
políticas sociales

Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una gestión basada en el conocimiento

María Rebeca Yáñez
Pablo Villatoro S.
(compiladores)



NACIONES UNIDAS

C E P A L

División de Desarrollo Social

Santiago de Chile, mayo del 2005

Los artículos contenidos en esta publicación fueron presentados en el módulo “El rol de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”, en el marco del seminario regional “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, realizado en la sede de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en Santiago de Chile, del 10 al 12 de agosto del 2004. El estudio forma parte de las actividades del proyecto RISALC, Red en línea de instituciones sociales de América Latina y el Caribe (Proyecto ITA/04/002), que cuenta con el apoyo del Gobierno de Italia.

Las opiniones expresadas en este documento, que no ha sido sometido a revisión editorial, son de exclusiva responsabilidad de los autores y pueden no coincidir con las de la Organización.

Publicación de las Naciones Unidas

ISSN impreso 1564-4162

ISSN electrónico 1680-8983

ISBN: 92-1-322685-3

LC/L.2298-P

N° de venta: S.05.II.G.46

Copyright © Naciones Unidas, mayo del 2005. Todos los derechos reservados

Impreso en Naciones Unidas, Santiago de Chile

La autorización para reproducir total o parcialmente esta obra debe solicitarse al Secretario de la Junta de Publicaciones, Sede de las Naciones Unidas, Nueva York, N. Y. 10017, Estados Unidos. Los Estados miembros y sus instituciones gubernamentales pueden reproducir esta obra sin autorización previa. Sólo se les solicita que mencionen la fuente e informen a las Naciones Unidas de tal reproducción.

Índice

Resumen	5
I. Introducción	7
II. Presentación del panel “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”	11
III. Las estrategias nacionales hacia la sociedad de la información y las iniciativas de e-gobierno: un panorama regional	13
Bibliografía	21
IV. RISALC: Un espacio virtual para el intercambio de información y la coordinación interinstitucional en políticas sociales, pobreza y equidad	23
A. Contexto y antecedentes.....	23
B. Qué es RISALC y cuál es su propósito	28
Bibliografía	36
V. Aspectos metodológicos y tecnológicos de RISALC ...	37
A. Introducción: desafíos para el trabajo en red	37
B. El modelo de operación	38
C. Las fuentes de información	39
D. El desarrollo de RISALC	40
E. Los desafíos	42
VI. Gestión de información y conocimiento en salud en red. El modelo biblioteca virtual en salud	43
Bibliografía	47

VII. Sistemas de filtrado: un puente tecnológico entre la oferta y demanda de información en línea al servicio de la toma de decisiones	49
A. Introducción.....	49
B. Tecnologías para filtrado de información.....	50
C. Integración de tecnologías de recuperación, filtrado y redes virtuales de conocimiento ...	52
D. Tecnologías de filtrado y personalización: ventajas y riesgos.....	54
E. Comentarios finales	56
Bibliografía	57
VIII. Comentarios a las presentaciones	59
IX. Relatoría. Lineamientos para una agenda digital en la institucionalidad social	63
A. Introducción.....	63
B. El rol estratégico de la información y la comunicación en el campo social	64
C. Lineamientos para una agenda digital en la institucionalidad social	67
D. Propuestas de acción y seguimiento al panel.....	70
Bibliografía	71
Anexo	73
Serie Políticas sociales: números publicados	79

Índice de cuadros anexo

Cuadro 1	Mandatos provenientes de cumbres y foros del sistema de la ONU referidos a I y C.....	74
Cuadro 2	Resumen de acciones recomendadas a partir de las experiencias examinadas y/o mencionadas en el panel	76

Resumen

En este documento se dan a conocer las ponencias presentadas en el módulo “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”, realizado en el marco del Seminario Regional “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, organizado conjuntamente por la CEPAL y BIREME, OPS-OHG (10 al 12 de agosto del 2004). En las presentaciones se entregan elementos del contexto socio–institucional que fundamentan la implementación de redes y comunidades virtuales para el fortalecimiento de la institucionalidad social en América Latina y el Caribe. Asimismo, se presentan experiencias de instalación de dispositivos virtuales –en particular los casos de la Red en línea de instituciones sociales de América Latina y el Caribe (RISALC) y la Biblioteca Virtual en Salud (BVS)– para el mejoramiento de la gestión de la información y conocimiento; el intercambio de experiencias, y la difusión de buenas prácticas entre los actores de la institucionalidad social de la región. En este documento también se esbozan lineamientos y propuestas de acción para la constitución de una agenda digital social en la región.

I. Introducción

En el actual mundo globalizado, la producción, codificación y diseminación de información y conocimiento han llegado a constituirse en pilares para la innovación tecnológica y el crecimiento económico. Simultáneamente, la difusión a escala planetaria de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) y de las redes informáticas, ha puesto en marcha un proceso de conectividad sin precedentes en la historia humana, el cual ha permitido multiplicar las posibilidades de generar y socializar información y conocimiento, eliminando progresivamente las barreras espacio - temporales. Quizás el fenómeno más sintomático de estos cambios es Internet, red de redes que ha tenido un impacto sustantivo en los procesos económicos, en la cultura y en la generación de nuevas modalidades de interacción, comunicación e intercambio de experiencias entre los distintos actores, instituciones y movimientos sociales.

Las TIC han sido definidas como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores (CEPAL, 2003). Se ha señalado que las nuevas TIC constituyen herramientas fundamentales para facilitar el acceso a conocimiento y potenciar las capacidades de innovación de los países de América Latina y el Caribe, y así lograr que éstos puedan integrarse plenamente al mundo globalizado (Hopenhayn y Ottone, 2000). Ciertamente, la “promesa” de las TIC no se restringe al campo económico: sus múltiples ámbitos de aplicación incluyen el fomento de la democracia y la ciudadanía, la prestación de servicios públicos con mayor eficiencia y transparencia, el mejoramiento de la calidad de la educación, el fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos locales y el incremento de la cooperación regional a través de redes, entre otros.

Uno de los temas menos explorados refiere al rol que pueden desempeñar las nuevas TIC en el fortalecimiento de la institucionalidad social de los países de la región. Hasta ahora, el concepto de gobierno electrónico se ha vinculado principalmente al desarrollo de sistemas de información financiera, y por tanto, se ha restringido en una buena parte al desarrollo de programas de fortalecimiento de la autoridad económica. Adicionalmente, el énfasis discursivo otorgado al desarrollo de una autoridad social que incorpore las TIC no ha encontrado su correlato en iniciativas concretas en un número importante de países de la región. En consecuencia, existe un vasto campo para la aplicación de las nuevas TIC en el mejoramiento de la institucionalidad social, lo cual permitiría la optimización de la coordinación intersectorial y la cooperación horizontal e incrementaría el intercambio de experiencias y la diseminación de buenas prácticas.

Consciente de la relevancia de generar iniciativas de fortalecimiento de la institucionalidad social de los países de la región, utilizando como herramientas a las nuevas TIC, la CEPAL está apoyando el desarrollo de la Red en línea de instituciones sociales de América Latina y el Caribe (RISALC). Esta red virtual busca generar, conjuntamente con las instituciones participantes, una plataforma de intercambio de conocimiento y experiencias en los ámbitos de planificación y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales, que contribuya al mejoramiento de la cooperación entre los gobiernos. La RISALC cuenta con financiamiento del gobierno italiano, y corresponde a una segunda etapa del Directorio en red de instituciones sociales de América Latina y el Caribe (DISALC), instancia que contó con el apoyo del gobierno de los Países Bajos. Ambos componentes, junto con otros por desarrollar, conformarán el Portal Social de América Latina y el Caribe.

En esta misma línea, y en el marco del Seminario Regional “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, CEPAL y BIREME OPS – OMS organizaron el Módulo “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”. Este módulo tuvo como objetivos: a) analizar experiencias de aplicación de las TIC en América Latina y el Caribe para mejorar la gestión pública, conformar redes y fomentar la coordinación inter – institucional, b) sensibilizar sobre los beneficios de las TIC como instrumentos estratégicos de apoyo a la gestión y a la toma de decisiones de la gerencia pública y, c) discutir sobre la factibilidad de conformar una red de especialistas en política social, pobreza y equidad, que actúe como un mecanismo de fortalecimiento de la institucionalidad social y que fomente la incorporación de las TIC como componentes estratégicos de la gestión de la política social en la región.

En este documento se dan a conocer las ponencias presentadas en el módulo “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”. Las presentaciones cubren aspectos relativos al contexto social e institucional que fundamentan la implementación de redes colaborativas para el fortalecimiento de la institucionalidad social en América Latina y el Caribe, y también dan a conocer experiencias de instalación de dispositivos virtuales – en particular los casos de RISALC y la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) - para el mejoramiento de la gestión de la información y conocimiento, el intercambio de experiencias y la difusión de buenas prácticas. Adicionalmente, se proporcionan insumos y propuestas sobre los desarrollos metodológicos y tecnológicos necesarios para la implementación y optimización de estos sistemas virtuales, sobre todo en lo relacionado con la constitución de redes y comunidades en línea.

Más específicamente, en la presentación del módulo, Juan Rojo aborda la relevancia de las TIC para la gerencia pública, la profundización de la democracia y el fomento de la ciudadanía en la región. Pablo Villatoro presenta un panorama regional de las estrategias hacia la sociedad de la información y de las iniciativas de gobierno electrónico. María Rebeca Yáñez expone la experiencia de RISALC, en su contexto y antecedentes, objetivos y características, actores, productos y desafíos. Jorge Walters y Marco Ortega dan a conocer los principales ingredientes metodológicos y tecnológicos que configuran la “receta” empleada para el diseño de RISALC. Abel Packer presenta la experiencia de la BVS, en tanto herramienta descentralizada de gestión de información y conocimiento que permite mejorar los aprendizajes y el funcionamiento de la institucionalidad social. Luz Marina Quiroga analiza el papel de los sistemas de filtrado, como modalidades tecnológicas que pueden optimizar la implementación de las comunidades y redes virtuales. Ana María Prat alude a la centralidad del trabajo en red, y señala la

importancia de la constitución de lenguajes comunes y de una filosofía de trabajo basada en el “compartir”. Finalmente, Alisson Silva sintetiza los principales elementos planteados en las presentaciones, y esboza lineamientos y propuestas de acción para la constitución de una agenda digital social en la región.

Para terminar con la introducción, es necesario señalar que con la realización del módulo “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”, no solamente se buscó compartir con los principales actores de la institucionalidad social de América Latina y el Caribe los beneficios que pueden generarse a partir de la aplicación de las TIC para mejorar la gestión del conocimiento, constituir comunidades virtuales y fomentar la coordinación inter – institucional. Mediante esta actividad, se efectuó una invitación a las instituciones del área social de la región, a participar y “apropiarse” de la iniciativa RISALC, en el entendido de que este proyecto puede llegar a constituirse en una poderosa herramienta para optimizar la comunicación, el intercambio de experiencias y la disseminación de buenas prácticas entre los distintos actores que intervienen en los ámbitos de superación de la pobreza y el logro de la equidad. El éxito y la sustentabilidad de RISALC están en vuestras manos.

II. Presentación del panel “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”¹

El desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) durante las últimas décadas, ha puesto de manifiesto el largo camino que aún deben recorrer América Latina y el Caribe para enfrentar el nuevo mundo digital y ser partícipes en algún grado de la emergente Sociedad de la Información del mundo desarrollado.

En el tránsito de este camino, nuevos conceptos de gerencia pública y modernización del Estado están impactando fuertemente los procesos de gestión de información y comunicación a través de las tecnologías Internet en el sector gubernamental.

Se busca fortalecer la idea de una nueva “governabilidad electrónica” que privilegie la interacción electrónica entre el gobierno y los actores de la sociedad civil (instituciones, individuos y empresas) con el objeto de ampliar y profundizar los espacios de la democracia, la participación y promover la transparencia y mejora de los procesos de la gestión gubernamental.

¹ Juan Rojo, Jefe de la Unidad de Desarrollo y Coordinación de Internet (UDECI) de CEPAL.

En este marco, las cuestiones referidas a los recursos de información y conocimientos que poseen las instituciones del Estado se transforman en temas fundamentales de la relación entre ciudadanos y gobierno. La demanda y oferta de información sobre políticas públicas se torna creciente, en particular en lo referente a políticas sociales, por su multidimensionalidad y transversalidad.

Del mismo modo, las cuestiones de acceso público de los ciudadanos a las fuentes de información y conocimientos del Estado se torna apremiante en un contexto que demanda mayor y mejor disponibilidad de tales recursos.

Por su parte el Estado y las instituciones se ven presionados por el desarrollo de nuevos sistemas en línea para el monitoreo y evaluación de programas y políticas públicas así como sistemas expertos para la toma de decisiones. Los nuevos gerentes públicos no sólo deben decidir ahora sobre las políticas en sus áreas de competencia sino que también se ven obligados a tomar decisiones sobre la incorporación en la organización de nuevas tecnologías de información y comunicación.

De allí que los conceptos de “espacios virtuales”, “redes electrónicas”, “interactividad” e “interconectividad” constituyen parte fundamental de la semántica del nuevo discurso modernista de la sociedad de la información. Sin embargo, por lo general queda siempre pendiente en el debate el tema de fondo sobre el uso de las TIC como instrumentos de apoyo a la gestión de la política social; como herramientas para mejorar los procesos de enseñanza – aprendizaje; como elementos de trabajo en el desarrollo de la organización local; pero sobre todo como motor en los procesos de generación de ciudadanía y democracia.

En la sesión de hoy esperamos no sólo tratar los temas tecnológicos sino avanzar en los componentes políticos que nos plantean las nuevas tecnologías de información y comunicación en materia de institucionalidad de la política social.

En la organización de este módulo agradecemos el apoyo del Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud (BIREME, OPS-OMS).

III. Las estrategias nacionales hacia la sociedad de la información y las iniciativas de e-gobierno: un panorama regional²

Antes de comenzar, quiero agradecer la invitación a participar en el Seminario de Autoridad Social, espacio de intercambio de experiencias que constituye un aporte para mejorar sustantivamente la institucionalidad, articulación y coordinación de las políticas sociales que se implementan en América Latina y el Caribe, permitiendo así avanzar con mayor eficiencia hacia el cumplimiento de las metas establecidas en la Cumbre del Milenio.

En esta ponencia se presentarán los principales resultados de un estudio que esbozó un panorama de las estrategias nacionales hacia la sociedad de la información y de las iniciativas de gobierno electrónico que se llevan a cabo en América Latina y el Caribe. La investigación se realizó en el marco del Proyecto RISALC,³ iniciativa que emplea las nuevas TIC para fomentar la difusión de experiencias y buenas prácticas entre las instituciones sociales que se orientan a la reducción de la pobreza y al logro de la equidad en la región.

Esta exposición se organiza de la siguiente manera: en la primera parte, se entregarán algunos elementos de diagnóstico. A continuación, se efectuará un análisis de las estrategias nacionales

² Pablo Villatoro, Consultor Proyecto RISALC.

³ Villatoro, Pablo y Alisson Silva (2004), Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, TIC: un panorama regional, Serie Políticas Sociales N° 101.

hacia la sociedad de la información y del estado de situación en materias de gobierno electrónico, y se expondrán algunas iniciativas de e- gobierno, las cuales pueden ser de interés para quienes buscan aplicar las TIC para mejorar la gestión pública y fomentar la participación ciudadana. Finalmente, se darán a conocer las recomendaciones que se desprenden del estudio realizado.

En primer término, se debe señalar que, en distintas cumbres internacionales,⁴ los países de la región se han comprometido a avanzar hacia la sociedad de la información, transformando a las nuevas TIC en instrumentos para reducir la pobreza, promover el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida. De acuerdo a Hopenhayn y Ottone (2000), la transición hacia la sociedad de la información se está desarrollando en un escenario caracterizado por la brecha digital, que coloca a la región en una situación de desventaja para incorporarse a la economía de la información y del conocimiento.

La brecha digital es la distancia que separa a los que tienen acceso y pueden beneficiarse de las nuevas TIC y los que no pueden hacerlo. Ésta puede ser visualizada tanto “entre” como “dentro” de los países. La brecha digital “entre” ha sido bastante analizada en diferentes investigaciones. Por mencionar algunas cifras más o menos elocuentes, en Canadá y los Estados Unidos el 40% de la población tiene acceso a Internet, mientras que en América Latina y el Caribe solamente el 2% o 3% de la población accede a la red (Banco Mundial, 2002)

La brecha digital “dentro” se expresa en inequidades en el acceso a las TIC según la situación socioeconómica, el nivel educacional, la pertenencia ecológica, la etnia, el género y la edad, entre otras variables. De acuerdo a la CEPAL (2002), mientras la quinta parte del 15% más rico de la población latinoamericana y del Caribe tenía conexión a Internet en el 2000, la tasa de conectividad regional sólo alcanzaba al 3%. Al mismo tiempo, el uso de las TIC es menor entre los afro descendientes, los pueblos originarios, los residentes en zonas rurales, las poblaciones de edades más avanzadas y las mujeres, aunque en este último caso, el número de mujeres en línea está creciendo rápidamente (CEPAL, 2002).

La brecha digital también se expresa en los usos de las TIC en América Latina y el Caribe. Por ejemplo, las áreas fundamentales de interés de los usuarios de Internet son el entretenimiento y el correo electrónico, mientras que la realización de comercio en línea concita mucho menos interés (CEPAL, 2002), aunque se ha observado una tendencia al incremento del comercio electrónico regional (Hopenhayn, 2003). Adicionalmente, la brecha digital tiene importantes implicaciones culturales y sociopolíticas, las que se manifiestan en inequidades en la distribución de conocimiento, en la participación y la representación política y en la inclusión en la vida cultural (Hopenhayn & Ottone, 2000).

En consecuencia, para afrontar la transición y reducir la brecha digital, la Agenda Regional de Conectividad (2002) planteó la necesidad de desarrollar estrategias nacionales hacia la sociedad de la información, con la participación activa de los gobiernos y de las organizaciones de la sociedad civil. También se ha enfatizado la importancia de utilizar las nuevas TIC para promover el desarrollo económico, social y cultural, aumentar la participación ciudadana e incrementar la eficiencia y la transparencia de las acciones desarrolladas por el sector público

Dos años después de la Agenda de Conectividad, se constata que la mayoría de los países de América Latina se encuentra en las etapas de diseño de estrategias nacionales hacia la sociedad de la información, y que un conglomerado más reducido de naciones está en la fase de implementación y seguimiento. En las estrategias se ha privilegiado la universalización del acceso a la Internet, el desarrollo del gobierno en línea y el fomento del desarrollo empresarial y el e- comercio. En una buena parte de los países, las estrategias establecen como prioridad la prestación de servicios sociales y el logro de objetivos de desarrollo y superación de la pobreza con apoyo de las nuevas TIC. El detalle de las estrategias, áreas temáticas priorizadas y etapas de elaboración se expone en el cuadro 1:

⁴ Consultar Declaración de Principios de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003) y Agenda de Conectividad para las Américas (2001), entre otras.

Cuadro 1

PRIORIDADES TEMÁTICAS Y ETAPAS EN LAS ESTRATEGIAS HACIA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN 12 PAÍSES DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE⁵

PAIS – ESTRATEGIA	PRIORIDAD TEMÁTICA	ETAPA
ARGENTINA 2000- Programa Nacional para la Sociedad de la Información (PSI) (http://www.psi.gov.ar/)	-Infraestructura y acceso universal a las TIC -Formación RR.HH. en las nuevas TIC -Gobierno electrónico	- Re-construcción de visión estratégica
BOLIVIA 2002-Agenda Bolivia Digital. (http://www.enlared.org.bo/etic/cgdefault.asp)	-Gobierno electrónico	- La estrategia se encuentra en proceso de elaboración y formulación de políticas
BRASIL 1999-Programa Sociedad de la Información en Brasil (http://www.socinfo.org.br/)	-Gobierno electrónico -Infraestructura y servicios genéricos	- Re- formulación de políticas
CHILE 2003-Programa Sociedad de la Información en Chile (desde 1998)	-Gobierno electrónico	- Implementación y seguimiento
COLOMBIA 2000-Agenda de Conectividad (http://www.agenda.gov.co/)	-Gobierno electrónico - Infraestructura TIC -Comercio electrónico	- Implementación y seguimiento
ECUADOR 2000-Agenda Nacional de Conectividad (http://www.conectividad.gov.ec/)	-Infraestructura y acceso universal a las TIC	- Implementación y seguimiento
REPÚBLICA DOMINICANA 2003-2004- Estrategia Nacional de TIC para el Desarrollo (http://www.edominicana.gov.do/)	-Infraestructura TIC -Formación RR.HH. en las nuevas TIC -Gobierno electrónico	- Estrategia recientemente formulada
TRINIDAD Y TABAGO 2003-Plan Nacional de las TIC	-Infraestructura TIC -Formación RR.HH. en las nuevas TIC -Gobierno electrónico	- Estrategia formulada
VENEZUELA 2000-Decreto Presidencial Mandatario	-Infraestructura TIC -Formación RR.HH. en las nuevas TIC	- La falta de entidad coordinadora ha impedido la ejecución consistente de las iniciativas
JAMAICA 2002-Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (http://www.janc.org/programs/jaitplan.pdf)	-Gobierno electrónico	- Se cuenta con una visión y plan estratégico
MÉXICO 2000-Sistema Nacional E-México (http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/Home)	-Infraestructura TIC -Gobierno electrónico	- Implementación y seguimiento
PERÚ 2003-2004-Programa Nacional para el desarrollo de la Soc Info	-Infraestructura TIC -Formación RR.HH. en las nuevas TIC -Gobierno electrónico	- Formulación de políticas. Se está desarrollando el programa.

Fuente: Elaborada sobre la base de los datos contenidos en el estudio CEPAL (2003).

Un aspecto que puede resultar de interés para los participantes de este Seminario refiere a las modalidades de coordinación y gestión empleadas para el diseño e implementación de las estrategias nacionales. De acuerdo al estudio CEPAL (2003), en la mitad de los países se privilegió la conformación de redes descentralizadas, lo cual facilitó la participación de los distintos actores institucionales y aseguró la configuración de una visión más integral. En los casos en que el diseño de la estrategia fue conducido por una autoridad específica, la tendencia fue hacia la coordinación centralizada de la

⁵ Elaborada sobre la base de los datos contenidos en el estudio CEPAL (2003).

implementación, con una secretaria técnica fuerte. De acuerdo a CEPAL (2003), el liderazgo central fuerte puede ser más eficiente en países federales grandes y complejos.

En lo relativo al nivel de cooperación entre las entidades del sector público que se observó en el diseño e implementación de las estrategias, para CEPAL (2003), las instituciones de telecomunicaciones lograron establecer una relación cercana con el ente coordinador. Sin embargo, en el caso de los Ministerios de Educación, la percepción de la relación no fue tan positiva. Al mismo tiempo, en los países donde la elaboración de la estrategia fue coordinada por una red descentralizada, las organizaciones de la sociedad civil estuvieron más involucradas que en los casos donde la estrategia fue diseñada por una red centralizada.

Como se señaló anteriormente, entre los campos potenciales para la aplicación de las nuevas TIC se encuentran la prestación de servicios públicos con una mayor eficiencia y transparencia, el fortalecimiento de la democracia y la creación de ciudadanía. A pesar de que el gobierno electrónico, en un sentido amplio, incluye a todas las aplicaciones de las TIC para promover el desarrollo económico y social, en esta ponencia se restringe el significado del *e-gobierno* al uso de las nuevas TIC para: 1) mejorar los servicios públicos entregados a las personas, 2) aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, 3) estimular la transparencia de las acciones gubernamentales y, 4) promover la participación ciudadana

Un estudio realizado por las Naciones Unidas (2002), y que tuvo como propósito establecer el grado de avance en la implementación de gobierno electrónico a nivel mundial, encontró que los países de Sudamérica tienen una capacidad mediana de *e-gobierno*, por debajo de Norteamérica y Europa. En rigor, en el informe se señala que en Sudamérica los servicios interactivos y transaccionales son poco consistentes y se abocan principalmente a satisfacer las necesidades de la comunidad empresarial. Igualmente, se plantea que varios gobiernos de América del Sur no cuentan con una visión estratégica de *e-gobierno* y manifiestan problemas de coordinación. También se afirma que los ministerios sociales no han usado Internet para promover la participación ciudadana, y que la integración de bases de datos y servicios de información es incipiente. Los mecanismos de participación están dirigidos a los ciudadanos en forma individual, siendo menos frecuentes los espacios interactivos en red. Así, los principales obstáculos en América del Sur parecen ser la falta de liderazgo y el bajo compromiso gubernamental con una aproximación centrada en las necesidades de la ciudadanía.

En el estudio realizado por las Naciones Unidas (2002) se indica que México, Brasil y Chile fueron capaces de desarrollar programas completos de *e-gobierno*, a pesar de sus fuertes limitaciones en infraestructura y capital humano. En el caso de México, la alta calificación obtenida se atribuye a la fortaleza de su presencia en la web y a la entrega de servicios transaccionales, y se destaca el fuerte compromiso con la sociedad de la información de la administración del presidente Fox. Sin embargo, se consignan problemas de coordinación entre los ministerios y las agencias federales en la implementación del programa de *e-gobierno*, y se indica que los servicios en línea están definidos principalmente en función de los objetivos del proveedor y no en base a las necesidades de la población.

Un ejemplo de implementación de servicios transaccionales en México es el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales Compranet (<http://www.compranet.gob.mx/>), que depende de la Secretaría de la Función Pública, y forma parte del programa *e-economía* de la estrategia nacional *e-méxico*. En este sistema, los usuarios pueden informarse sobre licitaciones públicas, comprar bases, postular electrónicamente a las convocatorias, obtener adjudicaciones, acceder a los portales estatales de Compranet, registrarse en directorios de proveedores y contratistas y expresar reclamos. Por su parte, en el sistema Tramitanet (<http://tramitanet.gob.mx/>), los ciudadanos y empresas pueden acceder a información y realizar electrónicamente distintos trámites para la obtención de servicios estatales.

También cabe destacar la iniciativa del gobierno mexicano y la sociedad civil “Manual Ciudadano” (<http://www.manualciudadano.org.mx/manualciudadano/mcframe.html>), mediante la cual se pone a disposición de la comunidad un Directorio en línea de los programas sociales desarrollados por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), en un esfuerzo orientado a incrementar la participación y el control ciudadano de las acciones estatales. En este directorio, se puede encontrar información sobre los

objetivos, metodología, resultados y criterios de selección de beneficiarios de los programas sociales mexicanos, entre otros aspectos.

En las investigaciones desarrolladas por las Naciones Unidas (2002) y ALADI (2002), Brasil aparece como uno de los casos destacables de la región en lo referido al diseño y coordinación centralizada de las políticas de gobierno electrónico. Los antecedentes se remontan a octubre del 2000, fecha en la que se creó un Comité Ejecutivo, con el objetivo de formular políticas y coordinar la implantación del gobierno electrónico. En el 2003, el Ministerio de Planificación, Organización y Gestión asumió las funciones de secretaría ejecutiva, procurando garantizar el apoyo técnico necesario para el funcionamiento del Comité.

La aproximación centralizada desarrollada por Brasil se ha expresado en la implementación coordinada de una multiplicidad de servicios interactivos y transaccionales a la ciudadanía. En la actualidad, Brasil cuenta con un portal de gobierno electrónico (<http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/index.html>). Por su parte, el Ministerio de Planificación pone a disposición de las empresas y personas interesadas en desarrollar transacciones con el Estado, el Portal de Compras y Contrataciones (<http://www.comprasnet.gov.br/>) y ha desarrollado el sitio web Redegoverno (<http://www.redegoverno.gov.br/>), que entrega información y servicios generales a la ciudadanía. También se pueden encontrar portales con abundante información normativa y legislativa (Plan Alto e Interlegis).

En la experiencia brasileña igualmente se pueden encontrar aplicaciones de las nuevas TIC que proporcionaban servicios transaccionales en línea con anterioridad a la implementación de una política centralizada de gobierno electrónico. Entre éstas, se puede mencionar la declaración de impuestos: desde 1997 los contribuyentes brasileños pueden entregar sus declaraciones de renta a través de Internet. En 1998, se estimaba que un 24,7% de las declaraciones de renta se realizó mediante Internet (Programa Sociedad de la Información, 2000). Este porcentaje subió al 95% en el 2001 (CEPAL, 2002). Por su parte, el estado de Sao Paulo pone a disposición de la comunidad un Puesto Fiscal Electrónico, que puede ser utilizado en Intranet, y que mantiene información actualizada sobre procedimientos y legislación tributaria, así como entrega orientación y servicios generales a los contribuyentes.

