiene en el bienestar de las personas.

Es así que el concepto actual de brecha digital integra tres dimensiones: acceso, uso y apropiación. Los términos de brecha digital de acceso, brecha digital de uso y brecha digital de apropiación proponen un modelo progresivo para la integración de las TIC en la sociedad de la información y el conocimiento. Parte de la premisa de que el acceso a las TIC condiciona el tipo de uso que las personas desarrollan con estas herramientas y esto a su vez afecta el beneficio que pueden obtener de ellas.

La brecha de acceso se define como la fractura que separa a los que pueden acceder a la infraestructura de telecomunicaciones y los que están aislados físicamente de ella. Esta brecha tiene un doble origen, la ausencia de infraestructura y el costo elevado de su uso.

La segunda, brecha de uso, se refiere a la distancia entre los que usan las TIC y los que no lo hacen debido a que no tienen acceso a ellas, o bien no tienen el interés o la capacitación para usarlas. Este tipo de brecha surge porque el tener acceso a una tecnología no implica necesariamente su uso, es probable que una porción de la población independientemente de su acceso siga sin utilizarlas, ya sea motivados por el interés o por el valor que le aporten como usuarios o la educación que los capacite para usar esas tecnologías.

Por último, la brecha de apropiación implica la diferencia entre los que pueden hacer usos sofisticados y valiosos de las TIC y los que hacen usos básicos de estas tecnologías. Los primeros se apropian de ellas porque les dan usos inesperados, innovadores y creativos, por lo tanto, la tecnología genera cambios cualitativos en sus actividades, mientras que los segundos se sienten superados por tales herramientas.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico si bien no la define establece un compromiso por parte de los Estados para reducir la brecha digital y para ello plantea la consolidación del GE y el establecimiento de políticas, estrategias y programas de inclusión digital, para combatir la infoexclusión, reducir la brecha digital y eliminar las barreras existentes para el acceso a los servicios electrónicos (CLAD, 2007).

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112– OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

Establece también que se debe ampliar el acceso de los sectores populares a las TIC y promover en general una cultura ciudadana sobre el GE. Los Estados tienen que promover y establecer mecanismos de acceso a los medios electrónicos para aquellas personas que no disponen de ellos, ya sea por razones geográficas o sociales.

Si bien se tiene que promover la inclusión de toda la población al uso y beneficio del GE, es fundamental lograr la inclusión de aquellos sectores que se encuentran en circunstancias particularmente desventajosas para acceder y beneficiarse de los servicios electrónicos.

La preparación de los ciudadanos y la transformación de la cultura social son fundamentales para una más rápida implantación del GE y de la sociedad de la información y el conocimiento. En ese sentido los Estados deben promover y planificar la formación de los ciudadanos a este respecto. La pieza fundamental es la educación de las nuevas generaciones desde la más temprana edad. La transformación de la cultura social en cuanto al GE con un proceso de formación ciudadana e infoalfabetización que estimule el acceso, participación y utilización del mismo es un elemento fundamental de ese proceso de preparación de la ciudadanía.

VI. Gobierno Electrónico en Argentina

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece un mecanismo para medir el desarrollo de las capacidades nacionales de GE. Para ello, utiliza el índice de desarrollo del GE, EGDI (por sus siglas en inglés), compuesto por otros tres índices, a saber, el índice de servicios online (OSI), el índice de telecomunicaciones (TII) y el índice de capital humano (HCI).¹

El OSI mide la capacidad y voluntad de los gobiernos de proveer servicios y comunicarse con los ciudadanos electrónicamente. El índice establece cuatro instancias de medición, en primera medida evalúa la existencia de servicios de información amigables para el ciudadano (páginas web de los ministerios, información pública), en una segunda instancia evalúa si estos servicios permiten una comunicación de una vía exclusivamente

¹ Las siglas corresponden a su significado en inglés, a saber: EGDI, E-Government Development Index; OSI, online service index; TII, Telecommunication Infrastructure Index; HCI, Human Capital Index.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA
Provincia de Buenos Aires – Argentina
TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR
N° 112- OCTUBRE 2018
CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445
EN LÍNEA ISSN 1850-6453

o de dos vías, es decir, la interacción por parte del ciudadano. En tercer lugar, se analiza el alcance de esta comunicación de dos vías, es decir, que estos servicios sean transaccionales. Y por último se evalúa la proactividad del gobierno en cuanto al desarrollo de plataformas web 2.0 y la provisión de servicios “a medida” o especializados para los distintos segmentos de la población.

