

CIUDAD DIGITAL: POTENCIADORA DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL CIUDADANO.

Esc. Graciela Cami¹ - Esc. María Elisabeth Bouvier²

Integrantes de la Comisión de Derecho Informático y Tecnológico de la Asociación de Escribanos del Uruguay.

ABSTRACT: El advenimiento de la Sociedad de la Información y el gran desarrollo de las nuevas tecnologías ha producido una verdadera revolución en todos los ámbitos de la vida del hombre, llegando también a producir grandes cambios en las relaciones entre Gobierno-ciudadano. Este nuevo paradigma ha hecho que derechos fundamentales tales como la libertad de expresión y la libertad de comunicación, pilares fundamentales de todo sistema democrático, se hayan potenciado, debiendo ser el ser humano centro de cualquier desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico que se pretenda realizar. En el presente trabajo, haremos una breve reseña de los avances del gobierno Electrónico en el Uruguay, para luego realizar un estudio pormenorizado del proyecto de la Intendencia Municipal de Canelones para convertirse en ciudad inteligente, Intendencia que en el año 2009 recibió el premio Ciudades Digitales en la Categoría CD Mediana (de 100.000 a 750.000 habitantes) En dicho estudio resaltaremos el énfasis que dicho Gobierno Local ha puesto en el ciudadano al implementar los cambios, para así permitir el desarrollo de los derechos fundamentales.

Palabras clave: Gobierno electrónico, ciudadano, derechos fundamentales, ciudad digital.

1.-INTRODUCCIÓN.-

El advenimiento de la Sociedad de la Información y el gran desarrollo de las nuevas tecnologías ha producido una verdadera revolución en todos los ámbitos de la vida del hombre, llegando también a producir grandes cambios en las relaciones entre Gobierno-ciudadano. Es por ello, que creemos que la Sociedad de la Información y las TIC's, constituyen pilares fundamentales para la modernización y eficacia del Estado, ya que aportan transparencia al sector público, acercan el Gobierno a los ciudadanos y permiten la participación de los mismos en los procesos de toma de decisiones, favorecen la descentralización del Estado, aceleran los tiempos de la Administración, facilitan las tareas de control y aumentan las posibilidades de compartir recursos. Para lograr esta modernización y que ella posibilite la mejor calidad de vida del ciudadano, es necesario por un lado reformular el modelo de gestión, apelando a la planificación estratégica, y al uso adecuado de las TIC's y por otro centrar todo este actuar del Gobierno, en la persona humana, en el ciudadano para así lograr el fin último que es el desarrollo pleno de sus derechos humanos. Siguiendo la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, Aprobada por la IX

¹ Domicilio: R.36 km 42.5, Canelones escribaniacami@adinet.com.uy

² Domicilio: Scosería 2530/1101 escbouvier@gmail.com

Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1º de junio de 2007 Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007, (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago) advertimos que "... existen dos objetivos inseparables en el proceso de reconocimiento del Derecho de acceso electrónico a las Administraciones Públicas a los que alude esta Carta:

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

2.- CONCEPTO DE GOBERNANZA

El término Gobernanza adquiere un sentido propio a partir de los cambios que se han producido en el actuar de los diferentes integrantes de la sociedad. Las nuevas tecnologías, Internet y la globalización han potenciado el protagonismo de las organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil en general. Este fenómeno demuestra que no son sólo los gobiernos y los organismos internacionales quienes toman decisiones, sino que ellos interactúan en la toma de las mismas con diferentes actores privados de la sociedad civil. Así se promueve "una nueva modalidad (horizontal) de gestión del poder, impuesta y a la vez posibilitada por la globalización. En tal sentido, la expresión "gobernanza" sugiere una toma de decisiones colectivas, basada en una amplia inclusión de quienes se ven afectados por las mismas, junto a una necesaria coordinación. De este modo, la frontera entre lo público y lo privado tiende a diluirse (aunque no a borrarse o desaparecer)"³ En el diccionario de la Real Academia, encontramos una definición de Gobernanza : es el "Arte o manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía."⁴ Frente a esta definición, concluimos que gobernanza nace a la luz de un nuevo paradigma de las relaciones de poder, donde el Estado es uno de los componentes del mismo, actuando conjuntamente con la sociedad civil y las multinacionales. La definición nos habla de promover un sano equilibrio entre los tres componentes que hoy la

³ Dr. Delpiazzo, Carlos. "Gobierno Electrónico y Ciudades Digitales" trabajo presentado al XIV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática. México 25-30.2010

⁴ Diccionario de la Real Academia 22ª.edición

sociedad presenta, y los cuales están presentes en la toma de decisiones. Lograr el referido equilibrio debe ser la meta a alcanzar para “un buen gobierno”.