Brasil también desarrolló la Tarjeta Nacional de Salud,⁶ una iniciativa orientada a la informatización de la totalidad de los servicios de atención del Sistema Único de Salud (SUS). El sistema consideró la creación de una tarjeta magnética que identifica a todos los usuarios del SUS, y la instalación en las unidades de salud de terminales interconectados, donde se realiza el procesamiento inicial de datos. Esta información es enviada a un centro municipal, donde se autorizan los tratamientos, se tabulan las transacciones y se controlan las entregas de suministros médicos. Los centros municipales están vinculados a centros estatales, los cuales se encuentran conectados entre sí y a dos centros nacionales (Ministerio de Salud en Brasilia y Datasus en Río de Janeiro) mediante una Red TCP /IP. La tarjeta nacional de salud fue probada en una experiencia piloto en 44 municipios brasileños, alcanzando a más de 12 millones de personas (Programa Sociedad de la Información, 2000).

Chile alcanza, en el índice de e-gobierno de las Naciones Unidas (2002) una evaluación positiva, aunque se indica que el gobierno chileno se ha centrado en el fortalecimiento del desarrollo empresarial, y no ha fomentado en igual medida los servicios orientados a la construcción de ciudadanía. En Chile, destaca el caso del Servicio de Impuestos Internos (www.sii.cl), en cuyo portal los ciudadanos pueden hacer declaraciones de renta, acceder a facturación electrónica, obtener certificados de avalúo, pagar impuestos en línea y participar en licitaciones. En el 2002, se estimaba que el porcentaje de contribuyentes chilenos que declaró renta mediante Internet llegó al 55% (CEPAL, 2002). Por su parte, el Sistema de Compras y Contratación del Sector Público (<http://www.chilecompra.cl/>) proporciona servicios como: a) plataforma de comercio electrónico, b) asistencia técnica y, c) gestión de compras transversales. Otra iniciativa destacable es el Portal Trámite Fácil (<http://www.tramitefacil.gov.cl/1481/channel.html>).

Aunque Perú no fue considerado en los informes de las Naciones Unidas (2002) y ALADI (2002) como un país líder en materias de gobierno electrónico en la región, se debe señalar que ha avanzado sustantivamente en los años 2003 y 2004. Una experiencia de interés es el sitio web de Presupuesto Participativo, desarrollado

⁶ http://www.saude.al.gov.br/cart%C3%A3o%20sus/Apresentação%20cartão%20SUS%20Alagoas_arquivos/frame.htm.

por la Dirección Nacional de Presupuesto Público del Ministerio de Hacienda (<http://presupuesto-participativo.mef.gob.pe/Dnpp2/mef/PParticipativo/entrada.jsp>). Esta herramienta se define como un espacio a través del cual la comunidad y las autoridades definen conjuntamente la asignación de los recursos de los gobiernos locales y regionales. El sitio cuenta con información sobre la visión y objetivos de desarrollo, la agenda del proceso, los agentes participantes y un módulo de proyectos de inversión desagregado a nivel local, en el que se presenta una descripción de los proyectos, su nivel de prioridad, sus costos y el estado de situación, y pone a disposición recursos para fomentar la interacción entre la ciudadanía y el gobierno local.

Al mismo tiempo, en los últimos años se ha observado en América del Sur el surgimiento de sistemas de información orientados al intercambio de experiencias en ámbitos vinculados al gobierno local. Estas iniciativas han sido desarrolladas principalmente por asociaciones entre universidades, centros de Investigación privados y organizaciones no gubernamentales, y han canalizado la participación de entidades del gobierno local como proveedores de insumos (experiencias) y consumidores de información. Por su parte, la acción de los gobiernos centrales se ha focalizado en el desarrollo de aplicaciones de e – gobierno para fortalecer las capacidades de prestación de servicios electrónicos de los municipios y gobiernos locales.

El Banco de Experiencias Locales (<http://bel.unq.edu.ar/bel/>) fue creado en 1997, a través de un convenio entre la Universidad Nacional de Quilmes y la Universidad Nacional de General Sarmiento, y tiene como objetivos institucionalizar las relaciones entre los organismos públicos y privados interesados en el área temática del gobierno local, promover el intercambio de experiencias en ámbitos de planificación y gestión, e impulsar la investigación en temas municipales. El BEL pone a disposición una base de datos de iniciativas de los gobiernos locales argentinos, seleccionadas de acuerdo a su calidad.

En cuanto a las iniciativas de fortalecimiento del e-gobierno a nivel local, destaca la experiencia “Enlared Municipal” (<http://www.enlared.org.bo/2004/cgdefault.asp>), proyecto boliviano que cuenta con el apoyo de la US Agency for International Development (USAID). El objetivo de esta iniciativa es fomentar la utilización de las nuevas TIC por los gobiernos municipales, en orden a proporcionar servicios de mejor calidad a la ciudadanía, aumentar la cantidad de usuarios de las TIC y permitir una comunicación eficiente entre las comunidades y sus gobiernos locales. El proyecto tiene componentes de capacitación, difusión, fortalecimiento y sustentabilidad. Los servicios entregados por “Enlared” incluyen: a) la capacitación de funcionarios municipales y actores locales en el uso de Internet y en la aplicación de las TIC para la gestión local, b) la entrega de información sobre el quehacer de los municipios participantes y, c) el apoyo a la gestión de los portales municipales. El portal “Enlared” dispone de una base de datos municipal, información legislativa, una biblioteca y chat, pero no cuenta con experiencias sistematizadas en gestión y gobierno local.

En cuanto a los países de América Central y el Caribe, el Informe de las Naciones Unidas (2002) califica su capacidad de e- gobierno como mínima, lo que atribuye principalmente a problemas en capital humano e infraestructura. Sin embargo, también se plantea que estos países alcanzan el mínimo requerido en el indicador de presencia gubernamental en Internet, lo que confirma que el gobierno electrónico se ha instalado en la agenda nacional de políticas. En todo caso, para las Naciones Unidas (2002), las prácticas de e- gobierno en 6 de los 7 países de América Central no cuentan con una visión estratégica clara, evidencian dificultades de coordinación, la prestación de servicios en línea se limita a la entrega de información y no se observa compromiso con una aproximación ciudadano céntrica.

En el Informe de las Naciones Unidas (2002) se indica que Costa Rica es un ejemplo de uso eficaz de recursos escasos, debido a que su programa de e-gobierno está logrando equilibrar la prestación de servicios orientados a la ciudadanía con los destinados a la comunidad empresarial, pero también se señala que pone a disposición pocos servicios interactivos. Sin embargo, Costa Rica parece estar avanzando en la materia. Por ejemplo, el país cuenta con el Sistema Compra Red (<https://comprared.hacienda.go.cr/>) del Ministerio de Hacienda. Este portal tiene funcionalidades como la publicación de información relativa a las contrataciones estatales, la entrega de aplicaciones digitales para facilitar la consulta y acceso a datos sobre contratación, y la puesta a disposición de herramientas para facilitar el envío y recepción de aclaraciones. Además, el Ministerio de Hacienda desarrolló un sitio para la tributación digital (<https://www.haciendadigital.go.cr/>), a través del cual se pueden realizar declaraciones de impuesto por vía electrónica y efectuar consultas al registro de contribuyentes.

En el Caribe, solamente Jamaica, a pesar de obtener un puntaje bajo en el índice de gobierno electrónico, demostró un fuerte compromiso con el e – gobierno (Naciones Unidas, 2002). En el caso cubano, se indica que el bajo puntaje alcanzado se debe principalmente a las restricciones en el acceso a la información. En todo caso, existen algunas aplicaciones interactivas en Cuba que deben tenerse en cuenta, como el Portal de la Cámara de Comercio (<http://www.camaracuba.cu/>). Este sitio web tiene la misión de asegurar mercados para los empresarios exportadores, así como facilitar el acercamiento geográfico a los proveedores de los suministros básicos para la economía del país. El portal permite acceder a servicios de información e interacción como asesoría jurídica, promoción comercial, apoyo técnico - administrativo y un directorio de empresas con datos básicos de contacto.

Para terminar, es necesario señalar las principales conclusiones y sugerencias que se desprenden del Panorama Regional esbozado en esta presentación. Específicamente, se puede plantear lo siguiente:

- Los países de América Latina y el Caribe están avanzando en el diseño e implementación de estrategias hacia la sociedad de la información. Las prioridades temáticas presentan bastante consistencia con los marcos normativos regionales, lo cual posibilita la generación de futuros acuerdos de cooperación entre las naciones. Gran parte de las iniciativas comparten características como la integración de los esfuerzos de diferentes actores institucionales, la apropiación de experiencias nacionales e internacionales y la construcción de alianzas. En una buena parte de los países de la región, se ha establecido un ente coordinador, cuya capacidad de gestión deberá garantizar la continuidad de la estrategia en un mediano y largo plazo.
- La forma e intensidad en que el tema de la sociedad de la información se ha instalado en la agenda pública de los países de la región ha variado sustantivamente. Entre los factores externos que inciden en estas diferencias se encuentran el nivel de desarrollo de los países y el grado de sensibilización de los actores institucionales claves con relación a las TIC. Por su parte, el liderazgo político de la instancia responsable del diseño de la estrategia, así como sus capacidades de convocatoria y de coordinación constituyen variables internas a tener en cuenta al momento de analizar los resultados en la construcción y operación de las estrategias (CEPAL, 2003).
- De acuerdo a CEPAL (2003), las estrategias nacionales deben ser ampliadas, lo que implica la construcción de una visión integral, que profundice en las problemáticas que obstaculizan el avance de los países de la región hacia la sociedad de la información. En lo referido a la institucionalidad, la responsabilidad de diseño y coordinación de la estrategia debe ser entregada a un nivel jerárquico alto de la organización estatal, lo que permitirá que el ente coordinador disponga de las atribuciones necesarias para avanzar transversalmente. Simultáneamente, se requiere el diseño de modalidades de coordinación que sean pertinentes a las configuraciones institucionales predominantes en las distintas realidades nacionales. Adicionalmente, la participación de las organizaciones de la sociedad civil, así como la generación de alianzas, constituyen temas críticos a considerar en todo el ciclo de las estrategias.
- Con relación a los ejes temáticos que estructuran las acciones previstas en las estrategias, se hace necesario continuar los esfuerzos que apuntan a la universalización del acceso a las nuevas TIC, así como es importante avanzar en el diseño de programas que contemplen la aplicación de las tecnologías en temas como educación, salud, medio ambiente, comercio, industria, turismo, seguridad y gobernabilidad. En este sentido, la consideración del gobierno electrónico como eje central de las estrategias nacionales y regionales podría ser una alternativa adecuada para lograr la integración de los distintos aspectos constitutivos de la sociedad de la información, permitiendo así la configuración transversal de una amplia agenda de políticas sectoriales.
- En el ámbito del gobierno electrónico, los gobiernos de los países de América del Sur deberían desarrollar una visión estratégica, que priorice la construcción de ciudadanía y fomente la transparencia de las acciones desarrolladas por el Estado (Reilly & Echeverría, 2003). Para ello, se requiere el compromiso país y el liderazgo de las autoridades de gobierno, el

fortalecimiento de la institucionalidad y la disposición de fuentes de financiamiento, de manera de garantizar la sustentabilidad de las iniciativas. Al mismo tiempo, los países de Sudamérica deben avanzar a una etapa cualitativamente superior del gobierno electrónico, que incluya la prestación de servicios interactivos y transaccionales en línea, y propender a una mayor integración de las distintas agencias gubernamentales, tanto dentro como entre los países.

- En cuanto a las naciones de Centro América y El Caribe, se deben realizar esfuerzos especiales para desarrollar sus capacidades de gobierno electrónico. Dado que estos países se encuentran en una etapa inicial del e – gobierno, existe una buena oportunidad para fomentar una aproximación ciudadano céntrica (Naciones Unidas, 2002). De igual modo, las naciones centroamericanas y caribeñas deberían pasar de la etapa emergente a las fases de interacción y transacción en línea. Para ello, se hace necesaria la generación de mecanismos regionales de cooperación técnica y financiamiento, que faciliten la capacitación de los recursos humanos necesarios para la incorporación de las TIC a la gestión pública.
- Es necesario profundizar y hacer más eficiente la articulación entre las iniciativas de modernización de la gestión pública y las políticas de gobierno electrónico, así como el intercambio de experiencias. Un área de interés es la identificación de áreas prioritarias para la vinculación de bases de datos y sistemas de información de la administración pública. En este ámbito, se pueden distinguir las siguientes áreas de integración: a) portales con interfaces y servicios ciudadanos interactivos, b) sistemas de información legislativos y jurídicos, c) sitios orientados al desarrollo productivo y empresarial, d) portales de compras y contrataciones y, d) sistemas de información geográfica y estadísticos.
- También es importante compartir experiencias de prestación de servicios interactivos y transaccionales, tanto en sus aspectos tecnológicos como socioculturales, de manera de posibilitar el aprendizaje y la réplica. La generación de sistemas de información regionales, que permitan realizar búsquedas simultáneas en bases de datos de experiencias nacionales, podría ser un nicho fértil a explorar. Igualmente sería relevante la realización de un seguimiento a iniciativas nacionales que combinen la entrega de servicios electrónicos centrados en el fortalecimiento de la participación ciudadana, y que requieran al mismo tiempo el establecimiento de redes entre autoridades del sector público. La cooperación regional también puede contribuir a entregar herramientas que permitan establecer redes en temas sociales prioritarios de las agendas nacionales y que integren a distintos sectores, permitiendo el intercambio de experiencias.
- Por último, se debe avanzar en el fortalecimiento de las capacidades de prestación de servicios digitales de los gobiernos locales a sus comunidades, con énfasis en los municipios emplazados en zonas aisladas y/o excluidas socialmente. También es importante fomentar la utilización de las TIC como medios para compartir experiencias en la gestión local, y en ello pueden tener un papel importante las organizaciones de la sociedad civil, y principalmente los programas nacionales de fortalecimiento de las capacidades de e-gobierno a nivel local.

Bibliografía

- Agenda de Conectividad para las Américas (2001), Disponible en: <http://www.summit-americas.org/Documents%20for%20Quebec%20City%20Summit/Quebec/connecting-Span.htm>.
- ALADI (Asociación Latinoamericana de Integración) (2002), *Conclusiones estudio sobre gobierno digital*. Disponible en: <http://www.agenda.gov.co/documents/files/ConclusionesInformeALADI.PDF>.
- Banco Mundial (2002), *Superar la brecha digital en las Américas*. Disponible en: <http://www.bancomundial.org/document/Spanish.pdf>.
- CEPAL (2002), *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*.
_____(2003), *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*.
- Declaración de Bávaro. (2003) Disponible en: <http://www.eclac.cl/prensa/noticias/9/11719/Bavarofinalesp.pdf>;
<http://www.indotel.org.do/WSIS/index.htm>.
- Hopenhayn, Martín (2003), Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana. *Serie Informes y Estudios Especiales N° 12*.
- Hopenhayn, Martín y Ernesto Ottone (2000), *El gran eslabón*. Santiago: Fondo de Cultura Económica.
- Plan de acción de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Ginebra (2003),-Túnez 2005. Disponible en: <http://www.itu.int/wsis>.
- Programa Sociedade da Informacao, Ministerio de Ciencia y Tecnología, Brasil (2000), *Sociedad de la información en Brasil – Libro Verde, Brasilia, Brasil* (<http://www.socinfo.org.br/documentos/pdf/LVesp.zip>).
- Reilly, Katherine y Raúl Echeverría (2003), E-Gobierno. El papel del ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno. APC (Asociación para el Progreso de las Comunicaciones).
- United Nations, Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Public Administration (2002), *Benchmarking E- government: A Global Perspective – Assessing the Progress of the UN Member States*. (<http://www.unpan.org/egovernment2.asp>).
- Villatoro, Pablo y Alisson Silva (2004), Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, TIC: un panorama regional, Serie Políticas Sociales N° 101.

IV. RISALC: Un espacio virtual para el intercambio de información y la coordinación interinstitucional en políticas sociales, pobreza y equidad⁷

A. Contexto y antecedentes

El propósito de esta presentación es compartir la experiencia en el diseño e implementación de RISALC con especialistas del ámbito social y de la información. Este espacio constituye una buena oportunidad para un diálogo interdisciplinario que permita, por un lado, analizar el rol estratégico que adquiere la información y la comunicación para una gestión social basada en conocimiento y, por otro lado, evaluar la conveniencia de que los administradores de la gerencia pública integren este componente a su gestión.

1. Nueva forma de trabajo: la red

La Red de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe, RISALC, (www.risalc.org) tiene como uno de sus propósitos avanzar en el análisis de prácticas de institucionalización de la política social, e

⁷ María Rebeca Yáñez, Responsable Proyecto RISALC.

indagar sobre el rol de las TIC en el fortalecimiento de esta institucionalidad,⁸ en tanto herramientas que permiten la articulación y el intercambio de experiencias entre actores de diferentes niveles, en el marco de la sociedad de la información.

La sociedad actual se basa crecientemente en el intercambio de información y en la comunicación. El acelerado progreso tecnológico ha posibilitado un proceso de interconectividad global, que va más allá de la transmisión de información y que permite la socialización del conocimiento, lo que estimula a su vez la generación de nuevo conocimiento. Las redes de información y comunicación se han instalado en prácticamente todas las esferas, configurando una red de redes que ha modificado el funcionamiento de los procesos de producción, la experiencia y la cultura (Castells, 1999).

Existe la convicción, avalada por mandatos de foros internacionales,⁹ de que la información y las nuevas TIC son recursos que contribuyen a un mejor desarrollo de las acciones de coordinación entre las instituciones, en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas sociales. Entonces, la pregunta que surge es ¿de qué manera pueden ser aprovechadas las TIC y en particular, la red mundial de información, en función de las políticas sociales?

2. Marco normativo e institucional

RISALC surge como respuesta a compromisos asumidos por los países miembros de la CEPAL en diferentes foros internacionales tendientes a fortalecer la capacidad institucional del Estado y de las autoridades en el área social, así como a avanzar hacia la construcción de una sociedad de la información.¹⁰ Estos compromisos apuntan a transformar “a las TIC en instrumentos efectivos para la promoción del desarrollo sostenible, el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad global y el cumplimiento de objetivos de desarrollo, en ámbitos como la reducción de la pobreza, la universalización de la educación primaria, el fomento de la equidad de género, la prevención y atención de enfermedades y la preservación del medio ambiente” (Villatoro y Silva, 2004, p.9).

El aprovechamiento del “*know how*” existente es primordial al momento de fortalecer las capacidades instaladas y de evitar la duplicidad de esfuerzos, permitiendo el desarrollo de sistemas más inteligentes, de mayor cobertura y regidos por normas comunes, enriqueciendo el potencial de recursos en beneficio de los países de la región, mediante una acción articulada y colaborativa. Esto se plantea en el marco del rol que le cabe a los organismos internacionales y agencias de cooperación, en el desarrollo de estrategias consistentes e integradas de cooperación hacia los países, que propicien espacios para el intercambio de experiencias, la adopción de políticas exitosas y el fortalecimiento de los sistemas de información nacionales.

3. La brecha digital

Actualmente, los países de la región se encuentran en transición hacia la sociedad de la información (CEPAL, 2002). Este proceso se desarrolla en un escenario marcado por la brecha digital, línea divisoria que se presenta como una nueva condición de desigualdad entre países que tienen un mayor acceso a las TIC y aquellos que acceden en menor medida. Esta situación obstaculiza los esfuerzos en el campo de la pobreza, las políticas sociales y el logro de la equidad, y mantiene a los países de América Latina y el Caribe en una situación de desventaja para incorporarse plenamente a la sociedad del conocimiento.¹¹

Si se analiza la situación existente dentro de los países, se constata que la insuficiente infraestructura de información y comunicaciones, sus altos costos y el analfabetismo que persiste en algunos segmentos de la población, han desplazado los beneficios de las TIC hacia los sectores urbanos

⁸ El Estado se configura en una institucionalidad social que debe asumir el financiamiento, formulación, coordinación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política social. La configuración, estructura y funciones de la institucionalidad social reflejan procesos históricos propios de cada país, sumados a nuevas orientaciones que se van plasmando (CEPAL, 1997).

⁹ Primera Conferencia Regional sobre el seguimiento de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social. (São Paulo, 6 al 9 de abril de 1997) y, Segunda Conferencia Regional sobre el tema (Santiago de Chile, 15 al 17 de mayo del 2000).

¹⁰ Para más información sobre los compromisos adquiridos por los países de la región, ver cuadro “Mandatos” en Anexo.

¹¹ Para una profundización del tema, ver Villatoro y Silva (2004).

y más pudientes en perjuicio de los sectores rurales y pobres. Las TIC pueden contribuir a mejorar la calidad de vida de los grupos excluidos, sólo si las políticas y proyectos son diseñados para aprovechar su potencial. La implementación de iniciativas TIC requiere de la participación de los distintos actores y del compromiso activo de la comunidad, y también supone la definición de contenidos y servicios pertinentes a las necesidades de las poblaciones atendidas.

Para afrontar la transición y reducir la brecha digital, la Agenda de Conectividad (2001) ha fomentado el desarrollo de una visión nacional y una Agenda de conectividad, iniciada al más alto nivel gubernamental, la cual se llevará adelante con la participación de actores gubernamentales y de la sociedad civil, incluyendo al sector privado (OEA, Tercera Cumbre de las Américas, Canada, Quebec, abril 20-22, 2001).

4. Acceso al conocimiento: un medio para combatir la pobreza

El acceso a la información y conocimiento se ha constituido en una herramienta fundamental para superar la pobreza, tanto para las instituciones que diseñan y ejecutan la política social como para los mismos pobres.

En lo relativo a las instituciones, el tipo de conocimiento que éstas requieren para la toma de decisiones es variado, lo cual se relaciona con la tarea que desarrolla la institución y con el nivel jerárquico implicado en la decisión. De este modo, la demanda por información puede abarcar aspectos cualitativos y de proceso, descripciones cuantitativas, construcción de indicadores, relaciones estadísticas o más generales entre factores, análisis de representaciones y de significados, etc. (CEPAL / CLADES, 1997).

La producción y diseminación de información y conocimiento sobre la pobreza y la desigualdad social en América Latina y el Caribe han sido preocupaciones fundamentales para la CEPAL. Éstas han sido y son objeto de constantes estudios y mediciones que han dado origen a conocimiento sistematizado y accesible, de carácter cualitativo y cuantitativo, que busca apoyar la toma de decisiones de las instituciones del área social de América Latina y el Caribe.

Cuadro 1
SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA CEPAL

SISTEMAS, REDES, BASES DE DATOS	CARACTERIZACIÓN	URL
Centro de Prensa Secretaría Ejecutiva. Unidad de Servicios de Información	Instancia a cargo de las relaciones e información públicas de la Organización. Elabora comunicados de prensa, campañas de envío de documentos y publicaciones, atiende a la prensa y público en general, administra algunas páginas del sitio web de la CEPAL, entre otros.	HTTP://WWW.ECLAC.CL/PRENSA/
Portal Internet de la CEPAL División de Planificación y Operación de Programas, UDECI.	Punto de acceso principal a la información pública que difunde la CEPAL. Contiene textos, resúmenes y documentos completos producidos por la institución en formato digital, la mayoría de ellos disponibles en forma gratuita, así como una amplia gama de productos y servicios, mantenidos todos ellos descentralizadamente por sus sitios especializados.	www.cepal.cl www.cepal.org www.eclac.cl www.eclac.org
BADESTAT, Bases de datos en Línea División de Estadística y Proyecciones Económicas	Portal que contiene las siguientes bases de datos estadísticas: Anuario Estadístico 2003; Base de Estadísticas e Indicadores Sociales, BADEINSO; Base de Datos de Comercio Exterior, BADECEL; Sistema de Información Agropecuaria, SIAGRO (CEPAL-MX), y Balance de Pagos, BADEPAG.	http://www.eclac.cl/badestat/
BADEINSO, Base de Estadísticas e Indicadores Sociales División de Estadística y Proyecciones Económicas	Reúne datos, estimaciones y proyecciones provenientes de organismos internacionales e información de encuestas de hogares proporcionada por los sistemas estadísticos de los países. Contiene datos de las siguientes áreas temáticas: Demografía, Educación, Salud, Vivienda, Empleo, Remuneraciones, Pobreza y Distribución del Ingreso y Economía.	http://www.eclac.cl/badeinso/Badeinso.asp
Biblioteca CEPAL División de Planificación y Operación de Programas	Brinda servicios de información especializados sobre el desarrollo económico y social de América Latina y el Caribe, en apoyo del programa de trabajo de la Comisión. Cuenta con bases de datos bibliográficas que comprenden alrededor de 140.000 registros, disponibles para consulta directa en la Biblioteca, y a través del sitio web de la CEPAL.	http://www.eclac.cl/biblioteca/default.asp
Redatam (+SP) CELADE. División de Población	Este software permite crear y procesar bases de datos jerárquicas a partir de censos, encuestas, estadísticas vitales y otras fuentes de datos, para análisis local, regional y nacional, y a la vez, producir mapas temáticos y gráficos.	http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/redatam/noticias/paginas/7/8107/P8107.xml&xsl=/redatam/tp/p18f.xsl&base=/redatam/tp/top-bottom.xsl
RISALC, Red en línea de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe División de Desarrollo Social	Espacio virtual al que convergen instituciones públicas y de la sociedad civil, en torno a temas de pobreza, políticas sociales y equidad. Opera a través del Portal Social Latinoamericano y del Caribe, puerta de enlace a sus principales componentes: instituciones, programas sociales, especialistas y biblioteca digital. Fortalece el diálogo entre especialistas, mediante la configuración de redes temáticas.	http://www.risalc.org http://www.risalc.cl
REDIMA, Red de Diálogo Macroeconómico División de Desarrollo Económico	Instrumento de comunicación y diálogo puesto a disposición de los macroeconomistas de los países latinoamericanos para facilitar y promover una mayor coordinación de las políticas macroeconómicas en la región.	http://www.eclac.cl/cgi-bin/getprod.asp?xml=/de/noticias/paginas/5/8745/P8745.xml&xsl=/de/tp/p18f.xsl&base=/de/tp/top-bottom.xsl
REDESA, Red de Instituciones y Expertos en Estadísticas Sociales y de Medio Ambiente de América Latina y el Caribe. División de Estadística y Proyecciones Económicas	Su propósito es fortalecer la capacidad de los países de América Latina y el Caribe para producir estadísticas sociales y ambientales oportunas y confiables, que permitan una mejor formulación y monitoreo de las políticas de desarrollo y, al mismo tiempo, mejorar el nivel de coordinación en la producción de dichas estadísticas entre los países de la región.	http://www.eclac.cl/redesa/Aplicacion/Redesa.asp
Portal de la CEPAL sobre los Objetivos de Desarrollo del Milenio División de Estadística y Proyecciones Económicas	Portal que da seguimiento a los objetivos del milenio a través de sus metas e indicadores de avance. Contiene informes, documentos y actividades realizados por la Comisión para su logro.	http://www.eclac.cl/mdg/cumbre.asp
Estadísticas de Género Unidad Mujer y Desarrollo	Espacio virtual que reúne información, desagregada por sexo, en cada uno de los países y una visión comparada de la región. Incluye también, indicadores de la Cumbre del Milenio, indicadores de Beijing, por áreas, y un Inventario de indicadores de género, disponibles en el sistema de las Naciones Unidas.	http://www.eclac.cl/mujer/proyectos/perfiles/default.htm
Programa MECOVI Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial y CEPAL, conjuntamente con las instituciones y agencias especializadas de los países participantes.	Su objetivo central es apoyar a los países en la tarea de generar información adecuada y de alta calidad sobre las condiciones de vida de los habitantes de la región, en cuanto a su contenido, alcance, confiabilidad, actualidad y relevancia para el diseño y evaluación de políticas.	http://www.eclac.cl/deype/mecovi/index.htm
Foro Electrónico de la Conferencia Estadística de las Américas, CEA-CEPAL División de Estadística y Proyecciones Económicas	Este sistema permite el intercambio de información en forma rápida y sencilla. Los participantes pueden comentar, responder o proponer temas de discusión. Contiene una "bitácora" que registra la secuencia de las discusiones e intercambio de ideas que se producen en cada una de las conferencias.	http://www.eclac.cl/deype/ceacepal/foro.htm

Fuente: Elaboración de la autora a partir de la revisión a los sitios especializados del portal CEPAL.