El TI mide la infraestructura existente requerida por los ciudadanos para participar en el GE y el HCI mide la habilidad de la ciudadanía para usar los servicios del GE, este último índice se elabora a partir de datos de UNESCO.

En la encuesta sobre GE realizada por la ONU correspondiente a 2016 nuestro país se ubica en el cuarto lugar del ranking americano sólo debajo de Estados Unidos, Canadá y Uruguay y en el cuadragésimo primer lugar a nivel mundial, logrando resultados altos (entre 0,50 y 0,75) y muy altos (entre 0,75 y 1) en los distintos índices.

Los resultados de dicha encuesta califican a la Argentina con 0,7101 puntos en cuanto al OSI; 0,5031 en cuanto al TII; 0,8802 en el HCI y 0,6978 en el EGDI que es el promedio de los primeros.

En el informe la ONU destaca el Plan de Modernización del Estado y comenta que apunta a promover el desarrollo de ciudades inteligentes a lo largo del país poniendo al Estado al servicio de las personas y estimulando una administración ágil.

VI. 1. El plan de Modernización del Estado y la Tramitación a Distancia

El 4 de octubre de 2016 por Decreto 1063/16 del Poder Ejecutivo Nacional se aprueba la implementación de la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD) integrada por el módulo “Trámites a Distancia” (TAD), del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE), como medio de interacción del ciudadano con la administración e impone su uso obligatorio para las entidades y jurisdicciones enumeradas en el artículo 8° de la Ley N° 24.156 que componen el Sector Público Nacional.

La plataforma TAD se encuentra enmarcada dentro del Plan de Modernización del Estado, creado por Decreto 434/16.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112- OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

Dicho Plan de Modernización tiene entre sus objetivos constituir una Administración Pública al servicio del ciudadano. En tal sentido, resulta necesario aumentar la calidad de los servicios provistos por el Estado incorporando Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, simplificando procedimientos, propiciando reingenierías de procesos y ofreciendo al ciudadano la posibilidad de mejorar el acceso por medios electrónicos a información personalizada, coherente e integral.

El primer eje de dicho plan es el plan de Tecnología y Gobierno Digital que propone fortalecer e incorporar infraestructura tecnológica y redes con el fin de facilitar la interacción entre el ciudadano y la interoperabilidad entre los diferentes organismos públicos y las distintas jurisdicciones. Asimismo, busca avanzar hacia una administración sin papeles, donde los sistemas de diferentes organismos interactúen autónomamente.

El decreto que lo crea establece como objetivo del plan el de promover y fortalecer el uso de las nuevas TIC para responder con mayor celeridad y efectividad a las demandas de la sociedad.

El plan asimismo establece como primer eje el “Plan de Tecnología y Gobierno Digital” que incorpora no sólo la creación de la plataforma de trámites a distancia, sino también la inversión en infraestructura tecnológica para el estado a los efectos de poder hacer frente a los requerimientos que dicha plataforma exige en los distintos órganos de gobierno como también al propio sistema de gestión documental y expediente electrónico.

VI. 2. La Brecha en cifras: acceso y uso de las TIC

El Módulo de Acceso y Uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (MAUTIC) de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) que realiza el INDEC en el país nos revela los principales indicadores respecto del acceso y del uso de TIC en sus treinta y un aglomerados urbanos más importantes.

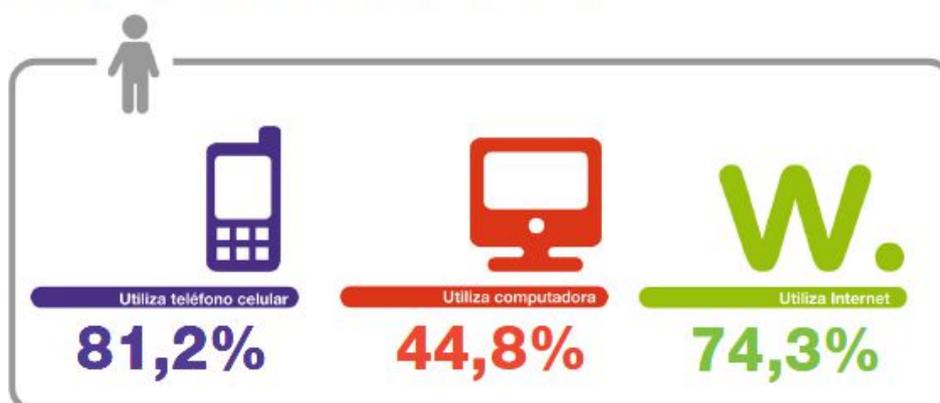
El informe de fecha 16 de mayo de 2018 presenta información básica sobre los accesos a computadora e internet en los hogares, así como sobre el uso de estos y de la telefonía móvil por las personas residentes de dichos aglomerados urbanos en el cuarto trimestre de 2017.