3.- GOBIERNO ELECTRÓNICO

3.1 Concepto

La sociedad actual se caracteriza por la profunda transformación que ha producido en ella la difusión masiva de las tecnologías de la información y de la comunicación. Esta transformación si bien ofrece nuevas oportunidades para el desarrollo de los pueblos, también crea una nueva fuente de desigualdades entre los hombres, la conocida “brecha digital”. Es por esta razón que todos los intentos de implementación de Gobierno Electrónico deben tener como meta al ciudadano, buscando evitar las desigualdades y creando herramientas que permitan la inclusión de todos en especial de aquellos más vulnerables. Para dar un concepto de Gobierno Electrónico tomaremos el que nos proporciona la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico mencionada en el apartado anterior: “A los efectos de la presente Carta Iberoamericana se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.”⁵ Siguiendo a la Dra. Laura Nahabetián, concluimos en que “Fundamental es tener conciencia de que el gobierno electrónico no es sinónimo de automatización sino muy por el contrario, es sinónimo de participación...Por tanto es muy importante que no se pierda de vista que en el horizonte están los expertos y en el caso del gobierno electrónico, los expertos son los ciudadanos, ya que su finalidad última es servirles y que éstos puedan servirse.”⁶

3.2 Experiencia de Gobierno Electrónico en Uruguay

Uruguay instala el tema de Gobierno Electrónico en el ámbito político y en el Público a partir del año 2000 , con la creación del Comité Nacional para la Sociedad de la Información, por decreto del Poder Ejecutivo 225/000 de 8 de agosto 2000. El mismo según el artículo 1 de la norma referida, “... tendrá la dirección ejecutiva de los planes para el desarrollo de la Sociedad de la Información”.

⁵ Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007, (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)

⁶ Nahabetián Brunet, Laura, “Gobernanza Electrónica y Gobierno Electrónico: práctica hacia una concreción del gobierno abierto”, en libro Ciudadanas 2020.El Gobierno de la Información. Chile 2011.

Actualmente AGESIC es la "Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento". Fue creada por la ley 17930 de 19 de diciembre de 2005 (artículo 72) modificada por la ley 18046 de 24 de octubre de 2006 (artículos 54 y 55). Es un organismo que depende de la Presidencia de la República (unidad ejecutora 010 dentro del inciso 02). Funciona con autonomía técnica. Tiene como objetivo procurar la mejora de los servicios al ciudadano, utilizando las posibilidades que brindan las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).⁷ Uruguay procurando avanzar en la implementación de Gobierno Electrónico, en el año 2011 ha elaborado su agenda digital Uruguay, 2011-2015. En su Introducción se establece que : “Una nación que se propone incrementar su desarrollo en el contexto de nuestra era, la de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, debe asumir un despliegue a gran escala de herramientas basadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Para ello, resulta crítico establecer un marco habilitante para su buen uso y favorecer su apropiación social en el contexto específico de la realidad uruguaya.” Uruguay al igual que otros países de la región, tiene un fuerte compromiso a los efectos de modernizar sus mecanismos de gestión y así lograr más desarrollo, y más igualdad de oportunidades para sus habitantes. Queremos destacar de la Agenda Digital Uruguay, 2011-2015 algunos objetivos y metas planteadas por la misma que creemos son de suma importancia para el desarrollo de la dignidad humana y el fortalecimiento de los derechos humanos. Ellas son: “ACCESO: Conectividad para la inclusión. GOBIERNO ELECTRÓNICO: Una administración pública moderna al servicio del ciudadano”⁸ Esta modernización del Estado sólo será una realidad si las herramientas utilizadas logran el acceso de todos los ciudadanos a ellas y a través del mismo una participación ciudadana fuerte, sinónimo de más democracia.

4.- CIUDAD DIGITAL. Definición

Existen muchas definiciones de ciudad digital, podemos decir que tantas como autores han tratado el tema. Aquí tomaremos la definición dada en el Manual para el desarrollo de Ciudades Digitales en Iberoamérica, desarrollado por AHCIET (Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones), por creer que es la más adecuada para nuestra región.

La definición establece que se entiende a las Ciudades Digitales como “aquella en la que, utilizando los recursos que brindan la infraestructura de telecomunicaciones y de informática existentes, entre ellas la denominada Internet, brinda a sus habitantes un conjunto de servicios digitales a fin de mejorar el nivel de desarrollo

⁷ www.agesic.gub.uy. Visitado 22.2.2012

⁸ Ídem 5

humano, económico y cultural de esa comunidad, tanto a nivel individual como colectivo”⁹.