Al mismo tiempo, un enfoque de derechos con respecto a la pobreza requiere de la participación activa e informada de los más pobres en la formulación, aplicación y seguimiento de las estrategias de reducción de la pobreza. Sin embargo, “una y otra vez los pobres mencionan su aislamiento debido a la falta de información; información acerca de los programas de asistencia, sus derechos, los contactos para obtener un empleo, de cómo trabajan los bancos; los planes estatales que repercuten directamente en sus

vidas; los precios; las ONG; la administración rural y las actividades de la administración local” (Narayan y otros, 2000, pág. 274).

De este modo, la acción de RISALC se orienta a aprovechar y diseminar la información y el conocimiento generados por las instituciones sociales de la región. Así, se busca promover el intercambio y la difusión de conocimiento sobre buenas prácticas en el ámbito de la superación de la pobreza, y a la vez, se trata de responder a interrogantes tales como: ¿quiénes?, ¿qué? y ¿dónde se produce información social?, ¿cómo se ha hecho?, ¿quién produce qué?. En síntesis, qué conocimiento ofrece la región y cómo puede ser mejor utilizado.

5. Coordinación interinstitucional para el ámbito social: una necesidad

Aunque muchos países han desarrollado iniciativas tendientes a mejorar la coordinación entre las instituciones del sector público que brindan servicios sociales, todavía los avances son insuficientes. Se han observado problemas de descoordinación, duplicación de funciones y servicios, rigidez en el uso de los recursos y dificultades para formular y realizar una política unitaria (CEPAL, 1997)

En la mayoría de las presentaciones realizadas en este Seminario de Autoridad Social, se ha señalado que la fragmentación institucional demanda espacios de discusión que permitan avanzar en la formulación de esquemas que faciliten una mejor coordinación de las instituciones. En este sentido, las alternativas recurrentemente planteadas son las de contar con información útil para la toma de decisiones, difundir la información disponible, monitorear y evaluar las políticas y programas y fortalecer la formación de recursos humanos.

Simultáneamente, las iniciativas de gobierno electrónico implementadas en la región se han ligado principalmente al fortalecimiento de la gestión de la autoridad económica, a través del desarrollo de sistemas integrados de información financiera. En el ámbito de la institucionalidad social, la preocupación por el fortalecimiento de una autoridad social que incorpore las TIC no se ha traducido en acciones concretas en una buena parte de los países de América Latina y el Caribe. En rigor, se ha constatado un débil desarrollo de los sistemas de información social que apoyen la formulación y ejecución de políticas sociales integrales, en comparación con aquellos disponibles en el sector económico (RISALC, 2003). Y aunque algunas instituciones ofrecen servicios públicos en línea, entregan información de programas sociales, generan espacios de comunicación con las autoridades, informan de los resultados de su gestión y educan a la población, otro grupo importante de instituciones no cuenta con estas ventajas. Además, los servicios interactivos y transaccionales de gobierno electrónico son aún precarios, lo que implica un desarrollo embrionario de las redes y comunidades virtuales. Estas situaciones estarían desvirtuando la “promesa” de las TIC, como herramientas que tienden al fortalecimiento de las capacidades analíticas y auto críticas de los actores, y que a su vez, permitan a éstos su “apropiación” (Melucci, 1996,1998).

En síntesis, en los países de la región existe preocupación por incorporar las TIC a la gestión de la política social y a la coordinación de las acciones de superación de la pobreza, y algunas naciones han desarrollado esfuerzos tendientes a ello. Sin embargo, las iniciativas implementadas hasta ahora son insuficientes, evidencian desarrollos tecnológicos desiguales y cuentan con sistemas de información social precarios. De esta manera, existe una buena oportunidad para el desarrollo de acciones de gobierno electrónico, debido a los imperativos de coordinación intersectorial y de cooperación horizontal que se desprenden de las políticas y programas orientadas a la reducción de la pobreza y al logro de la equidad.

Para llevar a la práctica los mecanismos básicos de la democracia moderna como la transparencia, la rendición de cuentas y el control social, la institucionalidad social requiere tomar conciencia del papel que le compete en generar condiciones que faciliten el acceso a la información de la población.¹² La

¹² El acceso a la información pública se entiende como el derecho que tienen los ciudadanos de acceder a la información sobre hechos que tengan relevancia o interés público, y que les permitan la formación de una opinión razonable y fundamentada. El acceso a la

acción de la CEPAL parte del diagnóstico de las desigualdades existentes en materia de conectividad, de acceso y uso de la información en la región, y se orienta a proporcionar metodologías y herramientas tendientes a mejorar los sistemas nacionales de información de las instituciones sociales, en el entendido de que el acceso a la información es una condición necesaria para el fortalecimiento de las democracias y el ejercicio de la ciudadanía en América Latina y el Caribe.

B. Qué es RISALC y cuál es su propósito

En el marco de la problemática descrita, integrada al quehacer de la CEPAL y de la División de Desarrollo Social, se concibe RISALC, espacio virtual al que convergen instituciones públicas y de la sociedad civil, para intercambiar y diseminar la información que cada una de ellas crea y/o gestiona.

RISALC se origina en el Directorio en Red de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe, DISALC, base de datos integrada actualmente al Portal, en donde están registrados los sitios web de instituciones pertenecientes, en una amplia mayoría, a países de la región. La iniciativa DISALC fue creada en el 2001, en el marco del proyecto “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y creación de una Autoridad social”, que convoca este Seminario.

En la actualidad, RISALC cuenta con el aporte metodológico y tecnológico del Centro Regional de Información en Salud, BIREME de OPS/OMS y con el apoyo financiero de la Cooperación Italiana, a partir de junio de 2004, por un período de 2 años, al cabo del cual estará configurado y en plena operación el Portal Social de América Latina y el Caribe.

El propósito de RISALC es promover una mejor articulación de las instituciones sociales que desarrollan esfuerzos para la superación de la pobreza en la región, utilizando eficientemente las nuevas TIC para el intercambio y diseminación de la información institucional. Se vincula al desarrollo del gobierno electrónico como un nuevo elemento de gestión pública integrada, que plantea desafíos a la modernización de las instituciones públicas de la región. Su concepción toma en cuenta la creciente intersectorialidad de las áreas de trabajo del desarrollo social y la tendencia a la interacción entre las esferas pública y privada, que caracterizan las relaciones actuales entre Estado y sociedad civil.

La actual cobertura de RISALC privilegia los temas de pobreza, políticas sociales y equidad, y las principales dimensiones sectoriales del ámbito social: educación, salud, seguridad social, trabajo y vivienda, en América Latina y el Caribe. A partir de estos temas, integra las siguientes fuentes de información: a) directorio de instituciones sociales de diferente naturaleza.¹³ b) directorio de programas sociales ejecutados por las instituciones; c) directorio de especialistas adscritos a los programas, y d) documentos generados por los programas y/o de interés para la toma de decisiones: estrategias nacionales y sectoriales de desarrollo; cajas de herramientas y estadísticas e indicadores sociales.¹⁴

En el transcurso de las experiencias RISALC y DISALC, se ha logrado conformar un equipo humano, interdisciplinario e intergeneracional, que refleja una nueva forma de quehacer institucional y que se encuentra a disposición de las instituciones de la región interesadas en integrarse a la red y fortalecer sus sistemas de información. La acción de RISALC se realiza en un espíritu de trabajo colaborativo, el mismo que durante los años 80 impulsó la creación de los sistemas y redes de información regionales para el desarrollo, entre los cuales destacan DOCPAL, BIREME, INFOPLAN e INFOLAC.¹⁵

información permitirá también investigar los problemas de la comunidad, controlar a las autoridades y participar en los asuntos políticos del Estado. En: Pedro Mujica y José Marín, Acceso a la información pública, Revista Probidad, No26, marzo 2004.

¹³ Académicas, asistencia técnica e investigación; judiciales; legislativas; medios de comunicación; ministerios y otras agencias públicas; organismos y agencias de cooperación internacional; organizaciones no gubernamentales; organizaciones políticas, gremiales y sindicales, y sistemas y redes de información.

¹⁴ Para una información más detallada sobre los productos RISALC, ver Cuadro 3: RISALC, Productos y Servicios.

¹⁵ Tres de estos sistemas fueron desarrollados por la CEPAL: DOCPAL, a través del Centro Latinoamericano y del Caribe de Demografía, CELADE; INFOPLAN, a través del Centro Latinoamericano de Documentación Económica y Social, CLADES y el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, ILPES, e INFOLAC, mediante un esfuerzo conjunto CLADES, OEA y UNESCO. BIREME fue desarrollado por OPS/OMS y se encuentra actualmente en operación.

1. Características de la Red

Existen algunas características que se tuvieron en cuenta al momento de concebir el diseño y desarrollo de RISALC y que se resumen en los siguientes aspectos: a) esfuerzo colaborativo y descentralizado; b) de socialización y generación de conocimiento; c) participativo e incluyente; d) interactivo entre actores; e) espacio en desarrollo, y f) normalizado.

a) Esfuerzo colaborativo y descentralizado

En la actualidad se vive una época de transición, en que los modelos tradicionales de comunicación y gestión de información y conocimiento –centralizados y dicotómicos- conviven con prácticas descentralizadas, caracterizadas por la disponibilidad de múltiples fuentes y por la aparición de redes interactivas, en las cuales la distinción entre medios y audiencias tiende a hacerse relativamente imperceptible (Villatoro, 2005).

La demanda de cooperación técnica en torno a productos y servicios basados en Internet, requiere de la adopción de este nuevo paradigma organizacional y de tratamiento de la información. Se espera que las instituciones produzcan y operen descentralizadamente sus fuentes de información, conectadas en red con acceso directo y universal, sin limitaciones geográficas y de horario. Una experiencia fundacional de este modelo la constituye la Biblioteca Virtual en Salud de BIREME.

Al mismo tiempo, RISALC es una iniciativa integrada al quehacer de la División de Desarrollo Social de la CEPAL, y se concibe como una experiencia de colaboración entre instituciones sociales de los países de la región, mediante la activación de redes de colaboración de carácter técnico y sustantivo, que estén en condiciones de suscribir acuerdos y de desarrollar normativas de trabajo e interacción. Para potenciar su impacto, la Red integra desde sus inicios la experiencia y capacidades en recursos humanos, informacionales y tecnológicos existentes en las instituciones sociales de la región, con el propósito de aprovechar los esfuerzos ya realizados respecto de la puesta en línea de su información más relevante.

b) De socialización y generación de conocimiento

La concepción y desarrollo de RISALC se circunscribe al rol que la CEPAL ha definido respecto de su relación de cooperación con los países integrantes.¹⁶ Esta iniciativa responde a la creciente preocupación de los gobiernos y de la comunidad internacional por contar con información adecuada para el seguimiento de las políticas sociales y la toma de decisiones. RISALC proporciona en forma integrada información referativa, estadística y bibliográfica en pobreza, políticas sociales y equidad, a través de su recopilación, sistematización y difusión, como estímulo al avance del conocimiento.

A partir de las bases de datos de instituciones, de programas sociales, de los especialistas involucrados y de la literatura generada por éstos, este espacio virtual de fortalecimiento de la institucionalidad busca aportar a la diseminación del conocimiento existente y a la generación de nuevo conocimiento mediante la elaboración de estudios comparativos.

c) Participativo e incluyente

RISALC adopta como valor fundamental el acceso libre y universal a la información, como un derecho humano que permite a todos participar libremente de la vida cultural de la comunidad global, compartir los avances del desarrollo y disminuir los riesgos de exclusión para aquellos países y sectores sociales menos preparados para enfrentar las actuales demandas de la sociedad de la información (UNESCO, 2001).

El sistema RISALC es un espacio regional de información sobre desarrollo social, en el que participan actores sociales cuyos campos de intervención son diferentes y complementarios, y que por ello

¹⁶ Este rol se expresa en la definición de la misión de la CEPAL, que en forma resumida incluye la asistencia técnica a los gobiernos en materia de formulación y evaluación de políticas económicas y sociales, la entrega de información relevante sobre política, el desarrollo de diagnósticos sociales regionales actualizados, la realización de foros de intercambio de ideas e información nacional, entre otros.

requieren nutrirse de la experticia recíproca. Cada entidad participante pone a disposición de los miembros de la Red el conocimiento generado en su institución, beneficiándose a la vez de la información producida por las otras organizaciones, en un marco de beneficios y responsabilidades. Así, la participación activa de las instituciones es fundamental para la consolidación de RISALC a lo largo del tiempo.

Simultáneamente, RISALC trabaja prioritariamente con las instituciones sociales del Estado, que es el principal actor llamado a mejorar el acceso y la disponibilidad de información y de servicios públicos. En todo caso, no excluye la posibilidad de que se integren a la red las organizaciones de la sociedad civil.

d) Interactivo entre actores

RISALC tiende a la configuración de redes temáticas – comunidades virtuales – como espacios interactivos y transaccionales que fortalezcan el diálogo entre especialistas en una determinada temática del ámbito social, en base a contenidos de interés común para el desarrollo de su quehacer.

Utilizando como soporte el Portal social y haciendo uso de tecnología de comunicación (conferencias electrónicas) se prevé la conformación de redes, constituidas a partir de los aportes e intercambios de conocimiento entre los miembros, todos ellos altamente calificados. Estos espacios se visualizan como mecanismos que faciliten el seguimiento a eventos y la articulación de otras acciones impulsadas por la División de Desarrollo Social de la CEPAL, en conjunto con las instituciones de los países.

Una primera fase de desarrollo supone la existencia de una coordinación general, que impulse y supervise estas iniciativas, permitiendo la generación, actualización y uso adecuado de los contenidos virtuales y la configuración de los mecanismos que sustenten la comunicación entre los actores.

e) Espacio en desarrollo

La evolución de RISALC ha contemplado un desarrollo en fases. En la primera etapa, se elaboró un catálogo de direcciones relevantes para la política social en los diferentes países de la región, el que pasó a constituir el sistema DISALC. El apoyo político brindado por las instituciones a la puesta en línea de DISALC demostró la necesidad de avanzar hacia la creación y/o integración de redes temáticas, para el conjunto de América Latina y el Caribe. Esta última etapa corresponde a RISALC.

Las fases toman en cuenta la disponibilidad de recursos y los períodos de maduración del equipo a cargo de su operación. Se cuenta con un mínimo de recursos humanos de carácter estable, sumado a un equipo interdisciplinario de consultores, que aborda el problema desde distintas dimensiones.

La obtención de apoyo financiero ha sido muy importante en el desarrollo de esta experiencia. Como se planteó antes, para la puesta en marcha de RISALC se cuenta con el apoyo financiero de la Cooperación Italiana; éste se complementa con el aporte del Gobierno de los Países Bajos para la implementación de DISALC. La continuidad del proyecto va a requerir de nuevos aportes económicos provenientes de la cooperación internacional, pero muy especialmente de los propios países de la región, para asegurar la sustentabilidad de esta iniciativa.

f) Normalizado

Un aspecto que se debe tener en cuenta al momento de organizar, procesar y difundir información, es que este proceso sea compatible con las normativas de las principales fuentes internacionales. Hasta ahora, la falta de políticas internacionales y de acuerdos técnicos entre los proveedores de servicios en Internet determina que la información en línea sea heterogénea, difícil de clasificar bajo criterios comunes, y por sobre todo, inaccesible con fines comparativos, a pesar del desarrollo de poderosos motores de búsqueda. En particular, un estudio de la División de Desarrollo Social (Villatoro, 2005) evidenció que los usuarios tienen dificultades para

localizar información y acotar sus búsquedas en Internet. Estos problemas se derivan de la falta de descriptores adecuados a las temáticas de desarrollo social.¹⁷

Por tanto, RISALC centró sus esfuerzos en la elaboración de un instrumento que permitiera acceder en forma rápida y eficiente a las temáticas de interés, mejorando la precisión de las recuperaciones con lenguaje libre (Molina, 2004). También se privilegió la adopción de una tecnología basada en normativa internacional, correspondiente a la de bases de datos, sitios web y formato XML, junto con los estándares y herramientas computacionales usados por la CEPAL y especialmente en BIREME.¹⁸

2. RISALC: actores, requerimientos y acceso a la información

Dos elementos han guiado la concepción de RISALC: contenidos y desarrollos tecnológicos. Para ambos se buscaron soluciones que respondieran a necesidades específicas de audiencias segmentadas y que fueran acordes con las capacidades de las instituciones del ámbito social.

a) Contenidos

Para orientar la definición de los contenidos, se realizó un estudio diagnóstico de la oferta y demanda regional de información en línea sobre pobreza, políticas sociales y equidad (Villatoro, 2005).¹⁹ En términos de demanda, los especialistas prefirieron contar con información sobre buenas prácticas en el ámbito de iniciativas de superación de la pobreza, coordinación intersectorial, capital social, desarrollo local, grupos prioritarios y vulnerables, enfoque de derechos y equidad de género. También se identificó la necesidad de acceder a estudios de evaluación de impacto y de disponer de metodologías para la evaluación, sistematización y planificación de intervenciones.

Cuadro 2
PREFERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS EN INFORMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS/PROGRAMAS SOCIALES EN UNA ESCALA DE 0 A 3, DONDE 0 = NINGUNA UTILIDAD Y 3 = MUCHA UTILIDAD PARA SU TRABAJO

PROGRAMAS Y PRÁCTICAS SOCIALES	MEDIA
Utilidad promedio de Programas y Prácticas	2,03
Programas de Superación de la Pobreza	2,58
Experiencias de Coordinación Intersectorial entre actores públicos y privados	2,39
Programas con un enfoque de Capital Social	2,30
Programas de Desarrollo Local	2,27
Programas focalizados en Grupos Prioritarios (jóvenes, niños)	2,21
Programas con Enfoque de Derechos	2,10
Programas focalizados en Grupos Vulnerables	2,09
Programas de Capacitación y Empleo	2,08
Programas de Equidad de Género	2,02
Programas de Mejoramiento de la Calidad de la Educación	1,97
Prácticas de Voluntariado y Sociedad Civil	1,73
Prácticas de Acción Afirmativa Grupos Étnicos	1,66
Programa de Seguridad Ciudadana	1,63
Experiencias en Gobierno Electrónico	1,63

Fuente: Villatoro (2005).

¹⁷ “El uso de lenguajes normalizados estructurados o tesauros responde a la necesidad de contar con términos comunes con el objeto de acceder a la información a la vez que lograr una comunicación eficiente y expedita entre instituciones, grupos y personas que abordan temas comunes o relacionados entre sí” (Molina, 2004, p.1).

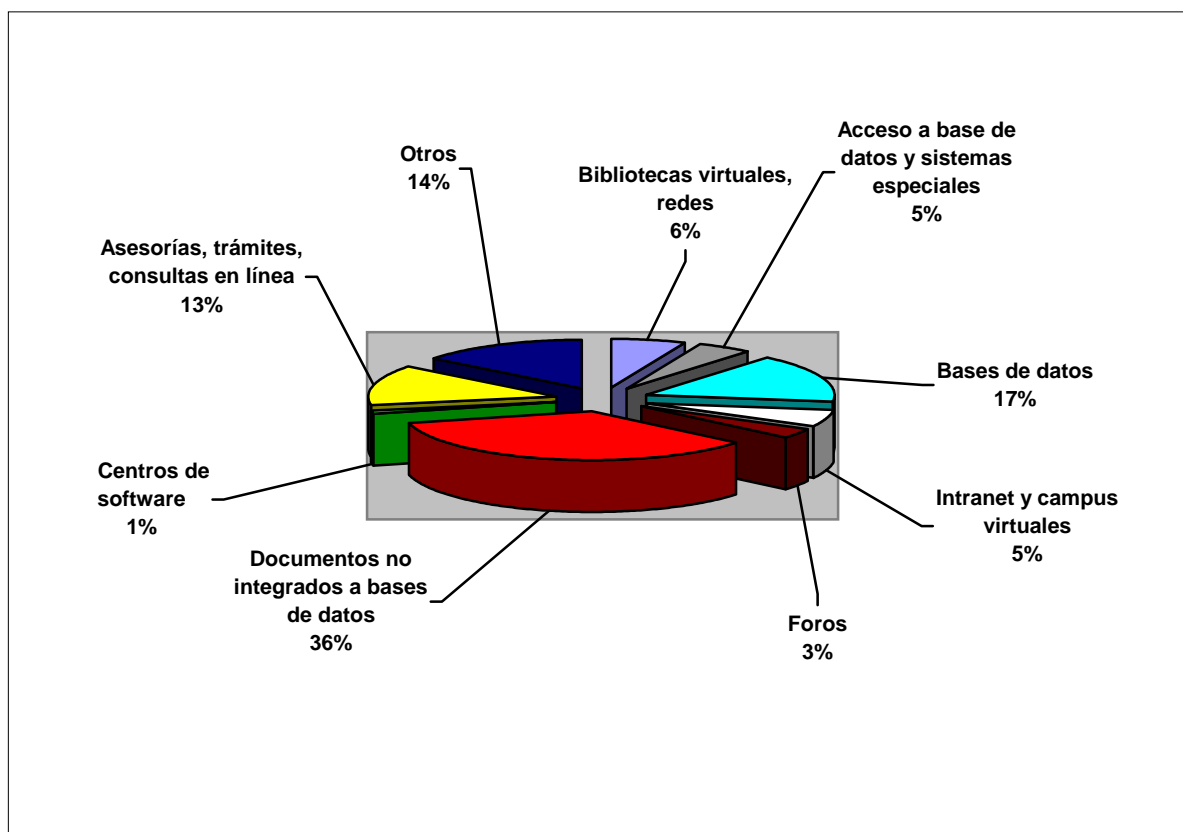
¹⁸ Para el desarrollo de metodologías y tecnologías adoptadas por RISALC, ver trabajo de Jorge Walters y Marco Ortega en esta misma Serie.

¹⁹ El estudio se basó en métodos cuantitativos y cualitativos, e incluyó entrevistas en profundidad a expertos de la División de Desarrollo Social, una encuesta a 275 especialistas y usuarios de información de instituciones públicas y privadas de la región y un análisis de una muestra probabilística de sitios web incluidos en DISALC. En este último caso, al ser DISALC un directorio o catastro de los portales de las instituciones del área social de América Latina y el Caribe, se supone que la muestra es representativa del universo conformado por las instituciones regionales que intervienen en la reducción de la pobreza y el logro de la equidad.

En cuanto a la oferta de información y servicios en línea, el estudio observó un débil desarrollo de las redes temáticas, constató una alta incidencia de documentos no integrados a bases de datos y también detectó una alta proporción de instituciones públicas que no digitalizan su producción de estudios e investigaciones. Por lo tanto, el proyecto se orientó a la conformación de redes y foros de especialistas, a la construcción una biblioteca digital con documentos de texto completo en línea y a la prestación de servicios de capacitación y asesoría técnica que permitieran la organización de la documentación institucional relevante en bases de datos.

Gráfico 1

TIPO DE PRODUCTOS / SERVICIOS DISPONIBLES EN LOS SITIOS WEB DE LAS INSTITUCIONES INCLUIDAS EN DISALC



Fuente: Villatoro (2005).

b) Desarrollo tecnológico

Debido a los altos costos que involucraba el desarrollo de una plataforma tecnológica acorde a las necesidades planteadas, se buscó complementar la capacidad existente en la CEPAL con la del Centro Regional de Información en Salud, BIREME de OPS/OMS, a través de un Acuerdo de colaboración entre ambas instituciones, en el marco de la Cumbre de la Sociedad de la Información.

Mediante esta acción interagencial, se busca potenciar los recursos existentes y desarrollar redes de información, en beneficio de los países latinoamericanos y del Caribe. Para ambas instituciones, el Acuerdo representa ventajas comparativas. En el caso de BIREME, significa un tratamiento más holístico del tema salud, debido a que integra la dimensión social. Para CEPAL, implica acceder a la experiencia de trabajo en red del Centro (mantenida por más de treinta años) y a la tecnología de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS),²⁰ elaborada de acuerdo a la realidad de las instituciones de la región.

²⁰ Sobre esta experiencia, ver presentación de Abel Packer incluida en esta Serie.

Se espera que este trabajo conjunto permita reforzar la generación, diseminación y utilización de información de un número importante de sistemas nacionales de información de la región, así como que facilite la configuración de redes temáticas entre especialistas.

3. RISALC: Productos y servicios

RISALC opera a través del Portal Social Latinoamericano y del Caribe,²¹ el cual constituye la puerta de entrada a sus principales componentes los que, en conjunto, proporcionan a audiencias segmentadas un panorama regional del quehacer en el campo del desarrollo social.

A partir de estos componentes, articulados por la plataforma tecnológica desarrollada por BIREME y adaptada a las necesidades de RISALC, se ofrecen productos y servicios que proporcionan respuestas integrales a los requerimientos planteados al sistema.²²

Actualmente, estos servicios se otorgan desde el Portal Social, www.risalc.org. En fases siguientes, está prevista la descentralización de los productos y servicios, a partir de los portales de las instituciones que se vayan integrando a la Red.

A través del Portal Social, la CEPAL podría situarse como interlocutor principal de los gobiernos de la región en el área de planificación y evaluación de programas sociales, contribuyendo a la transparencia de la gestión social, a la participación ciudadana y sirviendo de estímulo a la débil producción documental electrónica en los países de la región.

²¹ Sobre el diseño visual del Portal, ver: Paulo Saavedra (2004), Diseño Portal Red de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe, RISALC, Informe final.

²² Ver cuadro 3.

Cuadro 3

COMPONENTES, PRODUCTOS Y SERVICIOS, POBREZA, POLÍTICAS SOCIALES Y EQUIDAD

COMPONENTES	PRODUCTOS Y SERVICIOS	UTILIDAD
BD Instituciones sociales públicas y de la sociedad civil ¿Dónde se produce? Productos y servicios en línea ¿Qué ofrece la región?	Información básica de la institución, a partir de DISALC, base de datos que actualmente registra 942 instituciones de 42 países de América Latina y el Caribe Identificación y sistematización de la oferta de e- servicios y e-productos de información social en línea	Conocer dónde se produce el accionar del proceso de desarrollo social, sus diferentes enfoques; su ubicación Visibilizar y dar acceso a la oferta electrónica institucional y a las capacidades regionales
BD Programas sociales ¿Qué y cómo se ha hecho?	Programas y experiencias innovadoras (buenas prácticas) a nivel de modelos de gestión y de programas y experiencias de alto impacto, implementados por las instituciones, con información sobre objetivos, población destinataria ámbito de acción fuente de financiamiento, otros actores participantes, productos y servicios y evaluaciones disponibles. Se encuentran sistematizados y registrados 264 programas sociales de 16 países, en temas tales como: superación de la pobreza, coordinación intersectorial, capital social, desarrollo local, grupos prioritarios y vulnerables, enfoque de derechos, equidad de género, capacitación y empleo, entre otros	Fomentar la cooperación horizontal, esto es un aprendizaje integral en base a la socialización y generación de nuevos conocimientos y su aplicabilidad en contextos nacionales diversos
BD Especialistas ¿Quién produce ?	Especialistas vinculados a instituciones y/o programas sociales con acceso a sus antecedentes académicos, laborales y publicaciones disponibles	Promover el trabajo entre pares; permite igualar condiciones de acceso al mercado laboral, constituye un input para políticas de educación y formación, entre otros
BD Biblioteca digital ¿Qué conocimiento existe?	Literatura sistematizada. Actualmente registra: 108 estrategias de superación de la pobreza y logro de la equidad; 32 cajas de herramientas (estudios de evaluación de impacto; metodologías para el diseño, gestión y planificación de programas) y 46 registros sobre indicadores sociales y estadísticas nacionales de 18 países de AL y C	Orientar políticas de investigación, contribuye a la difusión, incentivando la visibilidad de la producción personal
T/ tesauro ¿Cómo se accede?	Herramienta que facilita el acceso a la información social. Actualmente cuenta con 614 descriptores, extraídos de fuentes oficiales y proporcionados por especialistas sociales de la región. ²³	Apoyar la alfabetización digital
Redes temáticas	Espacios interactivos y transaccionales sobre la base de contenidos e intereses comunes. A la fecha, se prevé la conformación de dos redes en temáticas relativas a Autoridad Social y Familia, con la participación de especialistas en estas temáticas	Fortalece el diálogo entre actores

Fuente: Elaboración propia de la autora.