Gráfico 1. Hogares con acceso a computadora e internet. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017



Fuente: INDEC. EPH, MAUTIC.

Gráfico 2. Población de 4 años y más por utilización de bienes y servicios TIC. En porcentaje. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017



Fuente: INDEC. EPH, MAUTIC.

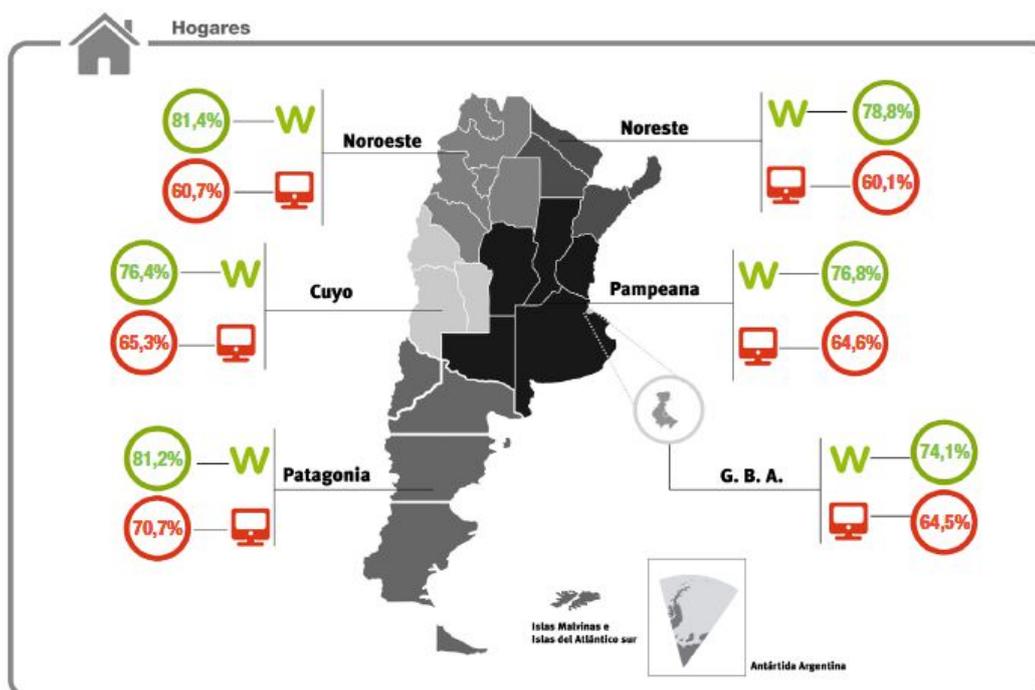
En el período bajo análisis se registró que el 64,3% de los hogares urbanos tiene acceso a computadora y el 75,9%, a internet (Gráfico 1). En cuanto al uso, el informe muestra que, en la Argentina, 8 de cada 10 personas emplean teléfono celular (81,2%) y 7 de cada 10 utilizan internet (74,3%), en cuanto al uso de computadora ya las cifras son menores, indicando que sólo el 44,8% de las personas utilizan este tipo de tecnología (Gráfico 2).

Cuando desagregamos el análisis identificamos que en la distribución territorial se registran diferencias en el acceso hogareño a internet entre aglomerados de 500.000 y

más habitantes de aquellos más pequeños; en estos últimos hay 3,7 puntos porcentuales más de acceso. En cuanto al acceso se destacan no sólo la Ciudad de Buenos Aires con 80,3% y 84% de acceso a computadora e internet respectivamente, sino también las ciudades fueguinas Ushuaia - Río Grande con 80,3% de acceso a computadoras y la mayor disponibilidad de internet del país con 9 de cada 10 hogares (88,8%).

En el contexto regional (Gráfico 3), las regiones Patagonia y Noroeste registran el mayor acceso hogareño a internet (81,2% y 81,4%, respectivamente).