Siguiendo la misma fuente mencionada podemos afirmar que “...con el término Ciudad Digital, entendido como motor de la modernización de las ciudades de Iberoamérica, lo que se pretende es utilizar las tecnologías de la información y de las comunicaciones en forma masiva para mejorar el nivel y la calidad de vida de la población, tanto a nivel individual como comunitario mientras se eleva también la competitividad de los agentes económicos de la ciudad”¹⁰

5. CANELONES: CIUDAD DIGITAL CON SOFTWARE LIBRE

5.1 Introducción

Dentro de los derechos fundamentales del ser humano se encuentran la libertad de expresión y la libertad de comunicación, pilares fundamentales de todo sistema democrático. De ellos se deduce como corolario: la democracia participativa ó la participación ciudadana. La Intendencia de Canelones, la cual en el año 2009 recibió el premio Ciudades Digitales en la Categoría CD Mediana (de 100.000 a 750.000 habitantes), en su camino a convertirse en ciudad inteligente ha puesto especial énfasis en recoger y aplicar estos derechos fundamentales. Canelones después de Montevideo -capital del Uruguay- es el segundo departamento de mayor densidad de población, lo que no es un dato menor. Posee aproximadamente 530000 habitantes, 29 ciudades y más de 120 villas y pueblos, siendo su superficie de 4536 kilómetros cuadrados, lo que la convierte en una de las comunas municipales más complejas de administrar y gestionar. Canelones es uno de los departamentos estratégicamente mejor ubicados desde el punto de vista geopolítico, limítrofe con Montevideo, suministra toda el agua potable al área metropolitana por intermedio de la planta de Aguas Corrientes ubicada en Los Cerrillos (Canelones) y es el mayor receptor de visitante extranjeros, ya que por este departamento ingresan al Uruguay cientos de miles de personas a través del Aeropuerto Internacional de Carrasco (aeropuerto ubicado en el Departamento de Canelones y no en Montevideo, como erróneamente se cree).

5.2 PROYECTO CANELONES CIUDAD DIGITAL. PROGRAMA “COMUNAS DIGITALES”

5.2.1 ¿Quiénes integraron el Programa “Comunas Digitales”?

⁹ Bermúdez Mogni, Pablo. Araos Uribe, Carlos. Libro Blanco sobre Ciudades Digitales en Iberoamerica. –AHCJET-

¹⁰ Idem .7

El Proyecto Canelones Ciudad Digital estuvo enmarcado dentro del Programa de ANTEL ¹¹ denominado: “Comunas Digitales”, en el que participaron las Intendencia de Florida y Canelones. Ese programa fue desarrollado en forma conjunta por la empresa HG SA ¹², la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND), las referidas Intendencias y empresas del sector tecnologías de la información tales como GEOCOM. GEOCOM Uruguay, ofrece soluciones informáticas globales y entre sus productos y aplicaciones de Gobierno Electrónico, se destaca: “GEOMunicipal”, consistente en una solución integral para el GE de toda América Latina. La propia GEOCOM dentro de sus “casos de éxito” presenta a la Intendencia de Canelones como el más grande de sus proyectos. Cabe destacar que también la Municipalidad de Villarrica de Paraguay en su camino para transformarse en la primera Ciudad Digital de aquél país, tomó como referente las experiencias de las Intendencias de Florida y Canelones, lo que demuestra el prestigio y el éxito de dicho programa.

5.2.2 Objetivo del Programa Comunas Digitales.

Con relación al Programa Comunas Digitales, el mismo *“tiene como objetivo promover la sociedad de la información en entornos locales, mejorar el nivel de desarrollo humano, social, económico y cultural, evitar el surgimiento de nuevas formas de desigualdad y hacer viables nuevas formas de trabajo y administración municipal”*.

Para llevar a cabo este programa, ANTEL brinda los siguientes servicios: aporta conectividad, realiza el desarrollo e implantación de portales -en Internet e Intranet- con lo que se posibilitan los trámites vía telemática, los pagos en línea y la implementación del expediente electrónico. Asimismo brinda capacitación a distancia.

6. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA COMUNAS DIGITALES EN LA INTENDENCIA DE CANELONES.

En el camino hacia la implementación de un proyecto de Ciudad Digital el Gobierno Local debe ser el motor que ponga en marcha dicho proyecto; en particular el Portal Municipal está llamado a ser el impulsor número uno en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) y el principal promotor de todas las actividades, eventos, servicios y productos de su departamento. El Portal Municipal en definitiva debe convertirse en la puerta de acceso a todos los servicios municipales ofrecidos a los ciudadanos y el punto de enlace de éstos con los empresarios, las ONG, los visitantes y el resto de los organismos públicos. Es quien debe proporcionar los servicios de información, consulta, trámites, gestión municipal y servicios públicos locales. En la Ciudad Digital, el Gobierno Local puede y debe a través de ésta, ofrecer mejor y mayor cantidad de servicios públicos on-line, como así también dar transparencia a su gestión, e interactuar con los

¹¹ www.antel.com.uy

¹² HGSA

ciudadanos, acercándose más a ellos, a sus necesidades y a sus requerimientos. Es quien tendrá a cargo procurar y asignar recursos crediticios y financieros e impulsar el uso de las TIC's en los procesos políticos. No obstante, para lograr el éxito de la Ciudad Digital, si bien es fundamental el liderazgo de la Administración Local, también lo es el involucramiento de otras Instituciones, otras AAPP Administraciones Públicas- y del resto de los actores (empresas, ciudadanos, ONG, etcétera). Por su parte los ciudadanos también cumple un rol importante en el camino hacia la implementación de una Ciudad Digital ya que pueden aportar sus puntos de vista y participar en forma activa en las políticas públicas, desarrollando actividades concretas e involucrándose en la vida toda de la ciudad, fundamentalmente controlando la actividad municipal, por ejemplo, a través del presupuesto participativo, los plenarios. Para analizar los diferentes estadios seguidos por la Intendencia de Canelones, para la implementación del Programa referido en el apartado anterior, haremos un estudio de aquellos que consideramos de mayor interés para el tema en estudio. Entre ellos destacamos el Portal Web, otras herramientas utilizadas como los centros cívicos, los servidores virtuales, el programa de conectividad educativa, así como los avances hechos en tele-educación y telemedicina.