4. Desafíos de RISALC

El sistema RISALC se ha planteado promover una política sistémica e integral de fortalecimiento de la institucionalidad digital en la región, lo cual implica:

- Generar mejores condiciones para la difusión e intercambio de experiencias y buenas prácticas entre las instituciones y especialistas. Esto se puede lograr a través del incremento de las competencias de gestión y organización de la información de las instituciones, y

²³ UNBIS, OIT, Isis Internacional y Especialistas del ámbito social.

requiere de la voluntad política de éstas para impulsar un trabajo colaborativo y descentralizado, que otorgue sustentabilidad a la iniciativa.

- Promover la capacitación y asesoría técnica en metodologías y tecnologías para la organización de la documentación institucional en bases de datos, su puesta en línea y la actualización permanente. También implica la creación y operación de redes de especialistas en línea, y la integración de las bases de datos existentes en cada institución con las de otras instituciones.
- Estimular la débil producción documental electrónica en estudios, investigaciones, sistematizaciones y evaluaciones en las instituciones públicas de la región, generando los incentivos y las condiciones para aumentarla. Una alternativa a considerar es la posibilidad de difusión a través de Internet, complementada con otras acciones institucionales.
- Establecer alianzas con organismos nacionales e internacionales para compartir recursos informacionales y nuevos desarrollos, así como beneficios y responsabilidades. En este sentido, una iniciativa a considerar podría ser el fomento de una mayor participación de las universidades, por su capacidad de generación de conocimiento.
- En lo conceptual, profundizar un marco teórico sobre buenas prácticas en los temas definidos por el proyecto. Esto supone la definición de un enfoque y la elaboración de metodologías de detección, recopilación y análisis, a través de estudios comparativos que determinen logros y dificultades de las experiencias.
- Impulsar un Fondo regional de apoyo a la e-institucionalidad social de la región, que se focalice principalmente en las regiones y organismos que evidencian las mayores brechas de digitalización. Esto con la participación de la comunidad internacional y muy especialmente con la de los mismos países, para lograr una mayor sustentabilidad.

A partir de estos desafíos, la pregunta que surge es ¿qué tienen que hacer las instituciones para participar en RISALC?

5. Cómo integrarse a la Red

La Red propone un modelo de gestión colaborativo y descentralizado del conocimiento, con la participación activa de las instituciones sociales. Con ello, las instituciones incrementan la puesta en línea y aumentan la difusión de sus publicaciones, logran acceder a múltiples fuentes de información, incrementan la cantidad y calidad del intercambio de experiencias con sus pares y obtienen capacitación en nuevas tecnologías de información y comunicación.

Teniendo presente los distintos estados de organización y desarrollo de la información y de las capacidades digitales existentes en las instituciones de la región, RISALC formula una estrategia integradora que proporciona: metodologías para la gestión de información, herramientas tecnológicas y capacitación en las mismas.

Las instituciones que deseen participar en RISALC deberán manifestarlo formalmente a través de una carta o mediante el envío de un correo electrónico a la dirección risalc@cepal.org, para su evaluación y consideración.

Bibliografía

- Arriagada, Irma (1999), Políticas públicas y de género, en Henríquez, Narda, ed., Construyendo una agenda social, Pontificia Universidad Católica del Perú
- Castells, Manuel (1999), La era de la información: economía, sociedad y cultura, Vol.I, La sociedad en red, Madrid, Alianza Editorial.
- CEPAL (2002a), La CEPAL frente a los desafíos del Milenio, Nota preparada para el Seminario Internacional, América Latina y el Caribe: Desafíos frente a los Objetivos de Desarrollo del Milenio”, BID, Banco Mundial, PNUD y CEPAL, Washington,
- _____ (2002b), Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe.
- _____ (1997), Panorama social de América Latina y el Caribe, edición 1997.
- _____ División de Desarrollo Social (2003), Propuesta de proyecto Red de instituciones sociales de América Latina y el Caribe, RISALC.
- CEPAL/CLADES (1997), Reunión de expertos sobre “Tendencias y desafíos de la gestión de información y las tecnologías de la información en América Latina y el Caribe”, (Santiago, 26 al 28 de noviembre de 1997).
- Cominetti, Rosella (2002), La infraestructura de soporte para la economía digital en Chile, Revista de la CEPAL, N° 77, agosto.
- Cubillo, Julio (2003), Políticas públicas de información en América Latina: cuánto nos hemos renovado?, JC Asociados S.A.
- Cumbre de las Américas (2001), Agenda de conectividad para las Américas, Québec City, <http://www.summit-americas.org/Documents%20for%20Quebec%20City%20Summit/Quebec/connecting-Span.htm>.
- Hopenhayn, Martín (2003), Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana, Revista de la cepal, N° 81, diciembre.
- Melucci, (1996, 1998) citado en Rodríguez G., Israel 2002, El efecto de las TIC en la organización de la acción colectiva: la virtualización de los movimientos sociales, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Molina, Gloria (2004), Propuesta de un lenguaje normalizado para el tratamiento de la información social
- Mujica, Pedro y José Marín (2004), Acceso a la información pública, Revista Probidad, N° 26, marzo.
- Narayan, D et al, (2000) Voices of the Poor, Volume 2 – Crying out for Change, Nueva York, Oxford University Press (Citado por UN/OACDH (2004), Los derechos humanos y la reducción de la pobreza, Nueva York y Ginebra, Naciones Unidas.
- OEA, Tercera Cumbre de las Américas, Canada, Quebec, abril 20-22, 2001, Conectando las Américas, una agenda de conectividad. Disponible en: <http://www.summit-americas.org/Documents%20for%20Quebec%20City%20Summit/Quebec/connecting-Span.htm>.
- OPS/OMS/BIREME-BVS (1998), BIREME y el Sistema Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud: hacia la Biblioteca Virtual en Salud, VI Reunión del Sistema Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud, San José, Costa Rica.
- Packer, Abel (2004). Gestión de información y conocimiento en salud en red: el modelo Biblioteca Virtual en Salud (completar).
- Saavedra, Paulo (2004), Diseño Portal Red de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe, RISALC, Informe final.
- UNESCO (2001), Programa de Información para Todos, En: La UNESCO y el desarrollo de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe, UNESCO-Montevideo, 2001.
- Villatoro, Pablo (2005), Estudio diagnóstico de la oferta y demanda de información en línea sobre pobreza, políticas sociales y equidad en América Latina y el Caribe: insumos para RISALC, Serie Políticas Sociales, N° 104.
- Villatoro, Pablo y Alisson Silva (2004), Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, TIC: un panorama regional, Serie Políticas Sociales N° 101.

V. Aspectos metodológicos y tecnológicos de RISALC²⁴

A. Introducción: desafíos para el trabajo en red

En primer lugar, RISALC se escribe con “R” de Red. Esto lo debemos tener presente al momento de considerar los elementos fundamentales que configuran la propuesta de desarrollo metodológico y tecnológico del sistema. ¿Cuáles son los principales ingredientes con los que debemos trabajar para asegurar que ocurra la comunicación y disseminación de información que sustente la red de la que hablamos? Hay dos líneas principales: la gestión de la información y las tecnologías.

El primer ingrediente, de gestión de la información, refiere al tratamiento adecuado de los contenidos, es decir, cómo se almacena la información en los procesos de trabajo, de forma tal de asegurar que estará disponible cuando los diferentes actores la necesiten.

El segundo ingrediente está constituido por las tecnologías de información. Ellas son un elemento clave, pues no es posible concebir la información sin la tecnología, que es el soporte que la acompaña. Hay ahí una relación muy cercana. Entendemos por tecnología a todas aquellas herramientas que favorecen el almacenamiento y principalmente el flujo de información. De manera que el contenido refleja el quehacer, y las herramientas deben ser lo más transparentes

²⁴ Jorge Walters, Consultor proyecto RISALC.
Marco Ortega, Consultor proyecto RISALC.

posibles para que el flujo ocurra sin encontrarse con problemas del tipo “mi computador se apagó”, “se borraron los datos” u otras dificultades.

La receta que estamos siguiendo en RISALC tiene nombre: se llama Biblioteca Virtual en Salud (BVS). Es el modelo del Centro Latinoamericano de Información en Salud, BIREME, que ha desarrollado este proyecto proveyéndonos de metodologías para la gestión de información. Estas definen cómo almacenar, qué elementos mínimos asegurar, qué cuidados se deben tener con los contenidos, cuáles son los soportes apropiados y qué tecnologías son adecuadas para su implementación. Por tanto, las tecnologías elaboradas por la BVS sirven para la puesta en práctica de las metodologías para la gestión de información y la comunicación de los diferentes actores.

En el contexto de la gestión de información, es necesario definir y aplicar un proceso de adopción del modelo de trabajo, que es muy diferente a lo que se usa actualmente. Esto significa que los equipos de trabajo deben pensar y operar en red. Es indispensable actuar sabiendo que las decisiones o acciones locales pueden tener una incidencia en un ámbito más amplio. Aunque esto puede resultar difícil de entender, en la práctica se traduce en algunas reglas muy básicas y simples:

- El dueño de la información debe ser responsable de mantenerla. Esto es simple de lograr si las herramientas de trabajo son las encargadas de “hacer visible” la información cuando corresponda.
- Los sistemas de trabajo forman parte de la red, con los debidos resguardos. Esto destaca la necesidad de asegurar que cuando se realiza acopio de información, esta tarea tendrá un impacto positivo en el trabajo diario de quien realiza el esfuerzo. Por lo mismo, siempre es recomendable que cada entidad productora administre sus propios sistemas de información.

B. El modelo de operación

Básicamente, la plataforma tecnológica refleja un modelo descentralizado de trabajo en red, con al menos un portal principal de acceso a los contenidos, que se espera estén distribuidos en las organizaciones que participen de la red.

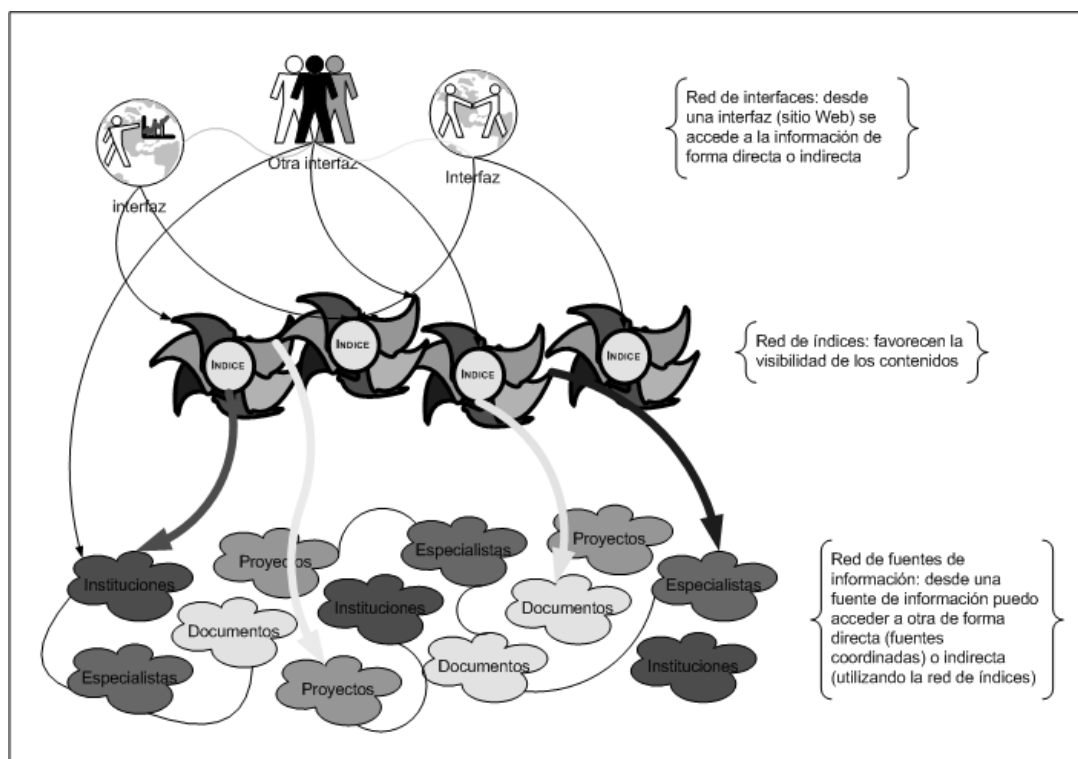
Cada fuente de información será atendida por una aplicación que gestionará el ingreso, administración y publicación de contenidos. Su publicación seguirá un modelo orientado al servicio, de modo de permitir su integración en diversos contextos de información. Por ejemplo: presentación en un portal, filtros temático y diseminación para diferentes medios (papel, e-mail, web, etc.).

Un tipo especial de herramienta es aquella que comúnmente llamamos el portal, y que permite organizar las fuentes de información. En este caso, se espera una solución que considere que las diferentes fuentes estarán distribuidas y alojadas en diversas instituciones de la red. Al mismo tiempo, pueden existir múltiples instalaciones de tipo portal que se hagan cargo de temáticas específicas.

Adicionalmente, la forma de multiplicar o potenciar la capacidad de acceso a los contenidos es a través de la clasificación de los mismos considerando la mayor cantidad de miradas posibles. Comúnmente llamamos a estas clasificaciones como índices. Así, un documento puede aparecer clasificado bajo el tópico “pobreza”, en la opción “bases de datos” y también en la sección “Centroamérica”. Todas estas visiones son factibles debido a la clasificación de la información. Si bien es común realizar este proceso al momento de la alimentación de los contenidos, es claro que con posterioridad se agregarán nuevas clasificaciones.

Con esto, la arquitectura de información está representada en 3 redes complementarias: red de fuentes de información, red de índices y red de interfaces de acceso.

Figura 1
LA RISALC COMO UNA RED DE REDES



Fuente: Elaboración propia del autor.

Las fuentes de información deben ser operadas idealmente por las instituciones que las construyen, pero obviamente existen diferentes grados de capacidad para realizar dicha función. Para facilitar la transición a la situación ideal, se definirán las estructuras de información que serán intercambiadas, sin perjuicio de que las instituciones manejen internamente datos más detallados y herramientas para la gestión de los contenidos más frecuentes.

C. Las fuentes de información

En el modelo DISALC se operó información centrada en la institución. Así, la información de un producto o servicio se encontraba dentro de la propia base de Instituciones. Para hacer más flexible el sistema, RISALC opera con cuatro entidades principales y promueve la conexión entre ellas a través de enlaces apropiados.

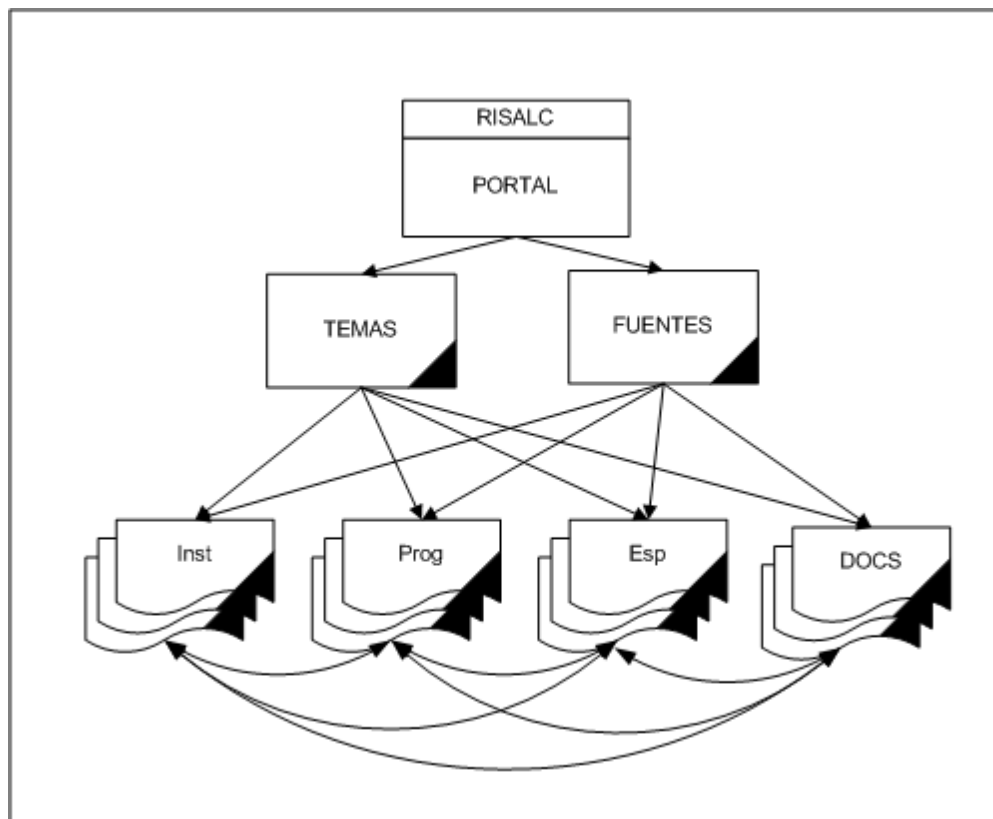
Las cuatro entidades son:

1. **Institución:** almacena la información básica de la institución, las actividades que desarrolla y los servicios y productos que ofrece.
2. **Especialistas:** es similar a instituciones, pero refleja sus actividades como publicaciones o trabajos y presenta enlaces a programas en los que participa.
3. **Programas:** gestiona información detallada de los programas importantes identificados en la región.
4. **Documentos:** no obstante muchas instituciones organizan localmente su información y la dejan disponible, aún es posible encontrar valiosos documentos que corren el riesgo de

“perdersé” en la red. Para estos contenidos se decidió tener una base de datos que los almacene y organice. Esta base debiese ser una fase de transición, hasta que los productores de la información lleguen a operarla normalmente.

Para coordinar el acceso a las entidades, se utiliza un quinto componente, que es el Portal de acceso a los contenidos, el que también desempeña el importante rol de ser el punto de encuentro de los miembros de la comunidad. Gráficamente, se puede apreciar que las instituciones, programas, especialistas y documentos son consultados directamente o a través de filtros temáticos provistos por el portal.

Figura 2
ENTIDADES DE RISALC



Fuente: Elaboración propia del autor.

D. El desarrollo de RISALC

Lo que asegura la metodología es que la información estará accesible, sin importar dónde se encuentre ni cuál fue el mecanismo utilizado para su creación. Adicionalmente, la idea es utilizar las metodologías y tecnologías de la BVS, y al mismo tiempo aportar a su desarrollo.

En el marco de la conformación de la red de miembros de RISALC, se espera que las instituciones desarrollarán su capacidad tecnológica para administrar sus procesos de generación de información, de forma de asegurar un modelo sostenible. La idea es adaptar y/o adoptar herramientas que apoyen la dinámica de trabajo, para no repetir actividades a causa de la diseminación de información. Las herramientas utilizadas hoy en RISALC y las desarrolladas a través de la BVS están disponibles para su adopción por los miembros de la RED.

No estamos proponiendo una orientación centralizada, porque no es viable asegurar que vamos a mantener información actualizada de todos los países, instituciones y miradas sobre los temas. Más bien, el rol de RISALC es apoyar a las instituciones para que den pasos seguros y apropiados a la realidad de cada una de ellas, de modo de que cada innovación tecnológica sea un éxito. Así, habrá instituciones que inicialmente administrarán sus contenidos en el servidor regional, luego adoptarán nuevas herramientas para un mejor uso local y finalmente podrán administrar su propio servidor Web.

Nos imaginamos que desde un portal que forma parte de la red es posible acceder a diferentes informaciones detalladas sobre los componentes y fuentes que conforman la red. Además, la red se relaciona con otras redes para complementar aquellos contenidos. Una alianza natural es la interacción con la BVS.

Figura 3
EL PORTAL RISALC



Fuente: Elaboración propia del autor.

Otro aspecto interesante es que la metodología propuesta por la BVS permite que los sitios institucionales inter-operen con los facilitadores de acceso de manera transparente, sin alterar los procesos de trabajo internos y lo que los usuarios están viendo al final del día en el sitio web.

E. Los desafíos

Queremos asegurar tres cosas. Lo primero, es que tanto en el diseño como en la definición de las herramientas, estamos comunicando personas. Las metodologías y tecnologías utilizadas por RISALC se orientan a fomentar el intercambio de información y conocimiento entre los actores.

En segundo lugar, deseamos que los sitios web, que tienen información asociada, se integren y usen metodologías comunes y constituyan para los usuarios un repositorio de información compartido y único. Hoy día tenemos Internet, que pone a disposición muchos servidores de información, los cuales deben ser catalogados individualmente por los usuarios, quienes usan los *bookmarks* para recordar dónde hay sitios que les pueden proporcionar la información que requieren. Esa información debe estar siempre en un repositorio compartido y único, disponible en la red para todos los actores. No debe haber nada en la parte tecnológica que lo impida.

El tercer elemento es que el contenido sea el preciso para el actor indicado. Es decir, no interesan todas las miradas sobre la información, sino la visión con la cual voy a tomar decisiones y a completar un estudio o un análisis.

Por último, hoy las tecnologías de información permiten cumplir los sueños que teníamos cinco años atrás: “qué bueno sería que, desde un solo lugar, pudiéramos imprimir en papel, generar un CD-ROM y mantener una versión *on-line*”. Se trata de materializar esos sueños en las prácticas de trabajo.

VI. Gestión de información y conocimiento en salud en red. El modelo biblioteca virtual en salud²⁵

En las presentaciones de Rebeca y Jorge se adelantaron bastantes temas que trataré en esta ponencia. Me enfocaré en un modelo con un alto grado de tecnología, construido a partir de las ciencias de la información y de la ingeniería industrial, que puede ser utilizado en las ciencias sociales, políticas y económicas. Presentaré los fundamentos del modelo y algunos ejemplos.

La idea central es que la gestión de la información y del conocimiento resulta fundamental para el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales y de la autoridad social. Éste es el fundamento del modelo que desarrollamos.

Conocer es un acto individual, que se produce en relación con otros, en un ambiente de aprendizaje, de trabajo o en la vida en general, y que tiene lugar en un contexto definido por las políticas públicas y los marcos normativos establecidos por las instituciones y programas sociales. Éstas últimas deben incorporar no sólo los temas de la inclusión social, sino también las cuestiones del conocimiento. El desarrollo de competencias, la creatividad y la innovación parten de ese proceso de conocimiento.

²⁵ Abel Packer, Director BIREME/OPS/OMS.

La red es reconocida como la estructura más avanzada para el proceso de comunicación. Las TIC, que crean el espacio virtual para la comunicación, permiten trabajar con dos dimensiones de redes. Esto se debe tener en cuenta al observar nuestro modelo: durante 37 años, BIREME siempre funcionó con redes de personas e instituciones. Con la incorporación de Internet y el espacio virtual, se introdujo el concepto de redes de fuentes de información, cuestión que constituye una nueva dimensión donde se proyecta nuestra acción: índices, textos bibliográficos, patentes, medicamentos, legislación, etc. Estamos construyendo el modelo con estos dos componentes.

Trabajamos también con otros tres componentes: capital social, capital tecnológico y capital cultural, entendido este último como el acervo de conocimiento tradicionalmente reflejado en la biblioteca. En una comunidad, en una sociedad, en una institución, operamos con los contenidos disponibles, con la capacidad tecnológica de interacción entre personas y contenidos, y obviamente con el capital social. En esa interacción se produce un crecimiento de todos los capitales.

La Biblioteca Virtual en Salud – BVS - (<http://www.bireme.br/bvs/E/ehome.htm>)²⁶ es esencial para la toma de decisiones en el sector salud, sean éstas individuales o colectivas. Aumenta el conocimiento, incrementa las capacidades de acción y de elección y fortalece la interioridad. Además, se tienen más competencias para tomar decisiones y mayores probabilidades de ser eficientes y efectivos, se favorece la transparencia de los gobiernos y de las instituciones y se promueve la inclusión.

La construcción de las políticas de salud se basa en la gestión de conocimiento. Se han citado aquí dos casos, el Plan Auge en Chile y el Sistema Único de Salud de Brasil. Éstos son ejemplos cuyo diseño e implementación están basados en el conocimiento científico, y obviamente la puesta en funciones de esos sistemas generará a su vez nuevo conocimiento, gatillando un ciclo virtuoso de mejoramiento de toma de decisiones.

Cuando hablamos de información en nuestro modelo, estamos usando el concepto desarrollado por la Teoría de la Información, esto es, el contenido de lo que intercambiamos con el ambiente. Por ejemplo, un libro no es información sino una fuente. La información existe solamente en la medida en que yo leo el libro. El libro es una fuente potencial de información, que se hace efectiva en la interacción con la lectura.

También trabajamos con el concepto de flujos de información. Hoy en día, la gestión de las fuentes de conocimiento es imposible sin tecnologías de información. Sin embargo, tenemos un problema: las TIC no siempre son fáciles de abordar y representan un obstáculo para mucha gente. A veces hay sistemas extremadamente difíciles de operar. Un científico estadounidense ha señalado que nosotros aceptamos de la interfaz de un computador cosas que jamás aceptaríamos de otro ser humano.

La propuesta de la BVS es gestionar estos componentes, poniendo en red las fuentes, las personas e instituciones, y operar en el espacio virtual de Internet. Esta última es el marco de trabajo, el modelo y la estrategia de BIREME y la OPS para realizar cooperación en información. Desde esta mirada, la Biblioteca es un espacio público, y las instituciones no son dueñas de la información. Nuestra intención es introducir paulatinamente la idea que la información científico-técnica es un bien público.

Hablaré rápidamente del proceso de reestructuración de los flujos de información científico-técnica, que se verifican desde el surgimiento de Internet y que probablemente se extenderán al menos por otra década. El modelo clásico de la comunicación en el área de salud en América Latina funciona de la siguiente manera: un investigador realiza una investigación, escribe un artículo, lo somete a revisión y una vez que éste es aprobado, lo imprime en una revista. Posteriormente, la revista se envía a una unidad de indización regional, nacional o internacional. Eventualmente, el artículo llega a la biblioteca y con suerte, algún usuario tendrá acceso a él.

Si hiciéramos un gráfico para representar, por un lado, la cantidad de información que llega al usuario y, por otro, la cantidad de información que existe, obtendríamos una curva decreciente. Esto no sólo ocurre con la información científica del artículo; sucede también con el material de los ministerios

²⁶ La dirección web que se proporciona corresponde a la BVS Brasil. Además, existen portales de la BVS para países como Argentina, Colombia, Cuba, España, Honduras, México y Perú.

de salud, que a veces imprimen cartillas para ser distribuidas al público, pero ellas se detienen a medio camino y no llegan al usuario final.

Antes del proyecto SCIELO (<http://www.scielo.org/index.php?lang=es>), los artículos científicos publicados en las mejores revistas latinoamericanas en salud (por ejemplo la Revista Médica de Chile, o las Memorias del Instituto Oswaldo Cruz) tardaban 17 meses en llegar a MEDLINE (<http://medline.cos.com/>) en Estados Unidos. De este modo, si teníamos un artículo científico que contribuyera a salvar vidas, pasaban 17 meses antes de que pudiera ser aprovechado. Eso es inaceptable, aunque aún ocurre.

Con el modelo de Internet, todas las funciones se realizan en el mismo espacio de la Biblioteca Virtual. Al escribir el manuscrito he revisado, publicado, indizado, y el usuario puede acceder al documento desde su casa. Entonces, disponemos de un modelo en el cual las distintas instancias convergen en un mismo espacio con un alto grado de simultaneidad. Tenemos hoy el *pre print*: publico un artículo científico abierto en Internet, y después éste pasa por la *peer review*. Este proceso garantiza la difusión inmediata y la autoría del artículo.

En los procesos de gestión de comunidades e instituciones, tenemos que responder la siguiente pregunta: ¿qué hacer con el conocimiento para que las personas tengan acceso a él?. El modelo de Nonaka y Takeuchi (1995), ampliamente utilizado en las empresas japonesas de gestión del conocimiento, propone los conceptos de conocimiento tácito, que está en la cabeza de las personas y se expresa en la mentalidad de trabajo, y conocimiento explícito, que es aquél que está registrado. Así, la gestión basada en conocimiento es aquella donde hay intercambio constante entre los actores a partir de sus experiencias. En este tipo de gestión hay acceso al conocimiento científico y, al mismo tiempo, las experiencias locales son registradas para que puedan ser explicitadas.