Gráfico 3. Hogares con acceso a computadora e internet según región. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017

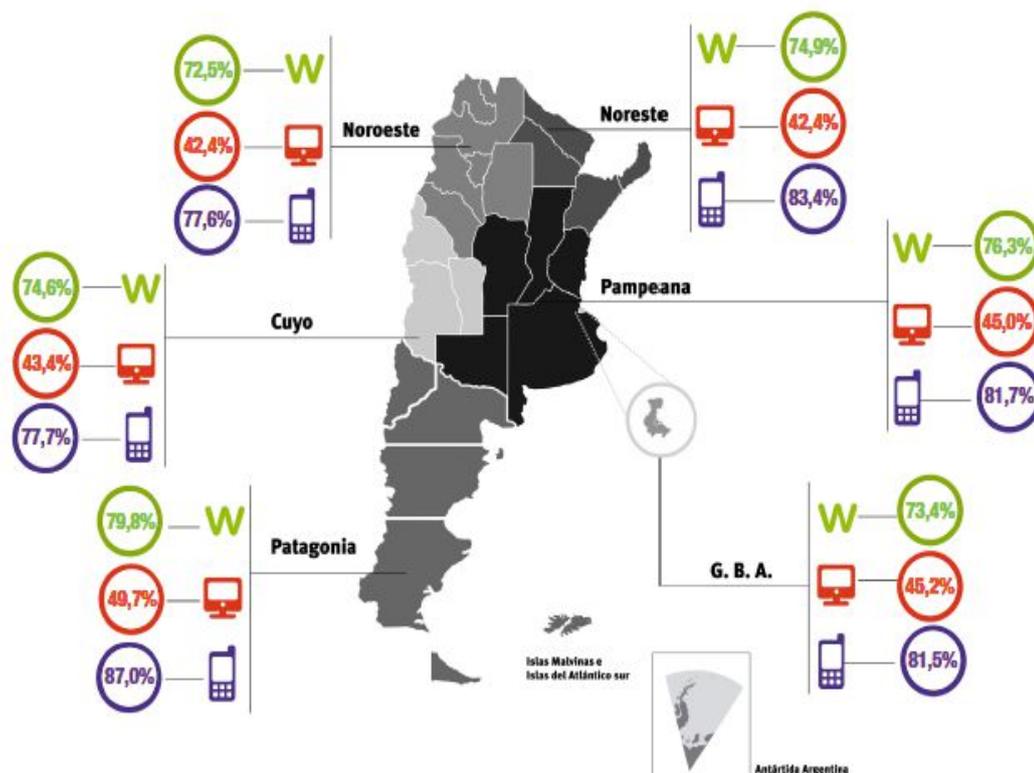


Fuente: INDEC. EPH, MAUTIC.

A nivel regional se observan algunas diferencias en el uso de las tecnologías (Gráfico 4). La región Patagónica encabeza el conjunto de aglomerados que, en promedio, muestran mayor uso de telefonía móvil con 87%, computadora con 49,7% e internet con 79,8%. Entre las seis regiones, el noroeste presenta el menor uso de internet con 72,5%, no

alcanza a las tres cuartas partes de su población y se ubica 1,8 puntos porcentuales por debajo del promedio nacional.

Gráfico 4. Población de 4 años y más por utilización de bienes y servicios TIC, según región. En porcentaje. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017



Fuente: INDEC. EPH, MAUTIC.

El uso de internet se extiende en la población urbana de los distintos aglomerados, ya que, en promedio, 7 de cada 10 personas utilizaron internet en los últimos 3 meses. En más de la mitad de los aglomerados el uso de internet supera la media nacional, siendo Ushuaia-Río Grande (87,8%), Río Gallegos (87,4%), Comodoro Rivadavia-Rada Tilly (85,2%) y Gran Paraná (85%) los lugares del país de mayor incidencia en el uso. Comparativamente, los aglomerados de menor incidencia son Gran Catamarca (62,2%), Formosa (63,7%) y Santiago del Estero-La Banda (65,1%).

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112- OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

En este caso no hay una diferencia importante entre los aglomerados de más de 500.000 habitantes con respecto a los de menor tamaño (1,1 puntos de diferencia).

El uso de la computadora sin utilizar internet es la variable que aparece más relegada en relación con el uso de otras tecnologías relevadas. El promedio de uso en todos los aglomerados urbanos es del 44,8% y, en la mitad de las localizaciones, es incluso inferior. Los casos de menor utilización se registran en Santa Rosa-Toay, Santiago del Estero-La Banda y Corrientes, respectivamente. Por otro lado, en los aglomerados de CABA, Ushuaia-Río Grande y Gran La Plata, 6 de cada 10 personas la usan.