6.1 Portal Web de la Comuna Canaria

El 1º de febrero de 2011 fue presentado el nuevo Portal Web de la Comuna Canaria; sitio oficial de la Intendencia de Canelones.¹³ Dicho portal incorporó nuevas tecnologías de código abierto -open source- y un nuevo diseño estético. En la propia presentación de su página, la Comuna Canaria explica que su planteo ha sido el de adoptar un modelo de gestión basado en la transparencia, la descentralización y eficiencia de los servicios brindados al ciudadano, coordinando el trabajo entre las unidades y promoviendo la participación activa de todos sus funcionarios en la gestión. Con la independencia tecnológica y el dominio de la información, la Comuna busca controlar la manera en como almacenar los datos y la posibilidad de modificarlos, contribuyendo así a la democratización de apropiación social de las tecnologías de la información en aras de la reducción de la brecha digital existente entre los ciudadanos; promoviendo de esa forma la inclusión digital del municipio y del país en un mundo globalizado. En esa misma línea el propio Presidente uruguayo: José Mujica Cordano, en el acto de apertura del Primer Evento Internacional sobre Gobierno Electrónico celebrado en Montevideo, en mayo de 2010, ya expresaba: *“hace falta democratizar el acceso a las nuevas tecnologías como una manera de construir ciudadanos integrados en un Estado”*, lo que demuestra un fuerte liderazgo político en esta temática; componente fundamental para que todos esos proyectos, en especial el de Ciudades Digitales, sean sustentables y perduren en el tiempo. Teniendo entonces como meta la soberanía tecnológica, la gestión del flujo de la información en forma transparente, la economía en el uso y gestión de las TIC's, el ahorro derivado del no pago de

¹³ <http://www.imcanelones.gub.uy>

licencias ni mantenimientos, entre otros postulados; es que todos los sistemas operativos propietarios de la Comuna de Canelones fueron reemplazados por los sistemas “open source”. Este Sitio Web, en la página de inicio, cuenta con tres grandes áreas: “Servicios al Ciudadano”, “Gestión de Gobierno” y “Conocé Canelones” Asimismo hay un menú con links de interés para enlaces externos principalmente a páginas que pertenecen a otros organismos, tales como la Presidencia de la República, AGESIC (Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y del Conocimiento), el Congreso Nacional de Intendentes, etcétera, que colaboran o que están en permanente contacto con la Comuna Canaria, en aras de la interoperabilidad, de forma tal de compartir y actualizar información. Desde allí también se accede a un buscador, a una guía de teléfonos y horarios, al enlace “Canelones Te Escucha” y a un ingreso mediante contraseña para los usuarios registrados.

6.1.1 “Gestión de Gobierno”

El Área de “Gestión de Gobierno” se subdivide en: “Gobierno”, “Áreas de Gestión”, “Estrategia Institucional” y “Documentos de Interés”. Con esta plataforma se busca, entre otras cosas, reforzar los canales de comunicación entre la administración y los ciudadanos a través de la difusión informativa sobre la actividad política en el municipio.

6.1.2 “Conoce Canelones”

El Área “Conoce Canelones” aporta información sobre Turismo, Información Geográfica, Información Estadística e Historia del Departamento.

6.1.3 “Servicio al Ciudadano”

En este trabajo nos interesa en especial analizar el área de “Servicio al Ciudadano” la cual a su vez cuenta con cuatro sub-áreas: “Tributos”, “Consultas”, “Trámites” y “Solicitudes”. Desde este enlace el usuario puede acceder y conocer en tiempo real y con total libertad todo los contenidos, en especial lo referente a Tributos Municipales, Calendario de Pagos, Consultas de Deudas, Duplicado de facturas, Tasas y Precios, Pago en Línea a través del BROU y de BANRED.

GEOTributos, un componente de la aplicación “GEOMunicipal” fue puesto en marcha en Canelones el 5 de enero de 2009 y es un sistema que gestiona toda la recaudación de la Comuna Canaria, ya sea por concepto de Ingresos Vehiculares, Contribución Inmobiliaria, Impuesto a la Venta de Carnes y a la Extracción de Materiales. En su portal la Comuna Canaria emplea el Sistema File Center, consistente en un software de oficina sin papel y según los técnicos, muy fácil de usar e instalar, el cual es utilizado por dicha Intendencia en la Gestión Electrónica de Documentos. El mismo permite escanear, archivar, organizar y buscar archivos del ordenador.