Nosotros trabajamos con tres dominios del conocimiento. El primero es la información científica propiamente tal (el artículo científico, la tesis, los *working papers*). El segundo grupo lo constituyen las técnicas: los protocolos médicos, la medicina basada en evidencia, los manuales, las guías, las “recetas” sobre cómo proceder, aunque no me gusta mucho este último término. Y el tercer componente, que se sitúa en el ámbito de acción de RISALC, está integrado por las informaciones factuales, que refieren a los procesos de generación y socialización de conocimiento, y se expresan en actores, eventos y proyectos.

La BVS es uno de los grandes actores latinoamericanos en el área de salud. Nuestra red articula a 1700 instituciones en América Latina, y 400 de ellas alimentan a la BVS con contenidos. Estamos descentralizados en 66 portales y contamos con más de 400 mil visitas por mes. Otro gran actor es la red de los CONICYT, que articula las fuentes de información de apoyo a los procesos de gestión de ciencia, tecnología e innovación. Incluye los currículum de investigadores, descripciones de proyectos y de instituciones de investigación. Las mejores revistas científicas están siendo colocadas en la red SCIELO en texto completo, donde además se tienen todos los sistemas de enlaces y de evaluación. Usamos allí el modelo llamado *open access*, que intenta romper con el esquema de publicación internacional: supone acceso gratuito al contenido y financiamiento previo a la publicación. Obviamente, esperamos que RISALC se constituya en la otra red.

Es muy difícil para BIREME, una institución que nació para apoyar el área de la investigación biomédica, cambiar su rumbo para intervenir con los secretarios de salud pública y ser parte de la generación de información para la toma de decisiones. En todo caso, en Brasil realizamos acciones con los secretarios municipales de salud. El sistema de salud en Brasil es descentralizado, pero cuenta con “*nomenclatura*” y legislación centralizada. Son más de cinco mil municipios y gran parte de los secretarios de salud no están preparados para ejercer su cargo. Hay una gran necesidad de formación y ya existen proyectos específicos para responder a ella. Las tres preguntas que los secretarios de salud quieren responder son: ¿cómo puedo hacer eso?, ¿quién tiene problemas similares a los míos? y ¿quién sabe de eso, a quién puedo recurrir?. Para ayudar a responder a la última pregunta, estamos trabajando con el sistema de currículum de autores, científicos y profesionales.

Mediante la ciencia de información y la biblioteconomía, la BVS organiza las fuentes de información en 6 tipos: primarias, secundarias, terciarias, de disseminación selectiva, de comunicación y fuentes integradoras. Un criterio que determina esa clasificación es cómo vamos a organizar la información en nuestros estantes virtuales. Otro aspecto fundamental es el control de calidad, cuyo procedimiento difiere de acuerdo a si los emisores son científicos o comunidades de práctica. Por ejemplo, la revisión de pares de los artículos científicos es *a priori*, mientras que en el caso de las comunidades de práctica es *a posteriori*. La función de la Biblioteca es registrar y organizar todo ese contenido.

Después tenemos la información tácita y la gestión de las relaciones humanas, del ambiente y de los procesos. Aquí son claves los entornos de aprendizaje, que promueven la transformación de conocimiento tácito a explícito y viceversa y estructuran el funcionamiento de las comunidades de aprendizaje. Estas últimas pueden ser permanentes o temporales y agrupar a los funcionarios de una misma organización, o de una red de organizaciones. El quehacer diario de las comunidades implica comunicación entre sus miembros y el ambiente, interacción que facilita el cambio continuo del medio y de los individuos. Las comunidades de aprendizaje maximizan las innovaciones y las decisiones basadas en evidencias y en las mejores prácticas, sobre la base del intercambio de conocimiento y del acceso a las redes de fuentes de información registradas. Adicionalmente, minimizan las decisiones autocráticas o basadas en información y/o conocimiento obsoletos, reducen las acciones inconscientes y permiten que las conductas se fundamenten en información y conocimiento actualizados.

El modelo de la BVS permite que un artículo sea accesible a través de decenas de fuentes de información: Web of Science²⁷ (<http://www.isinet.com/products/citation/wos/>), LILACS²⁸ (<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&base=LILACS&lang=e>), etc. Eso sucede también con SCIENCE y otras revistas internacionales: el número más grande de accesos se produce mediante el Google u otras bases de datos, y no a través de las personas que abren la revista. En el pasado, la revista científica era un *container* de contenidos; ahora pasó a constituirse en una referencia, donde la unidad es el artículo científico, y el acceso es múltiple.

Uno de los grandes desafíos que tenemos es cómo se puede reorganizar y reformatear el conocimiento para hacerlo accesible a diferentes públicos. La misma información científica sirve hoy para un niño, para la dueña de casa, para el ministro de salud y para el Presidente de la República. De lograr este objetivo, se conseguiría quebrar la exclusión. La inclusión es el derecho de todos a tener acceso a la información y el conocimiento, lo cual es mucho más importante que el acceso a Internet propiamente tal, ya que se puede acceder al conocimiento por otras vías, como la radio y otros mecanismos de disseminación.

Para terminar, enfrentamos otros dos grandes desafíos. El primero es cómo contextualizar las fuentes de información para el trabajo diario, y el segundo es el desarrollo de los flujos locales de información. En una reunión anterior me plantearon la pregunta de cómo aumentar el uso de la información científico-técnica en el Sistema Único de Salud en Brasil. Luego de pensar mucho, encontré que la respuesta no era transformarlos a todos en lectores, sino más bien en “publicadores”, porque todos sabemos que las personas acceden a más información cuando tienen que publicar algo o hacer una presentación. Se trata de crear flujos de información que consideren a los trabajadores de los servicios de la salud como sujetos activos de los procesos de intercambio de información, y no restringir los flujos al ámbito científico.

Este sería el gran salto que permitiría fortalecer la institucionalidad de los programas sociales, y también a la autoridad social. El fortalecimiento de las instituciones no se alcanzará mediante un discurso, o a través del incremento de la información disponible para el público. La institucionalidad mejorará solamente por medio de la apropiación de los programas y de la información, y eso se obtiene con la participación en los flujos de información. Por tanto, nuestro sistema de información debe

²⁷ Web of Science proporciona acceso a información multidisciplinaria y actualizada proveniente de 8700 de las revistas científicas más prestigiosas y de mayor impacto en el mundo.

²⁸ LILACS es una base de datos cooperativa del sistema BIREME, e incluye literatura proveniente de las Ciencias de la Salud.

convertirse en un dispositivo, donde las cosas forman parte del quehacer cotidiano del proceso de gestión. Eso es lo que llamamos gestión basada en la información y el conocimiento.

Bibliografía

Nonaka, Ikujiro e Hirotaka Takeuchi (1995). *The knowledge creating company: how japanese companies create the dynamic of innovation*. New York: Oxford University Press.

VII. Sistemas de filtrado: un puente tecnológico entre la oferta y demanda de información en línea al servicio de la toma de decisiones²⁹

A. Introducción

El proyecto RISALC que está desarrollando la CEPAL, tiene como objetivo la creación de una biblioteca digital sobre experiencias, proyectos y buenas prácticas en el área de desarrollo social en los países de América Latina y el Caribe (Yáñez, 2005). La puesta en funciones de la biblioteca digital facilitaría la transferencia de información, y la discusión sobre buenas prácticas permitiría la creación conjunta de conocimiento y una mejor adaptación de las experiencias, de acuerdo a las necesidades de cada país.

Estas discusiones podrían facilitarse por medio de las tecnologías de apoyo al trabajo colaborativo de grupos virtuales (*socialware*). Simultáneamente, y debido a la abundancia de información que se puede generar en estos sistemas, el trabajo de grupos virtuales se podría complementar con tecnologías de filtrado de información, una especie de sistema de alerta personalizado que entrega a cada individuo recomendaciones relevantes a su perfil de interés. La incorporación

²⁹ Luz Marina Quiroga, Docente Departamento de Información y Ciencia Computacional / Programa de Bibliotecas y Ciencias de la Información Universidad de Hawaii.

a la biblioteca digital de tecnologías para la creación de grupos virtuales y tecnologías de filtrado ofrecería un valor agregado significativo a RISALC, permitiendo que instituciones con objetivos comunes incrementen el intercambio de información y optimicen la producción conjunta de nuevo conocimiento.

La primera sección de este documento incluye una revisión de los conceptos básicos de las tecnologías de filtrado y las redes virtuales de conocimiento, resaltando la técnica de filtrado colaborativo; en la segunda sección se analiza la posible estructura y funcionalidad de un sistema de información y comunicación que integre las tecnologías de recuperación, filtrado y redes de conocimiento. Finalmente, se hace referencia a las ventajas y riesgos asociados a estas tecnologías. Con relación a las ventajas, la más importante es la reducción de sobrecarga de información; en cuanto a las eventuales desventajas, se encuentran los posibles atentados a la privacidad y la falta de confianza en las acciones del sistema y de los individuos que componen la red.

B. Tecnologías para filtrado de información

1. Filtrado *versus* recuperación de información

Los sistemas de filtrado³⁰ tienen como objetivo entregar información personalizada que corresponda a necesidades y perfiles de interés relativamente estables de los individuos. A diferencia de los sistemas de recuperación de información –en los cuales el usuario satisface una necesidad inmediata y para ello busca activamente información–³¹ en los sistemas de filtrado el usuario tiene un papel pasivo recibiendo recomendaciones, mientras que el sistema actúa de la misma forma en que lo haría un agente inteligente, ayudando a su cliente a estar informado de lo que le es pertinente en una determinada área.

2. Perfiles de interés –contenidos, creación y tipos de filtrado

Es fundamental para el funcionamiento de un sistema de filtrado el perfil de interés de una persona, es decir la representación de sus necesidades de información. El modelamiento de los intereses del usuario ha sido el foco de atención de investigaciones en áreas tales como computación, ciencias de la información, comercio electrónico e interacción computador- usuario.

Los perfiles para filtrado generalmente contienen información sobre las características demográficas del individuo (e.g. edad, género, grupo étnico). El perfil también puede considerar datos sobre el contexto en que se requiere la información y los hábitos de consumo de información de cada individuo, incluyendo los temas y autores que lee habitualmente, sus responsabilidades laborales, la región donde vive o actúa, los proyectos y eventos en los que participa, las tareas que desempeña, sus prioridades, etc.

Para la creación de los perfiles de interés existen diferentes estrategias, las que difieren principalmente según el nivel de participación y control que ejerce el individuo en la creación y mantenimiento de su perfil. Entre las más usadas se encuentran el filtrado basado en el conocimiento, el filtrado basado en el comportamiento y el filtrado colaborativo.

a) Sistemas de filtrado basado en el conocimiento

En esta técnica, los perfiles se expresan en temas, categorías, palabras claves o descriptores que representan el interés de cada persona. En base a este perfil, el sistema alerta sobre posibles documentos relevantes. Los perfiles generalmente son definidos y actualizados por el individuo, ya sea marcando explícitamente su interés y/o retroalimentando al sistema sobre la relevancia de la información recomendada. Aunque esta técnica exige al usuario mayor esfuerzo, ha sido la más aceptada y usada,

³⁰ Tecnología “push”.

³¹ Tecnología “pull”.

debido en parte a que la persona tiene mayor control y comprensión sobre el funcionamiento del sistema, entiende sus aciertos y errores y puede ayudar a corregirlos.

Este tipo de filtrado incluye los servicios de alerta y disseminación selectiva de información ofrecidos en bibliotecas especializadas, donde el sistema permite al usuario crear su perfil. Es el caso de Axiom (<http://axiom.iop.org/info/develop.html>), un sistema de alerta del Institute of Physics Publishing's, que mantiene informados a los usuarios suscritos sobre las novedades publicadas en sus bases de datos. También se puede mencionar SIFTER (<http://sifter.indiana.edu/>), elaborado por la Universidad de Indiana, que alerta en forma personalizada sobre nuevas publicaciones en el área de salud pública. SIFTER permite al usuario crear un perfil inicial y acepta retroalimentación sobre la relevancia de sus recomendaciones, lo que permite ir ajustando el perfil. Otros ejemplos son las versiones electrónicas de periódicos en línea - tales como el Washington Post - donde ya es práctica común solicitar a los clientes la especificación de las secciones de interés para recibir alerta personalizada por correo electrónico.

b) Sistemas de filtrado basado en comportamiento

En esta técnica, los perfiles son creados por el sistema en base a la observación del comportamiento usuario – información. Su ventaja es que no implica esfuerzo cognitivo adicional para el cliente, ya que éste no se involucra directamente en la creación de su perfil, siendo el sistema el que se encarga de inferirlo a partir de un seguimiento de las acciones virtuales de la persona, tales como los sitios que visita, el tiempo que invierte en las visitas, los tipos de mensajes que lee o descarta, los libros que compra y sus hábitos de consumo. Esta técnica es comúnmente usada para filtrado de correo electrónico y en comercio electrónico, cuando se mantiene un registro de las compras que se efectúan.

c) Filtrado colaborativo / Filtrado social

El filtrado colaborativo o social es aquel donde el sistema encuentra pares (personas con perfiles similares) y basa sus recomendaciones en las preferencias, intereses y conductas de los pares. Entre las técnicas empleadas destaca el uso de *agentes virtuales*, un software que imita a un asistente personal que conoce nuestros intereses, identifica pares y rastrea la información que ellos producen o consumen (Maes, 1994). Otra aproximación es la minería de datos, en donde el sistema detecta vetas de información mediante algoritmos que descubren asociaciones tales como referencias bibliográficas, vínculos a páginas web, nombres de personas, instituciones mencionadas, etc. Una técnica diferente, promovida por la Web Semántica (<http://www.semanticweb.org>) se basa en incluir meta datos, ontologías³² e información codificada que permita un cálculo confiable de la similitud entre perfiles y documentos (Middleton Stuart y otros, 2001). Estas técnicas no son excluyentes; así, la implementación de filtrado suele incorporar varias de ellas.

El filtrado colaborativo es habitual en el comercio electrónico. Un ejemplo lo constituye Amazon.com, donde se informa al cliente sobre artículos comprados por otras personas, que también adquirieron los materiales que interesan al usuario. Igualmente, algunos periódicos electrónicos envían recomendaciones tales como “los que compraron y leyeron este artículo también compraron y leyeron estos otros”. En las comunidades virtuales también ha comenzado a difundirse el filtrado colaborativo, siendo un buen ejemplo FOAF³³ (<http://www.foaf-project.org>), que crea descripciones de las personas, de las relaciones entre ellas y de los objetos que producen (e.g. comentarios, publicaciones). La información es codificada en forma estándar³⁴ de modo que el contenido puede ser fácilmente leído por un algoritmo que encuentra individuos con intereses comunes. Otro caso es el proyecto Yenta del MIT, que localiza y recomienda expertos que estén trabajando en áreas o proyectos similares (<http://foner.www.media.mit.edu/people/foner/yenta-brief.html>).

Cabe señalar que el filtrado colaborativo se basa en las estrategias habitualmente utilizadas en el mundo real: por ejemplo, una forma generalmente empleada para encontrar información relevante es

³² Estructuras de clasificación dentro de una base de datos de conocimiento.

³³ Friend of a friend.

³⁴ Usando XML – extensible Markup language y RDF –Resource Description Framework.

consultar amigos, socios o profesionales de nuestra área. Esto nos hace recordar a los colegios invisibles o las comunidades de prácticas, donde los miembros de un grupo profesional intercambian experiencias, discuten soluciones y colaboran en la creación de conocimiento.

3. Recursos de información propicios para el filtrado – fuentes formales versus informales

Los ambientes y fuentes de información propicios para el filtrado varían desde fuentes muy formales, tales como las bases de datos, bibliotecas digitales, repositorios y memorias institucionales, hasta otras más informales, altamente dinámicas y con gran riqueza de información, tales como los archivos de las comunidades virtuales y comunidades de prácticas. Estas últimas son redes informales que apoyan el desarrollo de un grupo profesional y fomentan la creación compartida de conocimiento (Hara y Kling, 2002).

Las **fuentes formales** registran información altamente estructurada, que se encuentra en bases de datos y bibliotecas digitales. Éstas pueden incluir datos sobre personal, expertos, consultores, proyectos, publicaciones y eventos asociados al quehacer de las instituciones. Éstos son datos explícitos y codificados que constituyen un perfil institucional. Los sistemas de filtrado basado en conocimiento normalmente trabajan sobre estos repositorios formales. Dada su formalidad, y también debido a que los datos incluidos generalmente han sido cuidadosamente seleccionados por los administradores de los servicios, las recomendaciones entregadas por el sistema de filtrado son aceptadas con confianza por los usuarios.

Las **fuentes informales** están conformadas por archivos sin mayor estructura y donde se genera conocimiento en una forma más dinámica. En esta categoría se encuentran los archivos de discusiones de comunidades virtuales, que han sido también denominadas redes virtuales de conocimiento. Una ventaja de las comunidades virtuales es que en sus foros se discuten no sólo los logros (que son los que más comúnmente se publican) sino también los fracasos, con la intención de que otros no cometan los mismos errores. Como ejemplos provenientes del ámbito social, se pueden mencionar las redes de expertos del Banco Mundial (<http://www.worldbank.org/ks/>). Según Carayannis & Laporte (2002), el programa “Compartiendo Conocimiento”,³⁵ se orientó a generar un espacio para compartir el conocimiento tácito y las mejores prácticas dentro de las organizaciones. De esta manera, se trató de optimizar la relación entre conocimiento y desarrollo, como medio para erradicar la pobreza y mejorar la calidad de vida. El programa constituyó varios grupos temáticos virtuales (comunidades de prácticas), donde los expertos pueden interactuar para desarrollar nuevos conocimientos.

Otro tipo de fuentes informales son los diarios personales publicados en la web (weblogs) que normalmente incluyen referencias a los recursos de información usados por quien mantiene el diario. Finalmente, los archivos de sitios favoritos que se van creando al acceder a sitios interesantes en la web y que se guardan para visitarlos nuevamente en el futuro son otro tipo de fuente informal donde se dejan marcas de intereses de información. El sistema de administración de conocimiento *CommunityItemsTool*, es una aplicación de filtrado colaborativo que ayuda a publicar e intercambiar favoritos y referencias bibliográficas entre grupos de personas (Koch y otros, 2001). Todas estas fuentes informales son propicias para que los algoritmos de filtrado colaborativo creen nuestro perfil y encuentren relaciones con otros perfiles de personas afines.

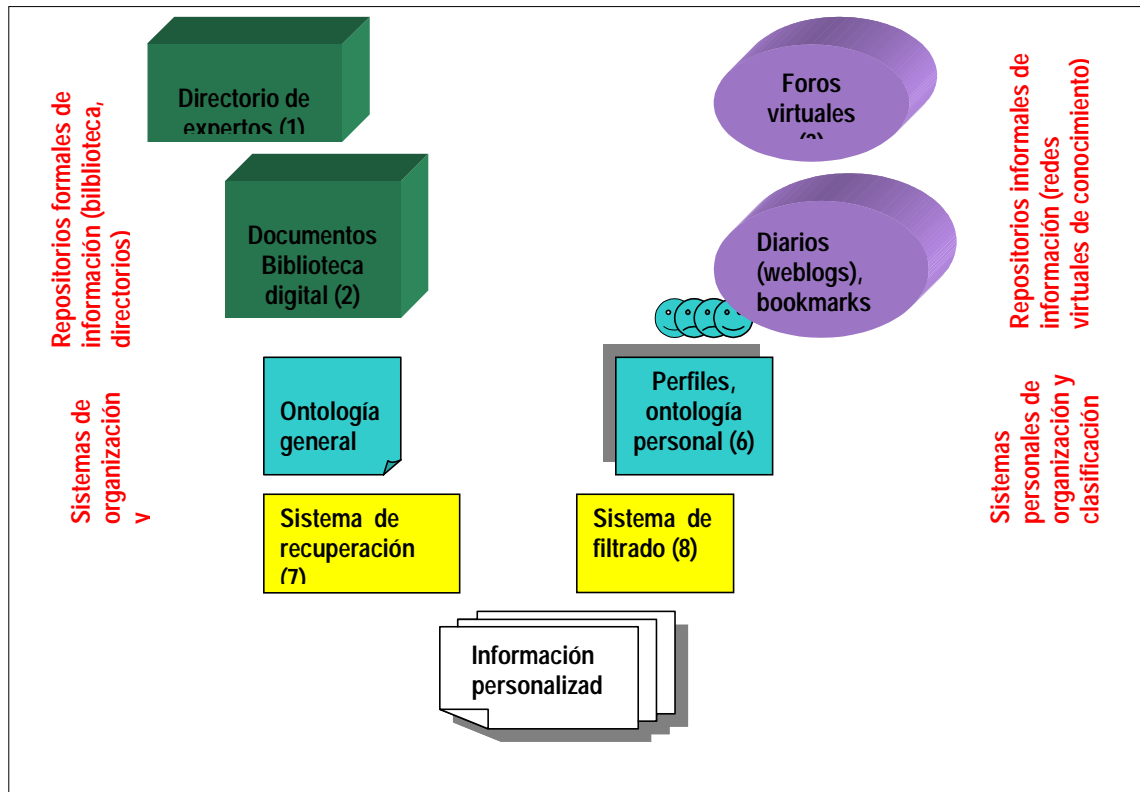
C. Integración de tecnologías de recuperación, filtrado y redes virtuales de conocimiento

1. Componentes de un sistema integrado de recuperación y filtrado

La figura 1 presenta los componentes de un posible sistema que integra las tecnologías de recuperación, filtrado y redes virtuales de conocimiento.

³⁵ “Knowledge Sharing”.

Figura 1
**INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE RECUPERACIÓN, FILTRADO
 Y REDES VIRTUALES DE CONOCIMIENTO**



Fuente: Elaboración propia del autor.

Los repositorios formales de información que considera el sistema son los siguientes:

- a) Directorio de expertos, que incluye sus especialidades y publicaciones. Constituye un repositorio confiable, que acredita el desempeño profesional.
- b) Biblioteca digital, que contiene documentos que ilustran buenas prácticas y difunde los resultados publicados por una institución, con acceso a los autores y colaboradores.
- c) Espacio virtual para discusiones alrededor de los documentos de la biblioteca digital. Este dispositivo puede ser administrado independientemente mediante software especializado,³⁶ o bien a través de una función adicional del software de administración de la biblioteca digital.
- d) Relacionado con los registros de personas, en los tres repositorios anteriores se sitúan los diarios en la web (weblogs) y las listas de sitios favoritos (bookmarks) que mantienen algunos expertos.

Adicionalmente, los sistemas de organización y clasificación de información considerados son:

- a) Esquemas de clasificación, tesauros y ontologías que normalizan los descriptores usados para localizar tópicos de documentos, discusiones y especialidades de expertos. En el contexto de compartir conocimiento, el término *ontología* refiere a una descripción formal de los conceptos y de sus relaciones, que pueden existir para una comunidad o para un agente (Chandrasekaran et al., 1999; Gruber, 1993).
- b) Perfiles de información. Contienen datos sobre las necesidades de información de los participantes en la red, expresados en términos semejantes a los empleados en los esquemas de

³⁶ Por ejemplo, CSCW (Computer-Supported Cooperative Work)

clasificación antes mencionados. Estos perfiles constituyen una red semántica o tesoro personal, que puede ser mapeado con la ontología general del sistema, para un filtrado individual, o con las ontologías personales de los otros miembros, para un filtrado colaborativo.

Finalmente, los sistemas de recuperación y filtrado que se contemplan son:

a) Sistema de búsqueda. Este considera interfase y motor de búsqueda para la recuperación conjunta de información, ya sea en los diferentes repositorios o en la Web.

b) Sistema de filtrado. Consiste en un analizador y comparador de perfiles de intereses para una entrega personalizada de información relevante.

2. Aplicación de estas tecnologías para el apoyo de las metas de RISALC

Los elementos más importantes para un sistema de recuperación de información ya se encuentran incorporados en la infraestructura de RISALC. Como se mencionó antes, RISALC se centra en la mantención y explotación de la biblioteca digital y la base de datos de expertos. La presente propuesta apunta a optimizar el funcionamiento de RISALC, entendiendo que los sistemas de filtrado, vinculados a las comunidades virtuales de conocimiento, son tecnologías que podrían apoyar la conformación de redes de especialistas.

Los nuevos elementos que aquí se proponen refieren a: 1) los sistemas de apoyo al trabajo de grupos virtuales que conformen una red de conocimiento y, 2) la implementación de sistemas de filtrado para proporcionar una información personalizada, que disminuya la sobrecarga de información a que se ve expuesto un usuario activo de repositorios formales e informales. Aunque poner en funciones estos dos elementos no es tarea fácil desde el punto de vista humano y computacional, el proyecto RISALC ha avanzado en la conceptualización de un sistema de filtrado, con sus trabajos de identificación de la demanda y oferta de información en las áreas de pobreza, equidad y políticas sociales (Villatoro, 2005), lo que constituye un primer intento de creación de un perfil de interés y demanda de información.

D. Tecnologías de filtrado y personalización: ventajas y riesgos

1. Ventajas de los sistemas de filtrado

La principal ventaja del filtrado es el ahorro de tiempo y esfuerzo para los usuarios, evitándoles la necesidad de buscar en la abrumadora cantidad de información presente en las fuentes formales e informales. También permite descubrir recursos creados por otros y aumentar la visibilidad de la nueva información en línea que es pertinente para el usuario. El filtrado colaborativo facilita la realización de recomendaciones que parecen no corresponder al perfil, pero que por casualidad resultan adecuadas para la persona que recibe la información (Herlocker, Konstan y Riedl, 2000). Esto atenúa el problema que presenta el filtrado basado en conocimiento, en tanto éste limita la posibilidad de descubrir nueva información, por no haberse expresado explícitamente el interés en el perfil. Adicionalmente, una vez que se conoce el mecanismo usado por el filtrado, éste se puede manipular y adaptar. Así también, el cliente puede entender mejor sus necesidades de información, lo que le ayuda a ser más eficiente al usar sistemas de filtrado.

2. Riesgos de los sistemas de filtrado

A pesar de la carga adicional que implica su mantención, el filtrado basado en el conocimiento ha sido el más aceptado, debido al control que el usuario mantiene sobre su perfil. Aunque el filtrado del comportamiento y el filtrado colaborativo son percibidos como las técnicas de mayor potencial, todavía no han sido ampliamente aceptados. Algunos usuarios manifiestan temores y falta de confianza en la técnica, ya que en ocasiones es difícil para ellos entender qué tipo de información están registrando y usando los sistemas para elaborar un perfil. También hay aprehensiones por el posible mal uso de estos

registros y por las violaciones a la privacidad. En el caso del filtrado colaborativo, puede existir el problema de falta de credibilidad en los participantes de las comunidades virtuales y, por ende, en los resultados de las tecnologías que se basan en estos repositorios informales. A continuación se discuten estos problemas.

Privacidad

Refiere al deseo de los individuos de que su información personal no se ponga a disposición de otras personas u organizaciones sin su consentimiento. También alude a situaciones en las cuales las personas han decidido entregar información, pero al mismo tiempo demandan un alto nivel de control sobre sus datos (Koch, 2001; Tavani, 2000). Esto incluye tener acceso a los procedimientos de creación y mantenimiento de la información del perfil, el monitoreo de quienes acceden a los datos personales, la mantención del anonimato y el conocimiento de las técnicas de criptografía para una transferencia de datos segura.

La preocupación por la privacidad es el mayor impedimento para la aceptación de los sistemas de filtrado. Hay dos técnicas para la creación de perfiles que presentan el mayor riesgo. En el caso del filtrado fundado en el conocimiento, el usuario debe llenar formularios electrónicos con sus preferencias de información. En cuanto al filtrado del comportamiento, la aplicación utiliza un registro de los sitios visitados (*cookies*), que queda en la computadora de la persona y al que tiene acceso el sistema. Con estas técnicas se pierde el anonimato, y los datos pueden ser interceptados y usados para fines diferentes por otras contrapartes. Los diseñadores de sistemas de seguridad en Internet siguen implementando técnicas de protección de datos, tales como el encriptado, las firmas digitales y las contraseñas, pero ninguna de ellas es completamente segura.