El celular es la tecnología con mayor uso, 8 de cada 10 habitantes emplean teléfono móvil (el 81,2% de la población de los aglomerados relevados). Los aglomerados urbanos con mayor incidencia en el uso de la telefonía móvil, en donde 9 de cada 10 personas utilizan telefonía móvil, son Comodoro Rivadavia-Rada Tilly, Ushuaia-Río Grande, Gran Resistencia, Gran La Plata, CABA, Río Gallegos, Corrientes, La Rioja y Rawson-Trelew.

Por fuera del análisis geográfico el informe incorpora variables de edad y sexo, entre las cuales la edad es la que muestra mayores variaciones en relación con las tres tecnologías. Los grupos de edades presentan diferencias importantes entre sí. Se registra mayor uso de internet en los grupos comprendidos entre los 13 y los 29 años, 9 de cada 10 personas de esas edades lo utiliza. El teléfono móvil resulta ser la tecnología de uso más extendido para la población joven y adulta. Utilizan celular 9 de cada 10 personas de 18 a 64 años. Más de la mitad de los adultos mayores de 65 años y más usan esta tecnología, en promedio, la usan 6 de cada 10 personas de ese rango etario. En la mayoría de los grupos de edad (de 18 años en adelante) se utiliza más el teléfono móvil que la computadora e internet.

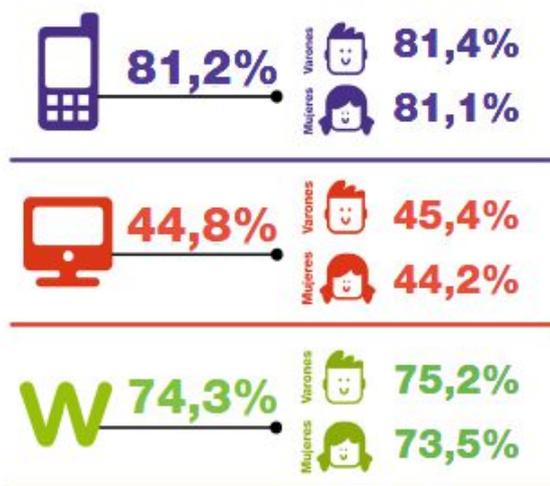
1.3 Población de 4 años y más en hogares por utilización de bienes y servicios TIC (celular, computadora y/o internet) según sexo y grupos de edad. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017.

Características demográficas	Total	Uso de TIC								
		Utilizó internet			Utilizó computadora			Utilizó teléfono celular		
		Sí	No	Ns/Nr	Sí	No	Ns/Nr	Sí	No	Ns/Nr
Total	100,0	74,3	25,6	0,1	44,8	55,1	0,1	81,2	18,7	0,0
Sexo										
Varones	100,0	75,2	24,7	0,1	45,4	54,4	0,2	81,4	18,6	0,0
Mujeres	100,0	73,5	26,4	0,1	44,2	55,7	0,1	81,1	18,9	0,0
Grupos de edad										
4 a 12 años	100,0	68,5	31,3	0,2	43,5	56,3	0,2	45,8	54,2	0,0
13 a 17 años	100,0	89,2	10,7	0,1	63,2	36,7	0,1	86,5	13,5	0,0
18 a 29 años	100,0	89,1	10,9	0,0	55,2	44,7	0,2	94,8	5,2	0,0
30 a 64 años	100,0	79,3	20,6	0,1	45,4	54,5	0,1	92,7	7,2	0,0
65 y más	100,0	35,2	64,8	0,1	19,1	80,8	0,1	59,2	40,8	0,0

Fuente: INDEC. EPH, MAUTIC.

La diferencia en la utilización de las TIC relevadas entre hombres y mujeres es estrecha, con un porcentaje mayor en el caso de los hombres. Estos últimos se encuentran por encima de las mujeres por 1,7 puntos porcentuales en el uso de internet, 1,2 puntos en el empleo de computadora y sólo 0,3 puntos porcentuales en cuanto al uso de celular.

Gráfico 5. Población de 4 años y más por utilización de bienes y servicios TIC, según sexo. En porcentaje. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017



Fuente: INDEC. EPH, MAUTIC.

La última y no por ello menos importante variable incluida en el informe tiene que ver con el análisis de los usos de las TIC según el máximo nivel educativo alcanzado. Esta variable de análisis es junto con la edad una de las que muestra mayores diferencias en relación con el uso del celular, internet y computadora. Los mayores usos de las tres tecnologías indagadas se observan en la población que alcanza el nivel superior (completo o incompleto).

Gráfico 6. Población de 4 años y más por utilización de bienes y servicios TIC, según máximo nivel educativo alcanzado. En porcentaje. Total 31 aglomerados urbanos. Cuarto trimestre de 2017



Fuente: INDEC, EPH, MAUTIC.