La Comuna Canaria también ha adoptado el sistema de Administración descentralizada de su Sitio Web y de Portal Colaborativo (escritorio Web, Blogs, Foros, etc). Según Carlos Arturo Vega Lebrún, Director General de Investigación y Postgrado de la Universidad Católica Colón (Veracruz-México): *“La creación de portales colaborativos debe”... “permitir el acceso a toda la información de la organización”... “Los portales colaborativos como soporte a la administración del conocimiento deben proporcionar un acceso integrado a la información, aplicaciones, procesos (de investigación, desarrollo o de negocios) y a las personas”*¹⁴ La Intendencia de Canelones tiene como premisa fundamental promover la participación ciudadana con miras de lograr eficiencia, eficacia y sobre todo transparencia en su gestión, razón por la cual a partir de 1º de enero de 2007 todas las resoluciones del Intendente de Canelones se encuentran informatizadas y a disposición de todo público a través del Portal Municipal. Se puede acceder a las mismas a través de un buscador, el que las ubica ya sea por su número, número de acta, número de expediente o tema de referencia. Desde esta sección los usuarios también pueden conocer todos los llamados de interés -actuales y anteriores- las licitaciones públicas, las abreviadas y las compras directas, así como los llamados laborales externos para el desempeño de determinados cargos o funciones. Una vez más presente los principios de libertad de información, accesibilidad universal y participación ciudadana. Dentro de la sección “Trámites” puede obtenerse una guía organizada alfabéticamente de todos los trámites municipales y conocerse la documentación requerida para el inicio de los mismos, lugar, horarios de atención, costos, duración, normativa aplicable. Asimismo se ofrece la posibilidad de hacer un seguimiento en línea de los expedientes iniciados a partir del 1/11/2007, accediendo de esa forma tanto al estado actual de los mismos como a su recorrido electrónico por las diferentes oficinas de la Intendencia. La Intendencia de Canelones a través de la Sección “Solicitudes” y para aquellos procedimientos administrativos de carácter repetitivo, pone a disposición del ciudadano una aplicación consistente en formularios electrónicos a través de los cuales se puede solicitar: la reparación de alumbrado público, poda de árboles por cuenta de la Intendencia, permisos de utilización de espacios públicos, recolección de restos vegetales, control de plagas y vectores, entre muchos otros. Con esta aplicación los usuarios también pueden realizar solicitudes relacionadas con la gestión cultural, tales como el pedido de apoyo económico para eventos culturales, la declaración de interés municipal de alguna actividad, el patrocinio o auspicio de eventos, la solicitud de la sala de exposiciones, etcétera.

6.1.4“Canelones Te Escucha” es un servicio que brinda la Intendencia Canaria a través del cual se derivan los reclamos y las consultas directamente a los Directores y Responsables de Áreas, para que tengan una respuesta rápida y efectiva. Este es un instrumento que facilita la participación de los ciudadanos, una vía a través de la

¹⁴ Vegas Lebrún, Carlos Arturo. “ Portales colaborativos de trabajo y administración del conocimiento”

cual pueden manifestar sus expectativas insatisfechas, su disconformidad con la acción municipal y/o sus necesidades; con lo que se democratiza la creación y emisión de contenidos, premisa fundamental de la Neutralidad en la Red. Dichas consultas, reclamaciones y/o sugerencias si bien pueden continuar efectuándose en forma presencial, con esta aplicación se pueden también realizar a través del empleo de las nuevas tecnologías, completando el formulario electrónico antes referido. La participación ciudadana figura asimismo como una de las prioridades del Gobierno Uruguayo y es una de las líneas estratégicas de la Agenda Digital Uruguaya para el período 2011-2015 (DUA 11-15), porque ella es en definitiva un requisito de buen gobierno democrático; también lo es en los Gobiernos Locales de las grandes ciudades como Montevideo y Canelones.

6.1.5 Conclusiones sobre el estado actual del Portal

Si bien puede observarse una mezcla de estadios, entendemos que el Portal Municipal de la Comuna Canaria ha superado la etapa meramente informativa, experimental y presencial -que sí está presente- ofreciendo además la posibilidad de realizar transacciones en línea, comenzando así la actividad bidireccional, por lo cual se encontraría en el segundo estadio o etapa de interacción, aunque aún lejos del nivel de desarrollo pleno, es decir de transformación (ó e-democracia), lo que de lograrse convertiría a Canelones en una ciudad cien por ciento inteligente.