El Principio de la Publicidad de Moor (Tavani, 2000) ha sido aplicado en la minería de datos, con el objeto de atenuar el problema de la privacidad. Según este principio, se debe informar a los consumidores que la minería de datos está siendo usada para recolectar información sobre ellos, y que es posible que otras empresas tengan acceso no autorizado a los datos. De este modo, se establece que la obligación de alertar sobre riesgos a la privacidad corresponde a las empresas y no a los consumidores, y se generan las condiciones para que los usuarios decidan si las ventajas del filtrado compensan o no sus riesgos.

En cuanto a acuerdos, el mayor logro corresponde a la Plataforma para Preferencias sobre Privacidad (P3P) (<http://xml.coverpages.org/p3p.html>). Esta es una recomendación del consorcio de la Web W3C, y fue elaborada por el Grupo de trabajo dedicado a la privacidad en Internet. En la creación de este protocolo participaron, entre otros, representantes de agencias defensoras de los derechos ciudadanos, líderes de la tecnología Web y representantes del comercio electrónico. El P3P plantea un formato estándar que resume las prácticas del sitio en relación a la privacidad, y propone que la información requerida por este formato debería estar visible en todos los sitios Web. Desde esta lógica, los usuarios y los agentes de filtrado podrán conocer las prácticas de cada sitio y decidir si éste es seguro o no. El problema es que el cumplimiento del P3P depende de cada sitio Web y de los agentes virtuales (Eirinaki & Vazirgiannis, 2003).

Ninguna técnica computacional protege completamente contra la invasión a la privacidad. Es por esta razón que se ha estimado necesario recurrir a otras formas de protección, que se basan en el fomento de valores éticos y acuerdos entre los miembros de las comunidades.

Credibilidad

Un tema que actualmente es objeto de investigación en filtrado colaborativo, refiere al tipo de información que debería estar disponible para ayudar a que los participantes de una red de conocimiento decidan, en forma más objetiva, en quien confiar. Los sistemas de reputación proporcionan a un individuo información sobre el desempeño de otros miembros de la comunidad (Resnick, 2004). Un caso de sistemas de reputación se encuentra en Amazon.com, que aumenta la relevancia de un artículo a medida que éste es más comprado. Amazon también entrega un espacio para que los lectores opinen sobre un libro, como elemento para aumentar su reputación. Igualmente constituyen ejemplos de

sistemas de reputación los motores de búsqueda, cuyos algoritmos dan mayor peso a los recursos que han sido mencionados con mayor frecuencia por otros sitios, y los perfiles que mantienen algunos sistemas de redes sobre sus participantes. Estos perfiles incluyen las credenciales del participante, así como estadísticas sobre su comportamiento en la red.

Muchos de los conceptos de los sistemas de reputación provienen de las técnicas bibliométricas. Estos dispositivos también utilizan procedimientos de evaluación por pares, los que suelen considerar criterios como la cantidad de publicaciones escritas por el evaluado y la calidad de la revista donde éste ha publicado. En todo caso, estas técnicas sólo resuelven parcialmente el problema de la credibilidad, y el sistema de reputación que proporciona la mayor confiabilidad son las reuniones presenciales, que permiten conocer mejor a los miembros de la red.

Ética

Los dilemas éticos que afrontan las técnicas de filtrado representan sólo una mínima parte de todos los problemas de este tipo que se observan en Internet, espacio en el que los conflictos sociales que afectan al mundo real se multiplican en tanto se incrementa el acceso a las tecnologías. En particular, Tavani (2004) señala que la ciber – ética es un campo de estudio multidisciplinario que concierne a las ciencias de la computación y de la información, a la sociología, a la economía, a la psicología social y del comportamiento, a la filosofía y al derecho, entre otras disciplinas.³⁷ Afortunadamente, hay muchos investigadores y programas académicos que están desarrollando reflexiones y acciones en la materia.

E. Comentarios finales

Los componentes esenciales de un sistema de información sobre buenas prácticas, como es el caso de RISALC, son la biblioteca digital y el directorio de expertos. La integración de sistemas de apoyo a la conformación y trabajo de grupos y comunidades virtuales de conocimiento (socialware) y las tecnologías de filtrado le otorgaría valor agregado al sistema, debido a que las redes virtuales facilitan el avance desde una simple transferencia de información formal, hacia la creación y diseminación de conocimiento, que se produce como resultado de los análisis, discusiones y evaluaciones que los expertos realizan en los foros virtuales. Por su parte, las tecnologías de filtrado reducen la sobrecarga de información, manteniendo alerta al usuario sobre la información relevante, ya sea porque corresponde a su perfil de interés, o debido a que es la información que están usando sus pares.

³⁷ Para más detalle, consultar el libro de H. Tavani “Ethical Issues in an Age of Information and Communication Technology”.

Bibliografía

- Blood, Rebecca (2000), *Weblogs: A History and Perspective*. Retrieved 14 September 2002 from http://www.rebeccablood.net/essays/weblog_history.html.
- Crayannis, Elias y Bruno Laporte (2002), By decree or by choice? A case study. Implementing Knowledge Management and Sharing at the Education Sector of the World Bank Group. Knowledge Sharing Program, World Bank Institute. http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDS_IBank_Servlet?pcont=details&eid=000009486_20040714152055.
- Chandrasekaran, Balakrishnan, John Josephson y Richard Benjamins (1999), Ontologies: what are they? Why do we need them? *IEEE Intelligent Systems* 14(1):20–26.
- Cocking, Dean y Steve Matthews (2001), Unreal friends. *Ethics and Information Technology*, 2(4), 223-231.
- Davis, Randall (2001), The digital dilemma. *Communications of the ACM*, 44(2), 77-83.
- Dowling, Carolyn (2001), Intelligent agents: some ethical issues and dilemmas. *ACM digital library*
- Dumbill, Edd (2002), XML Watch: Finding friends with XML and RDF. The Friend-of-a-Friend vocabulary can make it easier to manage online communities <http://www-106.ibm.com/developerworks/xml/library/x-foaf.html>
- Eirinaki Magdalini and Michael Vazirgiannis (2003), Web Mining for Web Personalization. *ACM Transactions on Internet Technology*, Vol. 3, N° 1, February 2003.
- Friedman, Batya, Peter Kahn y Daniel Howe (2000), Trust online. *Communications of the ACM*, 43(12), 34-40.
- Good, Nathaniel y otros (s.a.) Combining Collaborative Filtering with Personal Agents for Better Recommendations, GroupLens Research Project, American Association for Artificial Intelligence. <http://www.grouplens.org/>.
- Gruber, Tom R., A translation approach to portable ontology specifications. *Knowledge Acquisition* 5(2):199–220, 1993.
- Hara, Noriko y Rob Kling (2002), IT supports for community of practice: an empirically-based framework. <http://www.slis.indiana.edu/CSI/WP/WP02-02B.html>.
- Herlocker, Jonathan, Joseph Konstan y John Riedl (2000), Explaining collaborative filtering recommendations. <http://www.grouplens.org/papers/pdf/explain-CSCW.pdf>.
- Johnson, Deborah G. (1997), Ethics online. *Communications of the ACM*, 40(1), 60-65
- Koch, Michael and Wörndl Wolfgang (2001), Community Support and Identity Management, Proc. European Conf. On Computer Supported Cooperative Work (ECSCW 2001), Bonn, Germany, Sept. 2001.
- Lessig, Lawrence (2002), Control & Creativity: the Future of Ideas is in the Balance. *The American Spectator*. <http://www.lessig.org/>.
- Maes, Pattie (1994), Agents that reduce work and information overload. *Communication of the ACM*, 37(7), 30-40.
- Middleton, Stuart et al. (2001). Ontological user profiling in recommender systems. *ACM digital library*
- Nardi, Bonnie A. y Vicky O'Day (1999), Wolf, Batgirl, and Starlight: finding a real community in a virtual world. In *Information Ecologies: Using Technology with Heart*. Cambridge, MA: MIT Press, 105-138
- P3P: Platform for Privacy Preferences (P3P) Project . <http://xml.coverpages.org/ni2002-04-17-a.html>; <http://xml.coverpages.org/p3p.html>.
- Resnick, Paul (2004), Implications of emerging recommender and reputation systems. Proceedings of the symposium: Electronic Scientific, technical and medical Journal Publishing and its implications. <http://books.nap.edu/books/0309092175/html/68.html#pagetop>.
- Shneiderman, Ben (2000), Designing trust into online experiences. *Communications of the ACM*, 43(12), 57-59
- Schwartz, Gilson (2001), Knowledge City: a digital knoware. The construction of a knowledge-creating public space in Brazil. <http://www.usp.br/iea/cidade>.
- Tavani, Herman. T. (1999), Informational privacy, data mining, and the Internet. *Ethics and Information Technology*, 1(2), 137-145.
- _____, (2004), *Ethical Issues in an Age of Information and Communication Technology*. John Wiley & Sons
- Tavani Herman T y otros (2000), Privacy and the Internet. B.C. Intell. Prop. & Tech. http://www.bc.edu/bc_org/avp/law/st_org/iptf/commentary/content/2000041901.html.
- Villatoro, Pablo (2005), Estudio diagnóstico de la oferta y demanda de información en línea sobre pobreza, políticas sociales y equidad en América Latina y el Caribe: insumos para RISALC, Serie Políticas Sociales, N° 104
- Volokh, Eugene (2000), Personalization and privacy. *Communications of the ACM*, 43(8), 84-88.
- Yáñez, M.Rebeca (2005), RISALC: un espacio virtual para el intercambio de información y la coordinación interinstitucional en políticas sociales, pobreza y equidad. Ponencia presentada en el Seminario “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, 10 al 12 de agosto, Santiago, CEPAL.

VIII. Comentarios a las presentaciones³⁸

Muchas gracias, me acabo de enterar que tengo que hablar de políticas. En todo caso, lo que me habían pedido hacer es un pequeño resumen de lo que hoy día ha estado sucediendo y ponerlo un poco en el contexto de lo que se nos viene por delante. Me incluyo en el “se nos viene”, en tanto las personas que trabajamos en un organismo público de uno de los países participantes, de una u otra manera nos veremos involucrados en esta red. Actualmente no nos escapamos de ninguna de las redes que inventamos.

Para empezar, quiero hacer énfasis en algo que dijo Jorge Walters, que creo es indispensable que lo tengamos en mente si es que vamos a trabajar colaborativamente; RISALC se escribe con “R” de Red. Esto es algo fundamental.

Una de las características más importantes de esta sociedad de información en la cual estamos viviendo es que, a partir del momento en que se generan, se lanzan al espacio y se abren las nuevas posibilidades tecnológicas, hay una apertura hacia todo lo que antes se perdía y estaba oculto, que es la información generada por los gobiernos.

Los gobiernos son indudablemente los mayores productores de información del mundo y hasta los años 80, en que intentábamos infructuosamente en la región generar redes de información, nuestra lucha era intentar recuperar, buscar y averiguar lo que cada gobierno había pensado o elaborado. Hoy la información está disponible y aparece cada

³⁸ Ana María Prat, Asesora de la Presidencia de CONICYT, Chile.

vez más, y está produciendo muchos beneficios en algunos lugares, pero también ha implicado la generación de grandes problemas en otros entornos.

En primer lugar, trabajar en red es fundamentalmente un problema de comunicación. Toda actividad humana genera información y conocimiento, y los programas de desarrollo que estamos implementando se basan en conocimientos previos. Estamos generando espacios de acción conjunta y esto tampoco tenemos que olvidarlo. Abel hizo énfasis en esto: al planear o concebir cualquiera nueva red, debemos tener muy claro que estamos trabajando en espacios colaborativos.

En segundo término, trabajar en redes es también un problema de acceso, control y gestión. Toda la información, para que sea útil, debe estar organizada y disponible. La masa de información que están generando nuestros gobiernos y que cada día colocamos en la red, en la medida que no esté organizada es casi tan inútil como cuando la íbamos a perseguir en las bodegas de algún ministerio perdido. Para enfrentar el problema del acceso es indudable que debemos hacer una buena gestión de información. En este sentido, hay algo que no se ha mencionado pero que me ha preocupado siempre: en el ámbito del control y gestión de información no debemos olvidar la importancia de asegurar la integridad y la veracidad de la información disponible. Se trata de que los datos, indicadores e información a los que estamos accediendo, no hayan sido manipulados o cambiados y que por lo tanto, la información que sirve como base para la toma de decisiones, sea íntegra y veraz.

Además, necesitamos de este control para relacionar datos e información dispersa y para acelerar el acceso. Muchas veces no tenemos mucha conciencia sobre la mayor eficiencia que alcanzaríamos en nuestros procesos de búsqueda y en la solución de problemas, si es que la información relevante que se encuentra fragmentada en Internet estuviera adecuadamente enlazada y relacionada.

Al mismo tiempo, trabajar en red es indudablemente un problema metodológico y tecnológico, y eso lo presentó muy bien Jorge Walters. Yo solamente haría énfasis en un par de cosas. Al comenzar a funcionar en red, se deben acordar normas de control de calidad muy precisas y comunes, que aseguren que todo tenga el mismo nivel. Esta es la experiencia que hemos tenido con Abel en programas como SCIELO. Así que no podemos soslayar la creación de normas compartidas. Ya se mencionaron aquí los vocabularios y los sistemas de organización de la información común. Creo que el trabajo que desarrollamos durante los años 70s y 80s, y que permitió la creación de tantos tesauros, macro - tesauros y micro - tesauros, no se ha perdido. Al contrario, es cada vez más necesario, debido a que se ha incrementado sustantivamente la cantidad de personas que se comunican y que necesitan un lenguaje común, para no verse sumidas en torres de Babel.

Esto quiere decir que podemos trabajar con plataformas muy diversificadas, pero que al mismo tiempo sean compatibles. Nuestra experiencia con distintas redes en las cuales hemos participado indica que esto es lo más difícil de lograr. SCIENTI³⁹ (<http://www.scienti.net/html/es/home.html>) es un ejemplo de armonización de políticas nacionales y requerimientos locales. En esa red se logró terminar con el “yo hago las cosas de esta manera y no las voy a cambiar porque es adecuado para mí y si no le sirve a los demás me importa un pepino”. Este tipo de problema ha sido difícil de solucionar, porque implica aunar voluntades. Costó antes y sigue costando ahora.

Al trabajar en red, la filosofía básica debe ser compartir y trabajar para una comunidad o grupo de personas que tienen ideas e intereses comunes. Como lo planteó Abel, las personas deben saber que lo que producen, si se suma a lo que otros sujetos crean, permite contar una masa de información que enriquece el trabajo colectivo e individual. Esto es válido bajo cualquier método o tecnología. La filosofía del compartir, que estuvo en la base de todas las redes creadas en las décadas de los años 70 y 80, cuando la tecnología faltaba y la buena voluntad sobraba, es lo que deberíamos tener en mente. Para que trabajemos adecuadamente en red, es indispensable la voluntad de querer hacerlo, y contar con una política nacional que permita poner a disposición la información generada. Todavía en muchos países de América Latina la información pública se considera prácticamente como información reservada, a diferencia de muchos países desarrollados, donde la información es pública, y debe ser pública.

³⁹ Red Internacional de Fuentes de Información y Conocimiento para la Gestión de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Igualmente es importante la generación de mecanismos de coordinación entre los participantes, lo que no significa necesariamente tener un organismo que dicte políticas y dé órdenes hacia abajo, sino que se trata de contar con una instancia de “armonización de criterios” para trabajar en conjunto y que permita definir qué actividades vamos a desarrollar colectivamente. Esto es muy necesario. Podemos tener mucho interés en poner todos los currículos de los investigadores de nuestro país en línea, pero el desafío es definir las actividades que vamos a hacer cada uno de nosotros para que esto suceda.

En la actualidad, la eficiencia de los sistemas de comunicación no debería ser un problema, debido a los desarrollos tecnológicos existentes, salvo que se nos caiga el sistema. Al mismo tiempo, se requieren financiamientos estables, lo cual no siempre ocurre al iniciar una red en América Latina y el Caribe. Sin los recursos financieros adecuados, muchas de estas iniciativas corren el riesgo de abortar, tal como ha sucedido en el pasado.

Creo que actualmente tenemos dos grandes ventajas en comparación al pasado. Primero, todo el mundo trabaja en red de manera natural, desde el niño que hace las tareas en Internet. El trabajo en red es muy simple. Segundo, las personas que buscan información parten de la base de que ésta existe y que es cuestión de buscarla. No se nos pasa por la mente que la información no esté.

Estas ventajas ayudan al momento de iniciar una empresa como la de RISALC, en el sentido de que si logramos demostrar a las autoridades que la información no está en línea debido a nuestra responsabilidad, es mucho más fácil lograr que estos pasos se den. El concepto de disponibilidad de información es algo natural y además es una exigencia. Creo que no debemos dejar pasar esta oportunidad. Abel nos hablaba de tres de las redes que están funcionando muy bien en la región. Es indispensable que a estas instancias le agreguemos una red de instituciones, productos y personas de la infraestructura social de América Latina. Espero que comencemos a trabajar muy pronto.

IX. Relatoría. Lineamientos para una agenda digital en la institucionalidad social⁴⁰

A. Introducción

En esta sección se presenta una síntesis de las ponencias y debates suscitados en el panel “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”, realizado en el Seminario regional sobre el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales y constitución de una autoridad social.⁴¹ El panel fue organizado por CEPAL y BIREME OPS-OMS, en un esfuerzo orientado a validar ante las autoridades públicas y expertos convocados las necesidades y demandas en información social detectadas y planteadas en estudios previos realizados bajo el proyecto RISALC. En particular, se procedió a: i) analizar el rol de la información y comunicación en la gestión social a través del examen de los sistemas RISALC de la CEPAL y la Biblioteca Virtual en Salud, BVS, de BIREME; ii) promover el uso de las TIC en el marco del gobierno electrónico para apoyar la gestión de la política social y, iii) impulsar la conformación de una red de especialistas en el ámbito de la institucionalidad de las políticas sociales.

⁴⁰ Alisson Silva, Miembro Proyecto RISALC.

⁴¹ CEPAL, 10 al 12 de agosto del 2004, Santiago de Chile. Ver información en <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/dds/noticias/paginas/2/14632/P14632.xml&xsl=/dds/tpl/p18f.xsl&base=/dds/tpl/top-bottom.xsl>.

En esta síntesis se profundiza en el rol que pueden desempeñar las nuevas TIC en el fortalecimiento de la institucionalidad social⁴² de la región, y se presentan algunos lineamientos para la construcción de una agenda social digital, la cual debería constituirse en un instrumento que permita avanzar sustancialmente en el mejoramiento de dicha institucionalidad. En este análisis se consideran las presentaciones y opiniones emitidas por los expertos que participaron en el panel, entendiendo que éstas constituyen insumos relevantes al momento de ponderar nuevos y más eficaces mecanismos para la articulación y coordinación de las políticas sociales. Más específicamente, la agenda en discusión planteó interrogantes como las siguientes; ¿que papel pueden tener las nuevas TIC en el fortalecimiento de la institucionalidad de las políticas sociales? y; ¿qué medidas de políticas se pueden adoptar en la gestión social para avanzar en la sociedad de la información?.

En la primera parte de esta síntesis, se profundiza en el análisis del rol estratégico que pueden desempeñar las nuevas TIC en el fortalecimiento de la institucionalidad de la política social, a la luz de las experiencias de los proyectos RISALC de la CEPAL, de la Biblioteca Virtual en Salud de BIREME OPS-OMS y de la Escuela de Gobernabilidad, iniciativa desarrollada por el Instituto Internacional de Gobernabilidad (IIG) y la Universidad Oberta de Cataluña. A continuación, se exponen algunas recomendaciones y lineamientos que se desprenden de las presentaciones y opiniones vertidas por los participantes en el Panel, que podrían contribuir a la configuración de una Agenda Digital Social Regional, que permita avanzar en el mejoramiento de la institucionalidad social de la región. Para terminar, se presentan los acuerdos alcanzados en el panel y las acciones necesarias para su seguimiento.

B. El rol estratégico de la información y comunicación en el campo social

El rol de las nuevas TIC en el campo social debe ser analizado en el marco general que proporciona el nuevo paradigma de la sociedad de la información, mirada desde la cual se sostiene que la información y el conocimiento han llegado a constituirse en bienes estratégicos para la innovación, el mejoramiento de la gestión, el logro del desarrollo y el perfeccionamiento de la democracia, entre otros aspectos. Este nuevo paradigma encuentra su basamento tecnológico en el incremento significativo de los medios digitales para crear y divulgar información y conocimiento, y exige de las instituciones la implementación de nuevas formas de coordinación y organización que permitan la introducción y utilización exitosa de las TIC (CEPAL, 2003). En este marco deben leerse conceptos como el trabajo en red (Prat, 2005) y la gestión basada en el conocimiento (Packer, 2005).

El acceso a la información y conocimiento constituye una herramienta fundamental para superar la pobreza, tanto para las instituciones que diseñan y ejecutan la política social como para los más pobres (Yáñez, 2005). Se han señalado como beneficios potenciales del uso de las nuevas TIC: a) el mejoramiento de los sistemas de información sobre servicios sociales que brindan las instituciones, b) la maximización de los intercambios de información y experiencias entre pares institucionales, de manera de optimizar los procesos decisionales, c) la prestación de servicios públicos con mayor eficiencia, mejorando el rendimiento y la productividad de la política social y, d) el incremento de la transparencia de la política social (Villatoro y Silva, 2004). En rigor, en América Latina se han desarrollado programas de modernización de la gestión pública y de fortalecimiento del e-gobierno (Castagnino, 2004),⁴³ destacándose los avances alcanzados en educación y formación en línea, administración pública, el comercio y la salud (CEPAL, 2003).

Las experiencias presentadas y discutidas en el Panel (RISALC, BVS y la Escuela Virtual de Gobernabilidad), constituyen ejemplos de prácticas de aplicación de las TIC en la generación de espacios virtuales que se orientan al fortalecimiento de la institucionalidad del área social en la región,

⁴² Institucionalidad social entendida como el conjunto de organismos estatales encargados del diseño, la coordinación, la ejecución y el financiamiento de las políticas sociales. (CEPAL, 1997: p. 157).

⁴³ Intervención de Ernesto Castagnino, Especialista Principal, División de Estado, Gobernabilidad y Sociedad Civil, Banco Interamericano de Desarrollo, BID, en el Panel "El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social, realizado en el Seminario regional sobre el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales y constitución de una autoridad social", CEPAL, 10 al 12 de agosto del 2004, Santiago.

en ámbitos como el mejoramiento de los sistemas de información y el intercambio de conocimiento entre instituciones, especialistas y tomadores de decisiones. Las iniciativas analizadas constituyen espacios de aprendizaje en línea, instancias que requieren tres elementos básicos para su desarrollo: a) una plataforma tecnológica, b) una metodología de trabajo y, c) la gestión del espacio virtual (dinamización y animación), que ha sido el ingrediente menos explorado hasta ahora.

Estas iniciativas fueron valoradas por los asistentes, en tanto constituyen instancias que facilitan una comunicación constante y permiten generar nuevos conocimientos que se convierten en insumos importantes para la toma de decisiones (Lasagna, 2004).⁴⁴ A continuación, se presentan algunos aspectos relevantes que se señalaron en el panel para cada una de las experiencias presentadas.

1. El caso de RISALC de la CEPAL

Dado que la experiencia de RISALC ha sido tratada en extenso en capítulos anteriores, sólo se presentarán las opiniones de los expertos y autoridades gubernamentales del área social al discutir sobre los beneficios que se desprenden de los productos y servicios que proporciona este sistema, así como se recogen también algunas sugerencias que plantean los expertos para optimizar su funcionamiento.

De acuerdo a A. Palma (2004),⁴⁵ la iniciativa RISALC recoge adecuadamente las tareas de producción de información útil y de empleo de los datos disponibles, que se imponen al conjunto de la institucionalidad social. Al mismo tiempo, los participantes en el Panel reconocen en RISALC un componente estratégico del campo social, que cuenta con un *directorio regional de instituciones sociales* y que avanza en la conformación de un trabajo en red articulado en una plataforma tecnológica que combina bases de datos sobre: a) programas sociales nacionales en temas de pobreza y desarrollo económico, social y sectorial, b) estrategias nacionales y sectoriales de desarrollo, indicadores y textos metodológicos sobre evaluación y planificación de programas sociales, c) especialistas vinculados a las instituciones y programas sociales de la región y, d) redes temáticas que fortalecen el diálogo entre pares y permiten el intercambio de experiencias.

Prat (2005) y Packer (2005) señalan que RISALC tiene el potencial para sumarse a las redes que actualmente están funcionando de manera óptima en América Latina (SCIELO, BVS y SCIENTI), y que hoy en día es indispensable para los gobiernos la creación de una red de instituciones, productos y personas de la infraestructura social de la región. Por su parte, Quiroga (2005) indica que RISALC cuenta con los componentes esenciales de un sistema de información sobre buenas prácticas (biblioteca digital y el directorio de expertos), y agrega que el sistema podría ser mejorado, a través de la incorporación de herramientas para la conformación de comunidades virtuales de conocimiento y de tecnologías de filtrado. Estos dispositivos tecnológicos permitirían una mayor creación y disseminación de conocimiento (como resultado de los análisis y discusiones que los expertos realizan en los foros) y la reducción de la carga de información para los usuarios.

2. El caso de la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) de BIREME OPS-OMS

El modelo de la BVS funciona desde la idea básica de que la gestión de la información y del conocimiento resulta fundamental para el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales y de la autoridad social. Desde el punto de vista tecnológico, esta experiencia se sustenta en la reestructuración de los flujos de información generada por el surgimiento de la Internet, lo que permitió

⁴⁴ Intervención de Marcelo Lasagna, Director Escuela Virtual de Gobernabilidad (EVG), del Instituto Internacional de Gobernabilidad (IIG) y de la Universitat Oberta de Catalunya - UOC España, en el Panel "El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social, realizado en el Seminario regional sobre el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales y constitución de una autoridad social", CEPAL, 10 al 12 de agosto del 2004, Santiago.

⁴⁵ Intervención de Andrés Palma, Ministro, Ministerio de Planificación y Cooperación, Gobierno de Chile, en el Seminario regional sobre el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales y constitución de una autoridad social", CEPAL, 10 de agosto del 2004, Santiago.

avanzar de un modelo clásico de la comunicación a uno descentralizado, caracterizado por la transferencia inmediata de los datos, de fácil acceso y disponible a todos (Packer, 2005).

La BVS integra y opera tres tipos de conocimientos: a) la información científica, b) las técnicas, manuales o guías de procedimientos y, c) los datos factuales, que se expresan en actores, eventos y proyectos. En este último ámbito, la BVS ha desarrollado un trabajo orientado a los Secretarios Municipales de Salud, sobre la base de la implementación de soluciones que permitan responder a preguntas como las siguientes: ¿cómo puedo hacer eso?; ¿quién sabe de eso, a quién puedo recurrir?; ¿quién tiene problemas similares a los míos?. La BVS contiene currículum de autores, científicos y profesionales en salud, que permite conocer quiénes, en qué y cómo se está trabajando, de manera de fomentar la incorporación de esa información a los procesos de toma de decisiones de las organizaciones.

La BVS ha sido esencial en la toma de decisiones, individuales o colectivas, en el sector salud a escala regional y en especial en Brasil, donde ha favorecido procesos de transparencia del gobierno y de las instituciones y ha promovido la inclusión de los actores. El éxito de esta iniciativa radica en una buena gestión de una red de personas, instituciones y fuentes de información en salud, en tanto un espacio público que reúne el capital social, político, tecnológico y cultural de sus participantes.

Los asistentes al Panel concluyen, en términos generales, que los espacios virtuales tipo comunidades de aprendizaje como la BVS, maximizan las innovaciones y las decisiones basadas en las mejores prácticas. Esto es posible a través del intercambio de información y conocimiento entre los individuos, y mediante el acceso a las redes de fuentes de información registradas como las bibliotecas digitales.