VII. Uruguay, un escalón por encima

En la encuesta sobre GE realizada por la ONU citada precedentemente Uruguay ocupa el trigésimo cuarto lugar en el ranking sobre GE a nivel mundial y el tercer lugar entre los países de las Américas sólo por debajo de los Estados Unidos y Canadá y por encima de nuestro país.

Los resultados de dicha encuesta califican a Uruguay con 0,7754 puntos en cuanto al OSI; 0,6137 en cuanto al TII; 0,7820 en el HCI y 0,7237 en el EGDI que es el promedio de los primeros.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112- OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

Lo primero que destaca Naciones Unidas en su encuesta a la hora de hablar de Uruguay tiene que ver con el premio que ganó en 2015 por su sitio web "ATuServicio.uy". Iniciativa que permite el acceso directo a los indicadores de desempeño de todos los servicios de salud del Uruguay, e incluye datos actualizados sobre los tiempos de espera promedio para el tratamiento, la satisfacción del usuario y las estructuras de tarifas por proveedores, entre otros. El objetivo del programa era aumentar drásticamente el acceso a indicadores del 100% de los proveedores de servicios de salud en Uruguay.

El principal elemento que destaca Naciones Unidas respecto de Uruguay es la Agenda Digital Uruguay, (ADU), que describe las diferentes iniciativas prioritarias para avanzar en la transformación digital del país de forma inclusiva y sustentable con el uso inteligente de las tecnologías.

La última versión, Agenda Digital Uruguay 2020, establece en su visión general que “asegurar el acceso de la población a las tecnologías digitales y reducir las brechas digitales ha sido una prioridad para el país, a través de distintas políticas públicas para garantizar el derecho de todos los sectores sociales a las oportunidades que brinda la sociedad de la información y el conocimiento”.

El texto mismo de la ADU reconoce que no pretende ser un listado exhaustivo de los proyectos existentes ni incluir metas declarativas. La misma está estructurada a partir de pilares que nuclean una serie de objetivos y compromisos concretos con metas específicas y constatables entre los cuales destacamos:

- Incluir digitalmente al 100% de los jubilados de bajos ingresos mediante la entrega de tabletas con conexión a internet y capacitación para su uso.
- Capacitar en programación a 5000 jóvenes, fomentando su inserción laboral en el sector TIC.
- Integrar la información de las trayectorias educativas de los estudiantes en todos los niveles de la educación.
- Alcanzar al 100% de los prestadores integrales de salud con la Historia Clínica Electrónica Nacional.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112- OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

- Integrar la información laboral actualizada y en tiempo real de los trabajadores, unificando las planillas de trabajo y de nómina en un sólo documento, y disponer del recibo de sueldo digital para todos los trabajadores.
- Llegar al 65% de los hogares del país con cobertura de conexión a internet por fibra óptica, el 90% de los hogares conectados a internet por banda ancha, y el 65% de la cobertura de LTE en el territorio nacional.
- Disponer del 100% de los trámites de la Administración Central para ser iniciados, seguidos y completados en línea.
- Profundizar la cultura del gobierno abierto, implementando mecanismos electrónicos de participación ciudadana en el 100% de los organismos de la Administración Central e incrementando en un 100% la oferta de datos abiertos en el gobierno.
- Alcanzar el 30% de la población con mecanismos de identidad electrónica, haciendo uso de esta para la autenticación y la firma digital de documentos.

A los efectos de comparar los datos de Acceso y Uso de TIC analizaremos la Encuesta Específica de Acceso y Uso de TIC (EUTIC) 2016 realizado por la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) y el Instituto Nacional de Estadística (INE) de la República Oriental del Uruguay nos acerca a los datos de Acceso y Uso de TIC.

En cuanto al acceso la EUTIC nos muestra un acceso a internet del 83%, el mismo indicador en 2006 mostraba un acceso a internet de sólo el 13%. Lo interesante radica en el índice de acceso a internet para el primer quintil de ingreso, que para el 2016 alcanza los 77 puntos porcentuales y en el 2006 era sólo el 1 por ciento de la población de menores ingresos la que tenía acceso a internet.

En cuanto al uso la EUTIC 2016 nos muestra que el 79% de la población uruguaya mayor de 14 años hace uso de internet, el 74% de *smartphones* y el 58% de computadoras.

Si bien comparar el análisis sólo nos permite comparar agregados nacionales hay un indicador particular que me interesa rescatar de la República Oriental del Uruguay y tiene que ver con el uso de internet en personas mayores de 65 años, que si bien para 2016

recién llegaba al 40% mostró un crecimiento de 95% entre 2013 y 2016 y de 223% si comparamos con el año 2006.