6.2 Otras herramientas para la implementación del Programa.

6.2.1 Servidores virtuales

El derecho a la libertad de información en Internet supone que nadie tenga acceso preferencial y que se de el mismo tratamiento a todos los paquetes de datos que circulan en ella, sin menoscabo de la seguridad y la privacidad. En Uruguay con el objetivo de lograr un mayor acercamiento de los gobiernos departamentales con la ciudadanía, se ha propuesto al Congreso Nacional de Intendentes incorporar **un servidor virtual en el Data-Center** (Centro de Procesamiento de Datos o CPD) de ANTEL y **servidores virtuales en las comunas**. Este servicio que brindaría ANTEL con tecnología avanzada, busca entre otras cosas, garantizar la seguridad en el manejo de la información. También se estudia la posibilidad de generar un software común para las Intendencias, que responda a las necesidades particulares de cada una y promueva el uso de servicios en línea para los ciudadanos, tanto a través de los celulares como a través de Internet.

6.2.2 Programa de Conectividad Educativa.¹⁵

El denominado Programa de Conectividad Educativa (PCE), impulsado y llevado a cabo por ANTEL en convenio con la Administración Nacional de Educación

¹⁵ www.antel.com.uy “Memoria Social Anual 2007”

Pública (ANEP), busca en especial reducir la brecha digital y promover el acceso universal a las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC'S), para lo cual se brinda conectividad digital a centros de enseñanza primaria, secundaria, técnico-profesional (UTU) y formación docente en todo el país. En la actualidad hay más de 1800 centros educativos conectados a través de este programa. En este aspecto la Red Uruguay Sociedad de la Información -también conocida como RED USI- liderada por ANTEL, coordina tres tipos de infocentros comunitarios: los Centros de Acceso a la Sociedad de la Información (CASI), los Centros Internet Social (CIS) y los Centros MEC (CMEC). *“Estos infocentros son operados por contrapartes públicas o privadas sin fines de lucro y proveen servicios públicos de uso libre de equipos informáticos, acceso a Internet y capacitación en informática. ANTEL aporta a cada CASI computadoras personales, impresora láser, scanner, software, instalación eléctrica e informática, acceso ADSL de 2.304 Kbps -en zonas urbanas- exonerado de tarifas por dos años, servicios de mantenimiento informático, mobiliario, insumos básicos iniciales, capacitación del personal y espacio en el portal USI. La contraparte es responsable de la gestión del CASI. Provee el local y el personal y se hace cargo de los gastos operativos. Los servicios son gratuitos o de bajo costo. Se busca atender a la población objetivo sin competir con emprendimientos comerciales privados”*.¹⁶ En la actualidad existen aproximadamente 272 infocentros comunitarios operativos vinculados a la Red USI: 78 CASI (Centros de Acceso a la Sociedad de la Información), 103 Centros MEC (Ministerio de Educación y Cultura) y 91 centros de varios otros tipos. El Departamento de Canelones cuenta con 19 Infocentros. En particular el Espacio de Inclusión Digital dentro del local de la Asociación Civil Arco Iris-Solidaridad, ubicado en las inmediaciones del Barrio El Santo, en la ciudad de Progreso, es un infocentro donde ya se han capacitado 65 participantes del Convenio “Uruguay Trabaja” (otro de los programas socio educativo y laboral del MIDES ¹⁷). Como tantos otros centros de esta naturaleza, éste cuenta con 15 computadoras de última generación proporcionadas por el Programa ANTEL-Espacio de Inclusión Digital de RED USI. Allí se ofrecen cursos de informática para niños, adolescentes y adultos mediante el pago de una mínima cuota mensual. Siguiendo el tema conectividad y accesibilidad libre de restricciones, en Canelones existen varias iniciativas que apuntan a fomentar el tele-trabajo, la tele-educación y la tele-medicina. En tal sentido existen en ese departamento varios edificios y plazas públicas que cuentan con conexión WiFi -Wireless Fidelity- es decir Internet inalámbrica. Algunas son de acceso gratis y libre, otras requieren una contraseña -por ejemplo las ubicadas dentro de restaurantes o comercios- y finalmente están aquellas que requieren un pago. Así por ejemplo el Aeropuerto Internacional de Carrasco posee conectividad WiFi gratuita dentro de todo su recinto. Otros lugares con conectividad WiFi gratuita son: el Proyecto Aurora ubicado en Ruta 7 km

¹⁶ Antel Red USI

¹⁷ APS Atención Primaria de Salud

79,500, ciudad de Tala ¹⁸ y Ciber Cuchilla Alta en calle 13 a 30 metros de Calle Montevideo en dicho balneario.

La plaza de la ciudad de Las Piedras fue la primera plaza del Departamento de Canelones con conexión WiFi gratuita a través de un convenio suscrito con la empresa NETGATE.