3. El caso de la Escuela Virtual de Gobernabilidad, EGV, del Instituto Internacional de Gobernabilidad (IIG) y la Universidad Oberta de Cataluña

La experiencia de la Escuela Virtual de Gobernabilidad (EGV) se aborda con mayor profundidad en esta síntesis, debido a que los antecedentes de esta iniciativa fueron planteados por su Director en las discusiones desarrolladas en el Panel, y no quedaron registrados en la forma de una ponencia. Más específicamente, se presentan a continuación algunas descripciones breves de las experiencias de los siguientes programas de la EGV: a) formación y capacitación de gestores locales en el uso de nuevas tecnologías, b) el foro/comunidad de prácticas sobre partidos políticos, c) las iniciativas de alfabetización digital a agentes públicos de alto nivel y, d) la capacitación presencial & virtual a la Coordinadora política de mujeres ecuatorianas.

- **El Programa de formación y capacitación de gestores locales en el uso de nuevas tecnologías⁴⁶**

Este programa está inserto en el área de la gobernabilidad electrónica y busca mejorar los procesos internos y de prestación de servicios, así como incrementar la participación ciudadana. Concibe al ‘espacio virtual’ como un medio para la comunicación, seguimiento, gestión y acceso a la información, orientado a capacitar y generar aprendizajes. De acuerdo a Lasagna (2004), entre los logros del programa destacan: i) la generación de flujos de información multidireccionales, que permiten a los participantes la posibilidad de contribuir con contenidos propios y ii) replicar los conocimientos en tiempo real.

Esta experiencia sistematizó las dificultades y ventajas que los gestores enfrentaron en la elaboración y ejecución de un plan estratégico dirigido a la aplicación de TIC en sus gobiernos locales. Uno de los principales aprendizajes obtenidos en la aplicación del programa fue que la capacitación en línea requiere de mecanismos que permitan a los participantes ostentar el rol de generadores y no

⁴⁶ Preparado para la UNESCO y dirigido a América Latina, el Caribe y África. Ver más información en XX (en espera de respuesta).

únicamente usuarios de la información, utilizando plenamente las potencialidades que ofrecen las nuevas TIC. Como propone Lasagna (2004):

“El diario en formato físico se lee y no permite ser comentado in situ. En cambio, un usuario digital, al leer un diario electrónico, puede comentarlo y generar información para otra entidad, como una biblioteca digital”.

- **El Foro / Comunidad de Prácticas sobre Partidos Políticos**

De acuerdo a Lasagna (2004), el Foro sobre partidos políticos organizado por la EGV para la Organización de Estados Americanos, OEA⁴⁷, mostró que las TIC constituyen herramientas con enormes potencialidades para gestionar, manejar, animar y dinamizar comunidades de prácticas y con ello, incrementar sus resultados. Sin embargo, en el panel se comentó que la expansión de los foros virtuales no ha sido acompañada por la realización de actividades de seguimiento y sistematización de los intercambios, lo cual implica desaprovechar las oportunidades que proporcionan las comunidades prácticas para la generación de nuevo conocimiento.

- **Las experiencias en alfabetización digital⁴⁸ a agentes públicos de alto nivel**

Estas experiencias, desarrolladas por la EGV junto al Banco Mundial y el Tecnológico de Monterrey, evidenciaron que pese al entrenamiento digital que recibieron los agentes públicos, éstos tendieron a no utilizar las herramientas tecnológicas en sus prácticas laborales cotidianas y mostraron bajos niveles de participación en espacios virtuales. Según Lasagna (2004), para alcanzar un alto nivel de motivación y compromiso hacia el trabajo en línea entre sujetos que participan en programas de capacitación digital, se requieren acciones adicionales, orientadas a sensibilizar a los agentes sobre la utilidad práctica de las TIC.

- **El Programa de capacitación presencial & virtual a la coordinadora política de mujeres ecuatorianas**

Este programa, que fue desarrollado en el 2001 por la EGV, atendió a un grupo de 35 mujeres dirigentes de partidos políticos ecuatorianos. Al momento de iniciarse la intervención, un 80% de las participantes se encontraba en situación de analfabetismo digital. En la actualidad, las 35 mujeres beneficiarias del programa están empoderadas en el uso de las TIC, debido a que utilizan las herramientas tecnológicas en la creación y desarrollo de contenidos pertinentes a su realidad local (Lasagna, 2004).

C. Lineamientos para una agenda digital en la institucionalidad social

Como se pudo apreciar en el análisis de las experiencias presentadas en el panel, las nuevas TIC pueden tener un rol estratégico en el apoyo a la gestión de la institucionalidad social. En el campo de la autoridad social, los dispositivos tecnológicos de información pueden ayudar a identificar a los tomadores de decisiones, a los especialistas y actores claves de las organizaciones, y también apoyar a las instituciones en la determinación de las estrategias y políticas que deben ser implementadas y en la definición de las metodologías más apropiadas para el abordaje de las distintas funciones (planificación, implementación, seguimiento y evaluación) en el ciclo de las políticas, programas y proyectos sociales. Al mismo tiempo, los participantes en el panel coinciden al

⁴⁷ Participaron 490 personas de 22 países de 29 partidos políticos de AL, de organizaciones no gubernamentales, ciudadanas y de la cooperación internacional. Como resultado, se constituyó una comunidad virtual y se sistematizó todo el conocimiento. Además, se crearon bases de datos, se sistematizaron todas las legislaciones de financiación de los partidos políticos de AL y todas las reformas políticas que conciernen a los partidos políticos “en tiempo real. (Lasagna, 2004).

⁴⁸ Curso sobre estrategias de anticorrupción con la aplicación de video conferencias, uso de campus virtual, actividad presencial en el inicio y término del proceso.

identificar a las TIC como elementos que aportan a la generación de mecanismos eficaces de articulación y coordinación entre las instituciones responsables de la instrumentación de la política social.

Sin embargo, como indica Yáñez (2005), las amplias potencialidades que presentan las TIC para fortalecer la institucionalidad social en la región no se han traducido en la implementación de acciones concretas en un grupo importante de países de América Latina y el Caribe. Específicamente, se ha constatado un desarrollo incipiente de los sistemas de información social, muchas instituciones no proporcionan servicios públicos en línea, y no se ha observado un incremento importante de instancias de aprendizaje e intercambio de experiencias como las redes y comunidades de práctica (Villatoro, 2005, citado en Yáñez, 2005). Así, los expertos y autoridades que participaron en el panel convergen en el planteamiento de un conjunto de lineamientos que permitan avanzar en la aplicación de las TIC para mejorar la gestión y la autoridad social, y que podrían constituirse en elementos básicos para la construcción de una agenda digital social en la región. Estos lineamientos se detallan a continuación:

- *Creación de las condiciones políticas e institucionales básicas para el trabajo en red.*

Esto requiere del compromiso de los gobiernos de América Latina y el Caribe en orden a avanzar en la aplicación de las TIC en la gestión pública, el que debería expresarse en el diseño e implementación de políticas nacionales y en el fortalecimiento de las instancias de coordinación entre los distintos actores institucionales, por mencionar algunas acciones. Al mismo tiempo, como señalan Prat (2005) y Packer (2005), para la generación de trabajo en red, es necesario lograr una mayor apertura de la información que producen los gobiernos. Esto último supone la creación de conciencia entre los actores del Estado y la sociedad civil, en lo relativo a que la información es un bien público, que pertenece a todos los ciudadanos, y no constituye un patrimonio privado de algún gobierno, organización o estamento en particular.

Desde un punto de vista más técnico, la creación de las condiciones para el trabajo en red implica la organización de la información generada por las instituciones, la integración de datos dispersos, el empleo de normas y plataformas tecnológicas compartidas y el desarrollar procedimientos para garantizar la credibilidad de la información puesta en línea..

Cuadro 1
CONDICIONES PARA UN TRABAJO EN RED (PRAT)

- Una política nacional que permita hacer disponible la información generada por las instituciones;
- Fortalecer los mecanismos de comunicación entre las instituciones y actores;
- Organizar la información producida por las instituciones para hacerla disponible y permitir su acceso;
- Asegurar la integridad y veracidad de la información disponible, dado que constituye un insumo para la toma de decisión;
- Relacionar datos e información dispersa para acelerar el acceso;
- Acordar normas comunes que aseguren los mismos niveles de calidad de la información por ejemplo vocabularios y sistemas de información comunes;
- Utilizar plataformas tecnológicas compatibles entre sí.

Fuente: Elaboración propia del autor

- *Democratización del acceso y los flujos de la información.*

Este lineamiento implica desarrollar acciones orientadas a que la información pertinente esté disponible para todos los grupos sociales y personas que la requieran y necesiten, sin distinciones de ningún tipo. En todo caso, tal como propone A. Packer⁴⁹, la universalización del acceso no es una meta fácil de lograr, debido a que requiere la re-distribución de cuotas de poder. Así, las iniciativas que fomenten la democratización del acceso podrían generar resistencias en culturas organizacionales que no

⁴⁹ Intervención de Abel Packer, Director de BIREME, en Panel "El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social, realizado en el Seminario regional sobre el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales y constitución de una autoridad social". CEPAL, 10 al 12 de agosto del 2004, Santiago.

sean proclives a compartir la información, ya sea por criterios políticos o ideológicos de las autoridades o por otros factores. Este problema podría enfrentarse mediante el refuerzo de los programas de capacitación en el uso de las TIC, incorporando componentes que busquen la generación de apoyo político para las modernizaciones en la gestión.

Por su parte, la democratización de los flujos implica revertir el modelo tradicional de comunicación, que supone procesos de diseminación de la información uni – direccionales. En este ámbito, es necesario avanzar en el fomento del sentido de “apropiación” de los contenidos disponibles en la Internet, y esto requiere desarrollar flujos locales de información. Una alternativa mencionada por Packer (2005), es procurar que los usuarios de Internet, habitualmente “lectores de información”, se transformen en “publicadores”. Otra opción es la implementación de programas de universalización de las TIC que fomenten el empleo de éstas en temáticas que sean pertinentes y útiles para afrontar problemas que afectan a las comunidades locales (Villatoro y Silva, 2004).

- *Sinergias positivas entre la modernización de la gestión pública y la instalación de las nuevas TIC.*

Frente a la transformación y modernización del Estado requerida por las nuevas TIC, los especialistas proponen avanzar en las interacciones positivas o sinergias entre los programas de modernización de la gestión pública y los esfuerzos de incorporación de las TIC, especialmente en el ámbito social. En este tema, es necesario promover la expansión de la oferta de servicios sociales en línea, la que idealmente debería operar con flujos locales de información (Packer, 2005).

Sin embargo, algunos participantes en el Panel advierten que las mayores limitaciones a las transformaciones modernizadoras se ubican en los planos legal y de configuración institucional, más que en las capacidades tecnológicas propiamente tales. Por ejemplo, Castagnino (2004) señala que los regímenes legales de algunos países podrían inviabilizar la presentación de declaraciones de impuestos por medios electrónicos. Adicionalmente, otros especialistas indican que la implementación de servicios transaccionales en línea podría ser obstaculizada por las culturas y modalidades de organización de las oficinas públicas tradicionales. Así, sería necesario impulsar modificaciones legales y desarrollar esfuerzos de reingeniería de procesos para que las iniciativas de incorporación de las nuevas TIC pudieran llevarse a cabo.

- *Capacitación en las nuevas TIC a la gerencia pública.*

Los especialistas coinciden en la necesidad de contar con programas de entrenamiento y capacitación dirigidos a la gerencia pública en América Latina y el Caribe. La importancia de éste tipo de acciones se desprende del predominio en los estamentos directivos de la administración pública de cuadros político – técnicos que bordean los 50 a 55 años, y que suelen enfrentarse a decisiones sobre tecnologías de información sin conocimiento práctico sobre su utilidad. De igual modo, el entrenamiento de los operadores del aparato público resulta clave para la modernización de la gestión pública y para la creación de las condiciones que faciliten el trabajo en red. Los participantes en el panel indican que el proyecto RISALC podría hacer una contribución en este sentido.

- *Fortalecimiento de los mecanismos de comunicación y coordinación, utilizando la información y el conocimiento disponible.*

Los especialistas enfatizan la relevancia de diseñar nuevos mecanismos que faciliten la comunicación y la coordinación entre los diferentes actores que participan en la política social. Estas instancias deberían contribuir a una mayor transparencia de la gestión pública, facilitando la rendición de cuentas de las instituciones involucradas en la implementación de la política social y la participación en la toma de decisiones.

Estos mecanismos de comunicación y coordinación deberían basarse en la utilización de la información generada por las instituciones, a través de acciones colaborativas y descentralizadas, que permitan la difusión del conocimiento existente sobre las modalidades de gestión de redes y los elementos que permiten la dinamización y animación de espacios virtuales (Prat, 2005; Yáñez, 2005).

- *Mejorar el funcionamiento y la integración de los sistemas públicos de información social.*

Es importante avanzar en la implementación de sistemas integrados de información social, los cuales deben basarse en la información público y privada disponible, que sea relevante para la toma de decisiones en el ámbito de la política social. También es necesario generar iniciativas para coordinar la información que proporcionan éstos sistemas, de manera de permitir una mejor utilización de los recursos.⁵⁰ En este sentido, también resulta relevante promover, mediante el uso de las TIC, el desarrollo de espacios que permitan el intercambio de experiencias en temáticas de diseño, implementación y evaluación de las políticas y programas sociales. Los participantes en el panel señalan que los organismos internacionales pueden desempeñar un rol de asistencia técnica para optimizar los resultados de las acciones que se generen en esta dimensión.

D. Propuestas de acción y seguimiento al panel

Para terminar, se plantean aquí las principales propuestas de acción⁵¹ acordadas por los especialistas que participaron en el panel “El rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las experiencias de institucionalización de la política social”, así como se establecen algunas consideraciones relativas a la implementación y seguimiento de los acuerdos.

En primer lugar, se acordó conformar *una red virtual en políticas sociales, pobreza y equidad*, que actúe como mecanismo de articulación informal que contribuya al fortalecimiento de la institucionalidad social de la región, y que potencie la recuperación, intercambio y réplica de las mejores prácticas en políticas y programas sociales, facilitando así la generación de procesos colectivos de aprendizaje entre los actores institucionales de América Latina y el Caribe.

Uno de los temas a abordar por la “Red Virtual en políticas sociales, pobreza y equidad” sería el rol de las nuevas TIC en el fortalecimiento de la institucionalidad social de la región. En este caso, se propone desarrollar estudios, acopiar información e intercambiar experiencias sobre: a) los mecanismos digitales más efectivos para el mejoramiento de la institucionalidad de las políticas sociales, b) el impacto institucional generado por la instalación de las TIC y por el incremento en el acceso a información,⁵² c) los procedimientos más eficientes para adaptar las tecnologías a las necesidades locales y, d) los efectos del uso de las nuevas TIC en la profundización de la democracia y el ejercicio de la ciudadanía.

Esta red operaría en el marco de RISALC, y para su instrumentación, requeriría de la divulgación de los beneficios de la participación en la red, la identificación de las acciones necesarias para la integración de las instituciones y la determinación de los elementos y recursos que permitirían la continuidad en el tiempo de esta iniciativa. En este último sentido, RISALC refuerza la sustentabilidad del proyecto, al otorgar capacitación a las instituciones en metodologías y herramientas tecnológicas para la gestión de la información. De igual manera, los objetivos de la Red son consistentes con el marco programático de trabajo de la CEPAL para el bienio 2006-2007.⁵³

Finalmente, las tareas requeridas para las instituciones sociales que deseen integrarse a la red serán comunicadas a través del envío de cartas⁵⁴ a los directivos de las instituciones.

⁵⁰ Experiencia en desarrollo en Chile con la creación del sistema de protección Chile Solidario.

⁵¹ Por razones de espacio, se mencionan aquí solamente las acciones que implicaron un compromiso explícito de los asistentes al panel. Para el detalle total de acciones que se plantearon, consultar cuadro 2 del anexo.

⁵² Según BIREME, el acceso a revistas científicas de la BVS asciende a 50 mil descargas al mes, que representan más de un millón de visitas al conjunto de los artículos publicados, sin embargo no se cuenta con los instrumentos ni condiciones para medir su impacto (Packer, 2004).

⁵³ El programa de trabajo para el período 2006-2007 de la División de Desarrollo Social, se propone como resultado esperado “alcanzar una mayor capacidad de los gobiernos y otros actores para incorporar, intercambiar y utilizar información actualizada y pertinente, tanto en el diseño como en la ejecución de las políticas y programas sociales” (CEPAL, 2004, pp.25 y 26).

⁵⁴ Ver en anexo carta enviada a las instituciones.

Bibliografía

- CEPAL, (1997), Panorama Social de América Latina.
- _____ (2003), Los caminos hacia la sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Ed. AlfaOmega Colombiana, julio 2003.
- _____ (2004), Proyecto de Programa de Trabajo del Sistema de la CEPAL 2006-2007. Junio 2004. LC/G.2238(SES.30/6).
- Packer, Abel (2005), “Gestión de información y conocimiento en salud en red. el modelo biblioteca virtual en salud”. Ponencia presentada en el Seminario “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, 10 al 12 de agosto, Santiago, CEPAL.
- Prat, Ana María (2005), “Comentarios a las presentaciones”. Ponencia presentada en el Seminario “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, 10 al 12 de agosto, Santiago, CEPAL.
- Quiroga, Luz Marina (2005), “Sistemas de filtrado: un puente tecnológico entre la oferta y demanda de información en línea al servicio de la toma de decisiones”. Ponencia presentada en el Seminario “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, 10 al 12 de agosto, Santiago, CEPAL.
- Villatoro, Pablo (2005), Estudio diagnóstico de la oferta y demanda de información en línea sobre pobreza, políticas sociales y equidad en América Latina y el Caribe: insumos para RISALC, Serie Políticas Sociales, N° 104.
- Villatoro, Pablo y Alisson Silva (2004), Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional. Serie Políticas Sociales N° 101, diciembre de 2004. (LC/L.2239-P).
- Yáñez, María Rebeca (2005), “RISALC: un espacio virtual para el intercambio de información y la coordinación interinstitucional en políticas sociales, pobreza y equidad”. Ponencia presentada en el Seminario “Mejoramiento de la institucionalidad de la política social y constitución de una autoridad social”, 10 al 12 de agosto, Santiago, CEPAL.

Anexo

Cuadro 1
MANDATOS PROVENIENTES DE CUMBRES Y FOROS DEL SISTEMA DE LA ONU REFERIDOS A I Y C

Cumbres / foros internacionales	Instrumentos aprobados	Url
Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Primera fase (Ginebra, Suiza, 10 al 12 de diciembre de 2003), Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. (Bávaro, República Dominicana, 29 al 31 de enero de 2003), CEPAL / Gobierno de la República Dominicana, INDOTEL.	Declaración de Principios. Construir una Sociedad de la Información: un desafío mundial para el nuevo milenio Párrs.: 2, 4, 6, 7, 9, 11, 15, 16, 17, 21, 23, 26, 32, 36, 39, 40, 44, 48, 50, 52, 55, 57, 58, 59 Declaración de Bávaro Párrs.: 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 12, 14, 17, 18, 20	http://www.itu.int/wsis/ http://www.eclac.cl/cumbres/gefProd.asp?xml=/cumbres/5/15/P15.xml&xsl=p1f.xsl
Reunión Regional de Tecnología de Información para el Desarrollo, (Florianópolis, Brasil, 20 y 21 de junio de 2000), CEPAL / Gobierno de Brasil	Declaración de Florianópolis Párrs.: 1) a.g, h, i, k, l; 2) a,c, d, g, i, j, k, l, n, o, p, q, r, s	http://www.eclac.cl/publicaciones/secretariaejecutivo/3/ci1383/florianopolis.htm
Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (2002) Río + 10 (Johannesburgo, Sudáfrica, 26 de agosto al 4 de septiembre de 2002)	Declaración de Johannesburgo sobre el Desarrollo Sostenible Párrs.: 73 y 74	http://www.un.org/spanish/conferences/wssd/
Cumbre Mundial sobre la Alimentación (2002+5) (Roma, Italia, 10 al 13 de junio de 2002), Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO)	Declaración de la Cumbre Mundial sobre la Alimentación: <i>cinco años después</i> Párrs.: 5, 6, 24	http://www.unicef.org/spanish/specialsession/about/world-summit.htm
Utilizar plataformas tecnológicas compatibles entre sí. Período extraordinario de sesiones de la Asamblea General en favor de la Infancia (Nueva York, 8 al 10 de mayo de 2002), Asamblea General de las Naciones Unidas	Declaración y Plan de Acción: "Un mundo apropiado para los niños" Párrs.: 5, 7-9, 13, 17, 19, 31C, 32.6, 32.9, 37.2, 39.e, 40.11, 40.18, 44.19, 44.42, 44.46, 44.47, 47.5, 57, 61.	http://www.unicef.org/spanish/specialsession/about/world-summit.htm
Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo, México, 18 al 22 de marzo de 2002, asamblea general de las naciones unidas	Consenso de Monterrey Párrs.: 3, 4, 6, 8, 9, 11, 16, 19, 21, 22, 28, 41, 52, 58, 61, 64, 68, 71	http://www.un.org/esa/ffd/
Conferencia Mundial sobre el Racismo, la Discriminación Racial, la Xenofobia y las formas conexas de Intolerancia. (Durban, Sudáfrica 31 de Agosto al 7 de septiembre de 2001), Asamblea General de las Naciones Unidas	Declaración y Plan de Acción de Durban Párrs.: 69, 79, 80, 82, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 107, 110, 113, 118, 120	http://www.un.org/spanish/CMCR/index.html
Cumbre del Milenio. Asamblea del Milenio de las Naciones Unidas (Nueva York, 6 al 8 de septiembre de 2000) Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social (2000+5) (Ginebra, Suiza, 26 al 30 de junio de 2000), Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución S-24/2	Declaración del Milenio (Resolución 55/2) Párrs.: 4, 5, 9, 12, 17, 20, 24, 25 Declaración política, evaluación de la Cumbre de 1995, nuevas medidas e iniciativas Párrs.: 13, 8; 1, 4, 2, 7, 13C, E, F) Y 26, 27 A, B, N, S, 29, 33, 42, 50, 57, 58, 64, 72, 81, 95, 100, 104, 110, 117, 124C, D), 131C), 135, 138, 145, 146, 147, 148ª), B), C), 150, 153, 154 Declaración de Copenhague Párrs.: 10, 14, 25 c), j), o), r), 27, 28, 1f), 2c), 3 c), d), 4c), 5 a), 6 b), h), v), x), 8 h), 9 f), i), n), 10 a), b), c)	http://www.un.org/esa/socdev/geneva2000/ http://www.un.org/esa/socdev/wssd/index.html
Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social (Copenhague, Dinamarca 11 al 12 de marzo de 1995), Asamblea General de las Naciones Unidas, Sesión especial	Consenso de São Paulo Párrs.: 25 i), ii), vii), viii), ix) y xv	http://www.eclac.cl/cumbres/4/4/Consenso.pdf
Primera Conferencia Regional de seguimiento de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social (Sao Paulo, Brasil, 6 al 9 de abril de 1997), CEPAL, BID, OEA, SELA, OPS, PNUD, UNICEF, OIT y UNESCO Segunda Conferencia Regional de seguimiento de la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social (Santiago de Chile, 15 al 17 de mayo de 2000), CEPAL	Declaración de Santiago párrs.: I), III), IV), XI, XI	http://www.eclac.cl/cgi-bin/gefProd.asp?xml=/publicaciones/xml/0/4900/P4900.xml&xsl=/tpl/p9f.xsl&base=/administracion/includes/top-bottom.xsl

(continúa)

Cuadro 1 (conclusión)

Cumbres / foros internacionales	Instrumentos aprobados	Url
<p>Conferencia Mundial sobre la Mujer (2000) Beijing + 5. <i>"Mujeres 2000: igualdad de género, desarrollo y paz para el siglo XXI"</i> (Nueva York, 5 al 9 de junio de 2000), Asamblea General de las Naciones Unidas, 23 Periodo de Sesiones</p> <p>Octava Conferencia Regional sobre la Mujer de América Latina y el Caribe (Lima, Perú, 8 al 10 de febrero del 2000), CEPAL</p>	<p>Evaluación de progresos alcanzados a partir de las Estrategias de Nairobi y la Plataforma de Acción de Beijing</p> <p>Párrs.: 7, 10, 11, 12, 13, 14, 22, 24, 26, 28, 31, 35, 40, 44, 49, 57, 61, 64, 67 a), f), 72d), j), q), 77, a), b), c)79h), 82e), i), m), 84e), 85c), 92^a), b), c),d), 93 a)b), d), e), 98^a), d), 100^a)b), 102b)</p> <p>Consenso de Lima</p> <p>Párrs.: d), e), g), i), j), k), l), p), w), x), y)</p>	<p>http://www.onu.org/temas/mujer/Beijing5/beijing5.htm</p> <p>http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/noticias/discursos/7/5147/P5147.xml&xsl=/tpl/p4f.xsl&base=/administracion/includes/top-bottom.xsl</p>
<p>Foro Mundial sobre la Educación, (Dakar, Senegal, 26 al 28 de abril de 2000) UNESCO</p> <p>Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos (Viena, Austria 14 al 25 de Junio de 1993), Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, OACDH</p>	<p>Marco de Acción de Dakar</p> <p>Párrs.: 7x), 26, 55, 65, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 80, 82</p> <p>Declaración de Viena</p> <p>Párrs.: 2, 11, 24, 25, 33, 37, 39, 74, 76, 85, 98</p>	<p>http://www.unesco.org/education/efawef_2000/index.shtml</p> <p>http://www.unhchr.ch/html/menu5/wchr.htm</p>

Fuente: Elaboración de M.R. Yáñez a partir de la revisión al sitio web de las Cumbres y Conferencias de las Naciones Unidas.

Cuadro 2

RESUMEN DE ACCIONES RECOMENDADAS A PARTIR DE LAS EXPERIENCIAS EXAMINADAS Y/O MENCIONADAS EN EL PANEL

TÓPICO	ACCIÓN RECOMENDADA	VENTAJAS
Sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sensibilizar a las autoridades sobre las ventajas de una gestión basada en conocimiento, como la nueva forma de trabajo que cambia la cultura institucional existente. El conocimiento refiere al que crean y/o gestionan las propias instituciones en la ejecución de sus tareas. Y que como se ha señalado, corresponden a experiencias en marcha, recursos humanos participantes y actividades de difusión y promoción ▪ Introducir tecnologías de filtrado que reducen la sobrecarga de información al crear perfiles de interés para cada usuario-especialistas y conocer la información que estos utilizan 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apoyar la toma de decisiones con una herramienta que gestiona, relaciona y hace disponibles diferentes tipos de información- estadísticas, estudios, actividades-. Al integrar sistemas de información a otras fuentes de información – pares institucionales- se tiene visión integral sobre las acciones en marcha y resultados alcanzados ▪ Asegurar que el conocimiento sea compartido entre todos, mantener en alerta sobre la información relevante ▪ Agilizar los procesos de disseminación y divulgación de la información que producen las instituciones
Alfabetización digital	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incrementar programas de entrenamiento y capacitación digital a la gerencia pública en AL&C ▪ Acompañar programas de alfabetización digital con ejercicios de aplicación-práctico en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voluntad política favorable para las transformaciones modernizadoras a la gestión institucional.
Espacios virtuales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar flujos multidireccionales al compartir información en los espacios virtuales, en que los actores sociales tendrían el rol de demandante y productor de información. ▪ Diseñar herramientas para sistematizar los intercambios que se generan en los espacios virtuales y con ello, posibilitar que nuevos conocimientos sean replicados en la Internet. ▪ Conformar trabajo en grupos y/o redes virtuales de conocimiento (socialware) para el diálogo basado en intercambios constantes de información (Quiroga, 2004) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empoderar a los actores sociales con la creación de contenidos locales ▪ Posibilitar la transferencia tanto de información formal -biblioteca digital, directorios- como del conocimiento "tácito" que resulta del análisis, discusión y evaluación de temas en foros virtuales u otros similares ▪ Potenciar el trabajo coordinado entre actores

Fuente: Elaboración de A. Silva.



NACIONES UNIDAS
COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Santiago, 03 de febrero de 2005

Estimado Sr. Arroyo:

Por medio de la presente, tengo el agrado de saludarle cordialmente y comunicarle que su institución ha sido seleccionada para participar en la experiencia piloto de implementación del proyecto Red de Instituciones Sociales en América Latina y el Caribe (RISALC), impulsado por la División de Desarrollo Social de la CEPAL, que cuenta con el aporte metodológico y tecnológico de BIREME de OPS-OMS y el apoyo financiero de la Cooperación Italiana.