VIII. Conclusiones

Entender al GE como un derecho de la ciudadanía infiere en una responsabilidad por parte del Estado para garantizar dicho derecho. Por ello, en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico los firmantes establecen un compromiso para reducir la brecha digital en cada una de sus Naciones y en abordar el empleo de las TIC en la administración siempre desde la perspectiva del ciudadano y sus derechos.

Los Estados reconocen este derecho para promover la inclusión y la igualdad de oportunidades para que todos puedan acceder a los beneficios de la sociedad del conocimiento.

Esta sociedad del conocimiento y el surgimiento de las TIC a partir de la década de los setenta se desarrollaron en un mundo analógico y desigual, lo cual presentó un desafío en cuanto a que estas nuevas tecnologías no amplíen esos márgenes de desigualdad. Si pensamos en que la región latinoamericana es además la región más desigual del planeta aquí el desafío es todavía mayor debido a que la brecha digital, si bien se sustenta en desigualdades preexistentes no es asunto sólo de pobres, el nivel de ingresos es un condicionante importante pero no el único en este caso. No sólo los individuos sino también las empresas y el sector público se empiezan a ver postergados frente a estas tecnologías. Su uso y apropiación no es sólo una cuestión de capacidad adquisitiva sino fundamentalmente de infraestructura y educación en TIC.

El informe de Naciones Unidas nos aproxima a la idea de que en nuestro país existe una planificación y un esfuerzo por parte del Estado para un desarrollo creciente del GE, a pesar de que el propio Plan de Modernización del Estado no reconozca al mismo como un derecho. En este sentido el mismo informe también nos pone en situación respecto del principal problema que hoy aqueja a nuestro país en cuanto al desarrollo del GE y que tiene que ver con las políticas de acceso e infraestructura tecnológica. Mientras el índice de capital humano que analiza las capacidades de la población para el uso de las TIC nos muestra un nivel muy alto, comparable con países de mayor nivel de desarrollo, el índice

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA
Provincia de Buenos Aires – Argentina
TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR
N° 112- OCTUBRE 2018
CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445
EN LÍNEA ISSN 1850-6453

que mide la dotación de infraestructura para el desarrollo de un GE nos muestra un resultado casi 40% menor ubicándonos en el límite de lo que Naciones Unidas entiende como resultado alto.

A la hora del análisis de los datos locales nos encontramos con un primer gran obstáculo que tiene que ver con que los datos provenientes de la Encuesta Permanente de Hogares que elabora el INDEC, se elaboran sobre la base de muestras de los treinta y un aglomerados urbanos más importantes del país. La muestra no nos permite evidenciar la realidad no sólo de los núcleos urbanos alejados de las principales ciudades sino también la realidad de las zonas peri-urbanas y rurales que representan la mayor parte de la extensión territorial de nuestro país.

A pesar de ello, y entendiendo que los datos de los principales aglomerados urbanos siempre van a ser superiores a los de las regiones más postergadas, podemos asimismo evidenciar una serie de alertas en cuanto a los datos de acceso y uso a las TIC. En primer lugar y en cuanto a los promedios nacionales, identificamos que uno de cada cuatro habitantes de nuestro país no tiene acceso ni usa internet, del mismo modo uno de cada cinco habitantes no es usuario de telefonía móvil.

Como un punto a favor y de la mano de lo antes desarrollado sobre los resultados de nuestro país en el índice de capital humano de Naciones Unidas no encontramos mayores diferencias en el promedio nacional entre el acceso y el uso a internet, cuando desagregamos el análisis y vemos resultados por aglomerado. Sí encontramos datos que pueden encender alertas, como por ejemplo, los referidos a Gran Catamarca y Formosa que muestran una brecha entre acceso y uso a internet de 10 y 12 puntos porcentuales respectivamente, lo cual nos daría la pauta de que si bien los datos agregados de la nación nos permiten evidenciar que el problema es más de infraestructura que educativo, cuando complejizamos el análisis vemos realidades regionales distintas, sobre todo en las regiones noroeste y noreste del país que tienen los niveles de uso de TIC más bajos. Lo mismo sucede con las poblaciones mayores de 65 años, en estos segmentos evidenciamos también una amplia brecha de uso con diferencias de casi cuarenta puntos y más de veinte con los promedios nacionales de uso de internet y celulares

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA
Provincia de Buenos Aires – Argentina
TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR
N° 112- OCTUBRE 2018
CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445
EN LÍNEA ISSN 1850-6453

respectivamente, con la gravedad de que no exista un programa por parte del Estado para abordar esta brecha como sí pudimos ver en el vecino rioplatense.

Evidenciamos en el informe del instituto de estadísticas nacional que existen diferencias a considerar entre los aglomerados urbanos de más de 500.000 habitantes y los de menos en cuanto al acceso a las TIC (casi 4 puntos porcentuales), lo cual nos retrotrae a la alerta antes mencionada referida a la ausencia de datos de núcleos urbanos menores y zonas rurales, porque nos podría inferir que las cifras de acceso sean considerablemente más bajas.

En nuestra era no podemos entender el rol del Estado ni su relación con los ciudadanos escindidos del uso de las TIC, es por ello que veo como un acierto el consenso generado por los países iberoamericanos hace ya casi once años en comprometerse a pensar al GE como un derecho de sus habitantes y por lo tanto como una responsabilidad y un desafío para cada una de las Naciones.

Del mismo modo veo como una preocupación los bajos niveles de infraestructura para la plena vigencia de este derecho y los desequilibrios regionales que existen en cuanto al uso de las TIC que llegan a superar los 20 puntos porcentuales entre los aglomerados con índices más altos y los de menores resultados.

Erradicar el analfabetismo digital debe ser también un desafío por parte del Estado, la falta de políticas públicas para su abordaje se evidencian fundamentalmente en el segmento de los adultos mayores, los más excluidos en este rubro. Estas políticas no sólo deben existir sino que deben tener un carácter eminentemente dinámico para adaptarse a los constantes cambios que las tecnologías evidencian. En cuanto a esto último destaco el ejemplo de la Agenda Uruguay Digital como política pública que abarca la incorporación de las TIC desde múltiples ángulos y establece objetivos y metas a largo plazo y que en nuestro país vecino ha mostrado buenos resultados en su implementación, no sólo por los reconocimientos recibidos sino también por las realidades efectivas que hoy podemos evidenciar en la República Oriental del Uruguay. De la mano con lo recientemente expresado, y afirmando la idea de la necesidad de políticas de Estado que tengan la capacidad de continuar a los distintos gobiernos entiendo como un problema la suspensión del programa Conectar Igualdad que no sólo era una política de acceso para

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA
Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA
Provincia de Buenos Aires – Argentina
TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR
N° 112– OCTUBRE 2018
CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445
EN LÍNEA ISSN 1850-6453

todos los jóvenes en edad escolar, sino que generaba inversiones en conectividad para todos los establecimientos educativos del país, independientemente de su situación geográfica ampliando así su alcance a toda la comunidad.

Bibliografía

Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC). (2016). Encuesta Específica de Acceso y Uso de TIC (Principales Resultados. Tercer Cuatrimestre 2016). Recuperado de https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/6308/1/eutic2016_final.pdf.

Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC). (2016). Agenda Uruguay Digital 2020, Transformación con Equidad. Recuperado de <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/file/6122/1/agenda-uruguay-digital---enero-final.pdf>.

Alva De la Selva, A. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital, *Nueva Época Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, (223), 265-286.

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, Chile, CEPAL.

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2005). *Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe*, Chile, CEPAL.

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) (2010). *Las TIC para el crecimiento y la igualdad: renovando las estrategias de la sociedad de la información*, Chile, CEPAL.

Naser, Alejandra y Concha Gastón (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*, Chile, CEPAL.

DIRECTORA: NOEMÍ MELLADO

Propietario: INSTITUTO DE INTEGRACIÓN LATINOAMERICANA

Calle 10 N° 1074 – (1900) LA PLATA

Provincia de Buenos Aires – Argentina

TEL/FAX: 54-0221-421-3202

INFORME INTEGRAR

N° 112– OCTUBRE 2018

CORREO ELECTRÓNICO ISSN 1850-6445

EN LÍNEA ISSN 1850-6453

Criado, J. Ignacio. (2009). Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental. *Revista Chilena de Administración Pública*. (14), 9-35.

INDEC (2018). Acceso y uso de tecnologías de la información y la comunicación. EPH. Cuarto trimestre de 2017. *Informes Técnicos*, 2(92).

Piana, R. S. (2010). Las Cartas Iberoamericanas para una gestión pública de calidad. Orientaciones y buenas prácticas. *Revista Aportes para la Integración Latinoamericana*, (23), 23-63.

UNITED NATIONS (2016). E-Government Survey 2016, *E-Government in support of sustainable development*. UNITED NATIONS. Recuperado de <http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>