6.2.3 Centros Cívicos

Por otra parte y en procura de lograr una mayor participación cívica e inclusión social en las políticas públicas, así como proporcionar vías para que las personas puedan interactuar con la administración y suministrar contenidos, la Intendencia de Canelones viene trabajando en la instalación de Centros Cívicos en sus distintas localidades. Existe una repartición denominada: “Unidad de Gestión de Centros Cívicos” que es la encargada de proporcionar la articulación periódica y sistemática entre los diversos centros. Uno de los Centros Cívicos mejor poseionados y con mayor experiencia dentro del Departamento de Canelones, es el Centro Cívico de Barros Blancos. El 2 de abril de 2009 en ese Centro Cívico “se inauguró un nuevo Centro de Atención Ciudadana (CAC) y una Sala Digital”, donde se pueden “realizar unas 170 prestaciones - entre trámites y servicios públicos – que no existían en la zona. El objetivo de este octavo CAC es acercar el Estado a los ciudadanos y profundizar la democracia, poniendo al alcance de los más de 40 mil habitantes de Barros Blancos un acceso cercano, rápido y eficiente a la Administración Pública, incluyendo servicios de orientación al ciudadano. Por su parte, la Sala Digital apunta a favorecer la participación, generando un espacio de encuentro para el ejercicio de derechos ciudadanos” Estos Centros de Atención Ciudadana son espacios físicos y logísticos “donde, a partir del uso de tecnologías de la información, los ciudadanos y ciudadanas pueden acceder con mayor facilidad y rapidez a los servicios y trámites del Estado. Los CAC son llevados adelante por la Presidencia de la República a través de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y cuentan con la colaboración de la Red de Empresas Públicas y los gobiernos departamentales de todo el país, y la cooperación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y el Sistema de las Naciones Unidas en Uruguay”¹⁹

6.3 Tele-educación

En materia de Tele-educación, el Plan Nacional de Alfabetización Digital (PNAD) es uno de los proyectos pilares del MEC Canelones. Los talleres del Plan Nacional de Alfabetización Digital se desarrollan, no sólo en Canelones, sino en todos los MEC del País. Los Centros MEC del Ministerio de Educación y Cultura, son

¹⁸ [Http:// proyecto-aurora.blogspot.com](http://proyecto-aurora.blogspot.com)

¹⁹ <http://www.undp.org.uy/showProgram.asp?tfProgram=167>

espacios educativos y culturales creados con el fin de facilitar el acceso a la educación, a la innovación científica y tecnológica; promueven el acceso universal y la igualdad de oportunidades, la alfabetización digital, la integración social y la participación ciudadana. Actualmente se han alfabetizado más de 20.000 personas en todo el país. En el Plan Nacional de Alfabetización Digital hay talleres básicos para adultos donde los temas abordados buscan principalmente “sacarse el miedo a las computadoras” y aprender a manejarlas, como así también aprender sobre qué es Internet, para que sirve, cómo se usa, que es un correo electrónico, como funciona. Los Talleres XO del PNAD están destinados a padres y familiares de los niños que poseen XO ó “ceibalitas”²⁰. La temática de estos talleres consiste fundamentalmente en enseñar cómo funcionan las máquinas del Plan Ceibal, cómo trabajar con el teclado, cómo guardar archivos. Los socios estratégicos de estas iniciativas son las Intendencias Municipales y ANTEL es el aliado tecnológico. El mencionado Plan Ceibal consiste básicamente en proveer de una computadora portátil a cada alumno y a cada maestro de las escuelas públicas del Uruguay, de forma tal de facilitar la igualdad de oportunidades y el acceso a las TIC’S. En el marco de este Programa y en particular en “los Proyectos con la Comunidad” fueron seleccionados y aprobados por el Directorio de Ceibal ocho proyectos de organizaciones de la sociedad civil, tendientes a la participación socio-comunitaria, al fortalecimiento de las redes territoriales, el uso novedosos de los recursos del Plan Ceibal y en especial las “ceibalitas”. Dentro de los proyectos seleccionados, hay dos que involucran instituciones del Departamento de Canelones; ellos son: “Tierra, Río y Ceibal Institución” y “Las Raíces del Ceibal”. El primero de estos proyectos fue propuesto por la Institución: “Servicios y Acciones por la Infancia” de la localidad: Las Brujas, Departamento de Canelones; siendo su período de ejecución: setiembre 2011-mayo 2012. Este proyecto tuvo como objetivo hacer visible el entorno rural a través de contenidos digitales generados por los propios actores locales de todas las edades. A partir de entrevistas con los locatarios, fotos, animaciones, videos , proporcionados por ellos mismos, se generaron contenidos digitales utilizando los programas de las XO, promoviendo así el desarrollo de la creatividad, la participación ciudadana y la sensibilización sobre el uso y potencialidades de las “ceibalitas”.²¹ El segundo de estos proyectos seleccionados fue propuesto por la Institución: “Cooperativa de Servicios Sociales: El Abrojo” de las localidades de Paso Carrasco y Las Piedras (en el Departamento de Canelones) y de Colón (en el Departamento de Montevideo); siendo su período de ejecución: setiembre 2011-abril 2012. La idea central del proyecto radica en la democratización del acceso a las TIC’S, básicamente por parte de los adultos de sectores más pobres, a través de un programa de formación dirigido a un conjunto de actores identificados como “referentes comunitarios”. Se

²⁰ XO ó “ceibalitas” son computadoras portátiles inalámbricas de bajo costo que cuentan con un lenguaje desarrollado de forma tal que los escolares de entre 6 a 12 las puede utilizar fácilmente.

²¹ <http://escuelabrujas143.blogspot.com/2011/10/grupo-de-ninos-y-ninas-participan-en.html>

brindan herramientas para incrementar sus capacidades en torno al uso de las tecnologías, Internet y Redes Sociales. La idea es que “esos referentes” se consoliden como multiplicadores de los aprendizajes y enlaces entre sus comunidades y el Plan Ceibal.²² Otra iniciativa a través de RAP-Ceibal -Red de Apoyo al Plan Ceibal- fue el plan: “Ceibal sobre Ruedas 2012” consistente en un bus que recorrió 12 barrios de las ciudades de Montevideo, Las Piedras y La Paz - estas dos últimas del Departamento de Canelones- entre los meses de enero y febrero de 2012. Se trató de en un equipo de reparación de las “ceibalitas”, una ludoteca y un espacio de actividad educativa, formación y profundización del conocimiento de las máquinas.

6.4 Tele-medicina

En el área de la Tele-medicina, también la Intendencia de Canelones en convenio con el Centro Auxiliar de Tala dependiente de la Administración de Servicios de Salud del Estado (ASSE), puso en práctica en 2012, el denominado “Bus de APS Rural”(Atención Primaria de Salud Rural). Dicho programa consiste en un ómnibus equipado con consultorio, camilla ginecológica y sala de espera, el cual visita en forma bimensual escuelas rurales ubicadas en zonas de difícil acceso del denominado “Uruguay Profundo”. Aproximadamente son 36 centros que comprende una zona de 1300 kilómetros cuadrados, desde Tala en el Departamento de Canelones, pasando por Migueles, Montes, San Jacinto, Pueblo Bolívar, llegando a algunos pequeños poblados de los Departamentos limítrofes de Florida y Lavalleja. Allí los niños -también familiares y vecinos- son informados, atendidos, diagnosticados y derivados a otros centros de salud, si fuera necesario. También se hacen campañas de vacunación y a través del Programa de la Mujer se realizan estudios ginecológicos (tipo papanicolau) con entrega de resultados.

7. CONCLUSIONES

Si bien la implementación de las TIC's en la Intendencia de Canelones, ha logrado la inclusión de gran parte de la población, llegando a una infoalfabetización media, nos preguntamos:¿Incluir las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la comunidad local permitirá mayor intercambio y participación ciudadana?

¿Logrando el acceso universal a las TIC's en el mediano plazo, se reducirá realmente la brecha digital dando mayores oportunidades a todos y permitiendo el ejercicio pleno de los derechos fundamentales de cada uno de los integrantes de la comunidad local?

BIBLIOGRAFÍA.

²² <http://www.raicesdelceibal.com/>

- 1.- AHCIET: Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones. www.ahciet.net/
- 2.- Bermúdez Mogni, Pablo. Araos Uribe, Carlos. Libro Blanco sobre Ciudades Digitales en Iberoamerica. –AHCIET-
- 3.- CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO
Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007. Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007. (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago)
<http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>
- 4.- Dr. Delpiazzo, Carlos. “ Gobierno Electrónico y Ciudades Digitales” trabajo presentado al XIV Congreso Iberoamericano de Derecho e Informática. México 25-30.2010.
- 5.- “Florida ciudad digital”
http://www.imf.gub.uy/wps/wcm/connect/imf/imf/noticias/florida_digital_1er. Visitado 2.12.2011
- 6.- Hellin Ayala , Daniel “La ciudad digital como espacio de innovación y conocimiento”.
<http://www.ciudadesdigitales2011.com/ponencias.html>
Visitado 3.12.2011
- 7.- Kim Hendi, “Desafío y oportunidad para las políticas publicas” ídem anterior
- 8.- Nahabetián Brunet, Laura, “Gobernanza Electrónica y Gobierno Electrónico: práctica hacia una concreción del gobierno abierto”, en libro Ciudadanas 2020.El Gobierno de la Información. Chile 2011.
- 9.- Pascale Maricarme. “ Hacia una integración regional basada en las tecnologías de la información. El gobierno electrónico en el Bicentenario.” en libro Ciudadanas 2020.El Gobierno de la Información. Chile 2011.
- 10.- Riviere, Isabel María. “¿Más informados y comunicados? Las brechas sociales y territoriales en la ciudad de Mar del Plata, Argentina”
<http://www.cibersociedad.net/congres2009/es/coms/mas-informados-y-comunicados-las-brechas-sociales-y-territoriales-en-la-ciudad-de-mar-del-plata-argentina/459/>
visitado 15.1.2012
- 11.- Vegas Lebrún, Carlos Arturo. “ Portales colaborativos de trabajo y administración del conocimiento”
- 12.- Páginas visitadas del Estado Uruguayo. a)www.masfacil.gub.uy, b)<http://www.imcanelones.gub.uy>, c)<http://www.usi.org.uy>, d)www.presidencia.gub.uy, e)www.mides.gub.uy