RISALC es un espacio virtual al que convergen instituciones públicas y de la sociedad civil en torno a temas de pobreza, políticas sociales y equidad (<http://www.risalc.org>) que tiene su origen en el Directorio en red de Instituciones Sociales en América Latina y el Caribe (DISALC). Su objetivo es promover el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre las instituciones sociales que buscan superar la pobreza y lograr la equidad en la región. En la actualidad, cuenta con información en línea sobre instituciones y programas sociales nacionales, y prontamente colocará a disposición de sus usuarios una biblioteca digital especializada, redes de especialistas y espacios de participación en línea.

Para poder cumplir con sus propósitos, el proyecto RISALC se ha propuesto apoyar al mejoramiento de las competencias de gestión y organización de la información de las instituciones, y al mismo tiempo, incrementar la difusión del conocimiento producido por las instituciones sociales de la región, mediante un trabajo colaborativo y descentralizado. En este marco, la puesta en línea de información actualizada y consistente con los lineamientos y prioridades institucionales se transforma en un elemento clave para optimizar el intercambio de experiencias.

Si su institución acepta integrarse a RISALC, recibirá capacitación y apoyo en sus tecnologías. El detalle de los servicios y beneficios que obtendría su institución es el siguiente:

Señor
Daniel Fernando Arroyo
Secretario de Políticas Sociales y Desarrollo Humano
Ministerio de Desarrollo Social
Avenida 9 de Julio 1925 - Piso 15º
Buenos Aires, Argentina

SERVICIOS PROPORCIONADOS POR RISALC	BENEFICIOS PARA SU INSTITUCIÓN
Metodologías y tecnologías para la organización de documentos institucionales en bases de datos y puesta en línea.	Mejoramiento de las capacidades de gestión de la información y documentación institucional
Metodologías y tecnologías para la actualización permanente de la información y documentación de su institución	Difusión de los documentos y productos institucionales a escala regional y en tiempo real
Metodologías y tecnologías para la creación y operación de Redes de Especialistas en línea.	Incremento del capital social y humano de los especialistas de la institución
Metodologías y tecnologías para la integración de las bases de datos existentes en su institución, con bases de datos de otras instituciones, a través de corredores	Acceso a información estratégica para el desarrollo e innovación organizacional

Al integrarse a RISALC, su institución se compromete a actualizar la información sobre sus programas y especialistas lo que contribuye a la sustentabilidad de la iniciativa. Si su institución tiene interés en participar activamente en RISALC, deberá seguir la hoja de ruta que a continuación se expone:

- Manifestación del interés institucional a través de una carta, o mediante el envío de un correo electrónico a la dirección risalc@cepal.org
- Suscripción formal del compromiso de participación de la institución: firma de un Certificado de membresía institucional a RISALC.
- Recepción de la clave (password) para poder hacer uso de la plataforma tecnológica RISALC.
- Integración plena a RISALC. Recepción de los servicios de capacitación.
- Actualización de la información institucional en línea.

Esperando que esta invitación sea de interés para su institución, le saluda atentamente,



Martín Hopenhayn
Director
División de Desarrollo Social



NACIONES UNIDAS

Serie

CEPAL políticas sociales

Números publicados

1. Andrés Necochea, La postcrisis: ¿una coyuntura favorable para la vivienda de los pobres? (LC/L.777), septiembre de 1993.
2. Ignacio Irrarázaval, El impacto redistributivo del gasto social: una revisión metodológica de estudios latinoamericanos (LC/L.812), enero de 1994.
3. Cristián Cox, Las políticas de los noventa para el sistema escolar (LC/L.815), febrero de 1994.
4. Aldo Solari, La desigualdad educativa: problemas y políticas (LC/L.851), agosto de 1994.
5. Ernesto Miranda, Cobertura, eficiencia y equidad en el área de salud en América Latina (LC/L.864), octubre de 1994.
6. Gastón Labadie y otros, Instituciones de asistencia médica colectiva en el Uruguay: regulación y desempeño (LC/L.867), diciembre de 1994.
7. María Herminia Tavares, Federalismo y políticas sociales (LC/L.898), mayo de 1995.
8. Ernesto Schiefelbein y otros, Calidad y equidad de la educación media en Chile: rezagos estructurales y criterios emergentes (LC/L.923), noviembre de 1995.
9. Pascual Gerstenfeld y otros, Variables extrapedagógicas y equidad en la educación media: hogar, subjetividad y cultura escolar (LC/L.924), diciembre de 1995.
10. John Durston y otros, Educación secundaria y oportunidades de empleo e ingreso en Chile (LC/L.925), diciembre de 1995.
11. Rolando Franco y otros, Viabilidad económica e institucional de la reforma educativa en Chile (LC/L.926), diciembre de 1995.
12. Jorge Katz y Ernesto Miranda, Reforma del sector salud, satisfacción del consumidor y contención de costos (LC/L.927), diciembre de 1995.
13. Ana Sojo, Reformas en la gestión de la salud pública en Chile (LC/L.933), marzo de 1996.
14. Gert Rosenthal y otros, Aspectos sociales de la integración, Volumen I, (LC/L.996), noviembre de 1996.
Eduardo Bascuñán y otros, Aspectos sociales de la integración, Volumen II, (LC/L.996/Add.1), diciembre de 1996.
Secretaría Permanente del Sistema Económico Latinoamericano (SELA) y Santiago González Cravino, Aspectos sociales de la integración, Volumen III, (LC/L.996/Add.2), diciembre de 1997.
Armando Di Filippo y otros, Aspectos sociales de la integración, Volumen IV, (LC/L.996/Add.3), diciembre de 1997.
15. Iván Jaramillo y otros, Las reformas sociales en acción: salud (LC/L.997), noviembre de 1996.
16. Amalia Anaya y otros, Las reformas sociales en acción: educación (LC/L.1000), diciembre de 1996.
17. Luis Maira y Sergio Molina, Las reformas sociales en acción: Experiencias ministeriales (LC/L.1025), mayo de 1997.
18. Gustavo Demarco y otros, Las reformas sociales en acción: Seguridad social (LC/L.1054), agosto de 1997.
19. Francisco León y otros, Las reformas sociales en acción: Empleo (LC/L.1056), agosto de 1997.
20. Alberto Etchegaray y otros, Las reformas sociales en acción: Vivienda (LC/L.1057), septiembre de 1997.
21. Irma Arriagada, Políticas sociales, familia y trabajo en la América Latina de fin de siglo (LC/L.1058), septiembre de 1997.
22. Arturo León, Las encuestas de hogares como fuentes de información para el análisis de la educación y sus vínculos con el bienestar y la equidad (LC/L.1111), mayo de 1998. [www](#)
23. Rolando Franco y otros, Social Policies and Socioeconomic Indicators for Transitional Economies (LC/L.1112), mayo de 1998.
24. Roberto Martínez Nogueira, Los proyectos sociales: de la certeza omnipotente al comportamiento estratégico (LC/L.1113), mayo de 1998. [www](#)
25. Gestión de Programas Sociales en América Latina, Volumen I (LC/L.1114), mayo de 1998. [www](#)
Metodología para el análisis de la gestión de Programas Sociales, Volumen II (LC/L.1114/Add.1), mayo de 1998. [www](#)
26. Rolando Franco y otros, Las reformas sociales en acción: La perspectiva macro (LC/L.1118), junio de 1998. [www](#)
27. Ana Sojo, Hacia unas nuevas reglas del juego: Los compromisos de gestión en salud de Costa Rica desde una perspectiva comparativa (LC/L.1135), julio de 1998. [www](#)
28. John Durston, Juventud y desarrollo rural: Marco conceptual y contextual (LC/L.1146), octubre de 1998. [www](#)
29. Carlos Reyna y Eduardo Toche, La inseguridad en el Perú (LC/L.1176), marzo de 1999. [www](#)
30. John Durston, Construyendo capital social comunitario. Una experiencia de empoderamiento rural en Guatemala (LC/L.1177), marzo de 1999. [www](#)

31. Marcela Weintraub y otras, Reforma sectorial y mercado de trabajo. El caso de las enfermeras en Santiago de Chile (LC/L.1190), abril de 1999.
32. Irma Arriagada y Lorena Godoy, Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: Diagnóstico y políticas en los años noventa (LC/L.1179-P), Número de venta: S.99.II.G.24 (US\$ 10.00), agosto de 1999. [www](#)
33. CEPAL PNUD BID FLACSO, América Latina y las crisis (LC/L.1239-P), Número de venta: S.00.II.G.03 (US\$10.00), diciembre de 1999. [www](#)
34. Martín Hopenhayn y otros, Criterios básicos para una política de prevención y control de drogas en Chile (LC/L.1247-P), Número de venta: S.99.II.G.49 (US\$ 10.00), noviembre de 1999. [www](#)
35. Arturo León, Desempeño macroeconómico y su impacto en la pobreza: análisis de algunos escenarios en el caso de Honduras (LC/L.1248-P), Número de venta S.00.II.G.27 (US\$10.00), enero de 2000. [www](#)
36. Carmelo Mesa-Lago, Desarrollo social, reforma del Estado y de la seguridad social, al umbral del siglo XXI (LC/L.1249-P), Número de venta: S.00.II.G.5 (US\$ 10.00), enero de 2000. [www](#)
37. Francisco León y otros, Modernización y comercio exterior de los servicios de salud/Modernization and Foreign Trade in the Health Services (LC/L.1250-P) Número de venta S.00.II.G.40/E.00.II.G.40 (US\$ 10.00), marzo de 2000. [www](#)
38. John Durston, ¿Qué es el capital social comunitario? (LC/L.1400-P), Número de venta S.00.II.G.38 (US\$ 10.00), julio de 2000. [www](#)
39. Ana Sojo, Reformas de gestión en salud en América Latina: los cuasi mercados de Colombia, Argentina, Chile y Costa Rica (LC/L.1403-P), Número de venta S.00.II.G.69 (US\$10.00), julio de 2000. [www](#)
40. Domingo M. Rivarola, La reforma educativa en el Paraguay (LC/L.1423-P), Número de venta S.00.II.G.96 (US\$ 10.00), septiembre de 2000. [www](#)
41. Irma Arriagada y Martín Hopenhayn, Producción, tráfico y consumo de drogas en América Latina (LC/L.1431-P), Número de venta S.00.II.G.105 (US\$10.00), octubre de 2000. [www](#)
42. ¿Hacia dónde va el gasto público en educación? Logros y desafíos, 4 volúmenes: Volumen I: Ernesto Cohen y otros, La búsqueda de la eficiencia (LC/L.1432-P), Número de venta S.00.II.106 (US\$10.00), octubre de 2000. [www](#)
Volumen II: Sergio Martinic y otros, Reformas sectoriales y grupos de interés (LC/L.1432/Add.1-P), Número de venta S.00.II.G.110 (US\$10.00), noviembre de 2000. [www](#)
Volumen III: Antonio Sancho y otros, Una mirada comparativa (LC/L.1432/Add.2-P), Número de venta S.01.II.G.4 (US\$10.00), febrero de 2001. [www](#)
Volumen IV: Silvia Montoya y otros, Una mirada comparativa: Argentina y Brasil (LC/L.1432/Add.3-P), Número de venta S.01.II.G.25 (US\$10.00), marzo de 2001. [www](#)
43. Lucía Dammert, Violencia criminal y seguridad pública en América Latina: la situación en Argentina (LC/L.1439-P), Número de venta S.00.II.G-125 (US\$10.00), noviembre de 2000. [www](#)
44. Eduardo López Regonesi, Reflexiones acerca de la seguridad ciudadana en Chile: visiones y propuestas para el diseño de una política (LC/L.1451-P), Número de venta S.00.II.G.126 (US\$10.00), noviembre 2000. [www](#)
45. Ernesto Cohen y otros, Los desafíos de la reforma del Estado en los programas sociales: tres estudios de caso (LC/L.1469-P), Número de venta S.01.II.G.26 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
46. Ernesto Cohen y otros, Gestión de programas sociales en América Latina: análisis de casos, 5 volúmenes:
Volumen I: Proyecto Joven de Argentina (LC/L.1470-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
Volumen II: El Programa Nacional de Enfermedades Sexualmente Transmisibles (DST) y Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) de Brasil (LC/L.1470/Add.1-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
Volumen III: El Programa de Restaurantes Escolares Comunitarios de Medellín, Colombia (LC/L.1470/Add.2-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
Volumen IV: El Programa Nacional de Apoyo a la Microempresa de Chile (LC/L.1470/Add.3-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
Volumen V: El Programa de Inversión Social en Paraguay (LC/L.1470/Add.3-P), Número de venta S.01.II.G.5 (US\$10.00), enero de 2001. [www](#)
47. Martín Hopenhayn y Álvaro Bello, Discriminación étnico-racial y xenofobia en América Latina y el Caribe.(LC/L.1546), Número de venta S.01.II.G.87 (US\$10.00), mayo de 2001. [www](#)
48. Francisco Pilotti, Globalización y Convención sobre los Derechos del Niño: el contexto del texto (LC/L.1522-P), Número de venta S.01.II.G.65 (US\$ 10.00), marzo de 2001. [www](#)
49. John Durston, Capacitación microempresarial de jóvenes rurales indígenas en Chile (LC/L. 1566-P), Número de venta S.01.II.G.112 (US\$ 10.00), julio de 2001. [www](#)
50. Agustín Escobar Latapí, Nuevos modelos económicos: ¿nuevos sistemas de movilidad social? (LC/L.1574-P), Número de venta S.01.II.G.117 (US\$ 10.00), julio de 2001. [www](#)
51. Carlos Filgueira, La actualidad de viejas temáticas: sobre los estudios de clase, estratificación y movilidad social en América Latina (LC/L 1582-P), Número de venta S.01.II.G.125 (US\$ 10.00), julio de 2001. [www](#)

52. Arturo León, Javier Martínez B., La estratificación social chilena hacia fines del siglo XX (LC/L.1584-P), Número de venta S.01.II.G.127 (US\$ 10.00), agosto de 2001. [www](#)
53. Ibán de Rementería, Prevenir en drogas: paradigmas, conceptos y criterios de intervención (LC/L. 1596-P), Número de venta S.01.II.G.137 (US\$ 10.00), septiembre de 2001. [www](#)
54. Carmen Artigas, El aporte de las Naciones Unidas a la globalización de la ética. Revisión de algunas oportunidades. (LC/L. 1597-P), Número de venta: S.01.II.G.138 (US\$ 10.00), septiembre de 2001. [www](#)
55. John Durston, Capital social y políticas públicas en Chile. Investigaciones recientes. Volumen I, (LC/L. 1606-P), Número de venta: S.01.II.G.147 (US\$ 10.00), octubre de 2001 y Volumen II, (LC/L.1606/Add.1-P), Número de venta: S.01.II.G.148 (US\$ 10.00), octubre de 2001. [www](#)
56. Manuel Antonio Garretón, Cambios sociales, actores y acción colectiva en América Latina. (LC/L. 1608-P), Número de venta: S.01.II.G.150 (US\$ 10.00), octubre de 2001. [www](#)
57. Irma Arriagada, Familias latinoamericanas. Diagnóstico y políticas públicas en los inicios del nuevo siglo. (LC/L. 1652-P), Número de venta: S.01.II.G.189 (US\$ 10.00), diciembre de 2001. [www](#)
58. John Durston y Francisca Miranda, Experiencias y metodología de la investigación participativa. (LC/L.1715-P), Número de venta: S.02.II.G.26 (US\$ 10.00), marzo de 2002. [www](#)
59. Manuel Mora y Araujo, La estructura social argentina. Evidencias y conjeturas acerca de la estratificación social, (LC/L 1772-P), Número de venta: S.02.II.G.85 (US\$ 10.00), septiembre de 2002. [www](#)
60. Lena Lavinas y Francisco León, Empleo femenino no Brasil: mudanças institucionais e novas inserções no mercado de trabalho, Volumen I (LC/L.1776-P), Número de venta S.02.II.G.90 (US\$ 10.00), agosto de 2002 y Volumen II, (LC/L.1776/Add.1-P) Número de venta S.02.II.G.91 (US\$ 10.00), septiembre de 2002. [www](#)
61. Martín Hopenhayn, Prevenir en drogas: enfoques integrales y contextos culturales para alimentar buenas prácticas, (LC/L.1789-P), Número de venta: S.02.II.G.103 (US\$ 10.00), octubre de 2002. [www](#)
62. Fabián Repetto, Autoridad Social en Argentina. Aspectos político-institucionales que dificultan su construcción. (LC/L.1853-P), Número de venta: S.03.II.G.21, (US\$ 10.00), febrero de 2003. [www](#)
63. Daniel Duhart y John Durston, Formación y pérdida de capital social comunitario mapuche. Cultura, clientelismo y empoderamiento en dos comunidades, 1999–2002. (LC/1858-P), Número de venta: S.03.II.G.30, (US\$ 10.00), febrero de 2003. [www](#)
64. Vilmar E. Farias, Reformas institucionales y coordinación gubernamental en la política de protección social de Brasil, (LC/L.1869-P), Número de venta: S.03.II.G.38, (US\$ 10.00), marzo de 2003. [www](#)
65. Ernesto Aranibar Quiroga, Creación, desempeño y eliminación del Ministerio de Desarrollo Humano en Bolivia, (LC/L.1894-P), Número de venta: S.03.II.G.54, (US\$ 10.00), mayo de 2003. [www](#)
66. Gabriel Kessler y Vicente Espinoza, Movilidad social y trayectorias ocupacionales en Argentina: rupturas y algunas paradojas del caso de Buenos Aires, LC/L. 1895-P), Número de venta: S.03.II.G.55, (US\$ 10.00), mayo de 2003. [www](#)
67. Francisca Miranda y Evelyn Mozó, Capital social, estrategias individuales y colectivas: el impacto de programas públicos en tres comunidades campesinas de Chile, (LC/L.1896-P), Número de venta: S.03.II.G.53, (US\$ 10.00), mayo de 2003. [www](#)
68. Alejandro Portes y Kelly Hoffman, Las estructuras de clase en América Latina: composición y cambios durante la época neoliberal, (LC/L.1902-P), Número de venta: S.03.II.G.61, (US\$ 10.00), mayo de 2003. [www](#)
69. José Bengoa, Relaciones y arreglos políticos y jurídicos entre los estados y los pueblos indígenas en América Latina en la última década, (LC/L.1925-P), Número de venta: S.03.II.G.82, (US\$ 10.00), agosto de 2003. [www](#)
70. Sara Gordon R., Ciudadanía y derechos sociales. ¿Criterios distributivos?, (LC/L.1932-P), Número de venta: S.03.II.G.91, (US\$ 10.00), julio de 2003. [www](#)
71. Sergio Molina, Autoridad social en Chile: un aporte al debate (LC/L.1970-P), Número de venta: S.03.II.G.126, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
72. Carmen Artigas, “La incorporación del concepto de derechos económicos sociales y culturales al trabajo de la CEPAL”, (LC/L.1964-P), Número de venta S.03.II.G.123, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
73. José Luis Sáez, “Economía y democracia. Los casos de Chile y México”, (LC/L-1978-P), Número de venta: S.03.II.G.137, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
74. Irma Arriagada y Francisca Miranda (compiladoras), “Capital social de los y las jóvenes. Propuestas para programas y proyectos”, Volumen I. LC/L.1988-P), Número de venta: S.03.II.G.149, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#) Volumen II. LC/L.1988/Add.1-P), Número de venta: S.03.II.G.150, (US\$ 10.00), septiembre de 2003. [www](#)
75. Luz Marina Quiroga, Pablo Villatoro, “Tecnologías de información y comunicaciones: su impacto en la política de drogas en Chile”. Extracto del informe final CEPAL, CONACE”, (LC/L.1989-P), Número de venta: S.03.II.G.151, (US\$ 10.00), noviembre de 2003. [www](#)
76. Rodrigo Valenzuela Fernández, Inequidad, ciudadanía y pueblos indígenas en Chile, (LC/L.2006-P), Número de venta: S.03.II.G.167, (US\$ 10.00), noviembre de 2003. [www](#)
77. Sary Montero y Manuel Barahona, “La estrategia de lucha contra la pobreza en Costa Rica. Institucionalidad–Financiamiento– Políticas– Programas, (LC/L.2009-P), Número de venta: S.03.II.G.170, (US\$ 10.00), noviembre de 2003. [www](#)

78. Sandra Piszky y Manuel Barahona, Aproximaciones y desencuentros niéela configuración de una autoridad social en Costa Rica: relato e interpretación de una reforma inconclusa, (LC/L.2027-P), Número de venta: S.03.II.G.191, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
79. Ernesto Cohen, Rodrigo Martínez, Pedro Donoso y Freddy Aguirre, “Localización de infraestructura educativa para localidades urbanas de la Provincia de Buenos Aires”, (LC/L.2032-P), Número de venta: S.03.II.G.194, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
80. Juan Pablo Pérez Saínz, Katherine Andrade-Eekhoff, Santiago Bustos y Michael Herradora, “El orden social ante la globalización: Procesos estratificadotes en Centroamérica durante la década de los noventa”, (LC/L.2037-P), Número de venta: S.03.II.G.203, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
81. Carmen Artigas, “La reducción de la oferta de drogas. Introducción a algunos instrumentos internacionales”, (LC/L.2044-P), Número de venta: S.03.II.G.207, (US\$ 10.00), diciembre de 2003. [www](#)
82. Roberto Borges Martins, “Desigualdades raciais et políticas de inclusão racial: um sumário da experiência brasileira recente”, (LC/L.2082-P), Número de venta: S.04.II.G.22, (US\$ 10.00), abril de 2004. [www](#)
Roberto Borges Martins, “Desigualdades raciales y políticas de inclusión racial; resumen de la experiencia brasileña reciente”, (LC/L.2082-P), Número de venta: S.04.II.G.22, (US\$ 10.00), marzo de 2004. [www](#)
83. Rodrigo Valenzuela Fernández, “Inequidad y pueblos indígenas en Bolivia. (LC/L. 2089-P), Número de venta: S.04.II.G.27, (US\$ 10.00), marzo de 2004. [www](#)
84. Laura Golbert, “¿Derecho a la inclusión o paz social ? El Programa para Jefes/as de Hogares Desocupados”. (LC/L. 2092-P), Número de venta: S.04.II.G.30, (US\$ 10.00), abril de 2004. [www](#)
85. Pablo Vinocur y Leopoldo Halperini, “Pobreza y políticas sociales en Argentina de los años noventa” (LC/L.2107-P), Número de venta: S.04.II.G.59, (US\$ 10.00), abril de 2004. [www](#)
86. Alfredo Sarmiento Gómez, “La institucionalidad social en Colombia: la búsqueda de una descentralización con centro”, (LC/L. 2122-P), Número de venta: S.04.II.G.51, (US\$ 10.00), mayo de 2004. [www](#)
87. Pablo Villatoro, “Los programas de reducción de la pobreza en América Latina. Un análisis de cinco experiencias.” (LC/L.2133-P), Número de venta: S.04.II.G.62, (US\$ 10.00), mayo de 2004. [www](#)
88. Arturo León, Rodrigo Martínez, Ernesto Espindola y Alejandro Schejtman, “Pobreza, hambre y seguridad alimentaria en Centroamérica y Panamá”, (LC/L.2134-P), Número de venta: S.04.II.G.63, (US\$ 10.00), mayo de 2004. [www](#)
89. Nelson do Valle Silva, “Cambios sociales y estratificación en el Brasil contemporáneo (1945-1999)” (LC/L.2163-P), Número de venta: S.04.II.G.91, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
90. Gisela Zaremberg, “Alpargatas y libros: un análisis comparado de los estilos de gestión social del Consejo Provincial de la Mujer (Provincia de Buenos Aires, Argentina) y el Servicio Nacional de la Mujer (Chile)”, (LC/L.2164-P), Número de venta: S.04.II.G.92, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
91. Jorge Lanzaro, “La reforma educativa en Uruguay (1995-2000): virtudes y problemas de una iniciativa heterodoxa”, (LC/L.2166-P), Número de venta: S.04.II.G.95, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
92. Carlos Barba Solano, “Régimen de bienestar y reforma social en México”, (LC/L.2168-P), Número de venta: S.04.II.G.97, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
93. Pedro Medellín Torres, “La política de las políticas públicas: propuesta teórica y metodológica para el estudio de las políticas públicas en países de frágil institutionacionalidad”, (LC/L.2170-P), Número de venta: S.04.II.G.99, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
94. Carlos Sojo, “Líneas de tensión: gestión política de la reforma económica. El Instituto Costarricense de Electricidad, ICE y la privatización de empresas públicas”, (LC/L.2173-P), Número de venta: S.04.II.G.101, (US\$ 10.00), julio de 2004. [www](#)
95. Eugenio Lahera P., “Política y políticas públicas”, (LC/L.2176-P), Número de venta: S.04.II.G.103, (US\$ 10.00), agosto de 2004. [www](#)
96. Raúl Atria, “Estructura ocupacional, estructura social y clases sociales”, (LC/L.2192-P), Número de venta: S.04.II.G.119, (US\$ 10.00), septiembre de 2004. [www](#)
97. Fabián Repetto y Guillermo Alonso, “La economía política de la política social argentina: una mirada desde la desregulación y la descentralización”, (LC/L.2193-P), Número de venta: S.04.II.G.120, (US\$ 10.00), septiembre de 2004. [www](#)
98. Florencia Torche y Guillermo Wormald, “Estratificación y movilidad social en Chile: entre la adscripción y el logro”, (LC/L.2209-P), Número de venta: S.04.II.G.132, (US\$ 10.00), octubre de 2004. [www](#)
99. Lorena Godoy, “Programas de renta mínima vinculada a la educación: las becas escolares en Brasil” (LC/L.2217-P), Número de venta: S.04.II.G.137, (US\$ 10.00), noviembre de 2004. [www](#)
100. Alejandro Portes y William Haller “La economía informal.” (LC/L.2218-P), Número de venta: S.04.II.G.138, (US\$ 10.00), noviembre de 2004. [www](#)
101. Pablo Villatoro y Alisson Silva, “Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Un panorama regional”, (LC/L.2238-P), Número de venta: S.04.II.G.159, (US\$ 10.00), noviembre de 2004. [www](#)

- 102. David Noe, Jorge Rodríguez Cabello e Isabel Zúñiga, “Brecha étnica e influencia de los pares en el rendimiento escolar: evidencia para Chile”, (LC/L.2239-P), Número de venta: S.04.II.G.159, (US\$ 10.00), diciembre del 2004. [www](#)
- 103. Carlos Américo Pacheco, “Políticas públicas, intereses y articulación política como se gestaron las recientes reformas al Sistema de Ciencia y Tecnología en Brasil”, (LC/L.2251-P), Número de venta: S.05.II.G.9, (US\$ 10.00), enero del 2005. [www](#)
- 104. Mariana Schnkolnik, “Caracterización de la inserción laboral de los jóvenes” (LC/L2247-P), Número de venta: S.05.II.G.15, (US\$ 10.00), febrero del 2005. [www](#)
- 105. Alison Vásconez R., Rossana Córdoba y Pabel Muñoz, “La construcción de las políticas sociales en Ecuador durante los años ochenta y noventa: sentidos, contextos y resultados”, (LC/L.2275-P), Número de venta: S.05.II.G.27, (US\$ 10.00), febrero del 2005. [www](#)
- 106. Pablo Villatoro, “Diagnóstico y propuestas para el proyecto: Red en línea de Instituciones Sociales de América Latina y el Caribe RISALC”, (LC/L.2276-P), Número de venta: S.05.II.G.28, (US\$ 10.00), febrero del 2005. [www](#)
- 107. Richard N. Adams, “Etnicidad e igualdad en Guatemala, 2002”, (LC/L.2286-P), Número de venta: S.05.II.G.30 (US\$ 10.00), mayo del 2005. [www](#)
- 108. María Rebeca Yáñez y Pablo Villatoro, “Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social: hacia una gestión basada en el conocimiento” (LC/L.2298-P), Número de venta: S.05.II.G.46, (US\$ 10.00), mayo del 2005. [www](#)

- El lector interesado en adquirir números anteriores de esta serie puede solicitarlos dirigiendo su correspondencia a la Unidad de Distribución, CEPAL, Casilla 179-D, Santiago, Chile, Fax (562) 210 2069, correo electrónico: publications@cepal.org

[www](#) Disponible también en Internet: <http://www.cepal.org/> o <http://www.eclac.org>

Nombre: Actividad: Dirección: Código postal, ciudad, país: Tel.: Fax: E.mail:
