

EL GOBIERNO ELECTRÓNICO (*E-GOV*) EN PAÍSES DE AMÉRICA LATINA: UNA PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES EN LOS WEBSITES DE LOS EJECUTIVOS FEDERALES¹

Maria Alejandra Nicolás (UNILA – Compolítica/Brasil)²

Eje temático: Estudios Legislativos y Poderes Ejecutivos

Trabajo preparado para su presentación en el XI Congreso Latinoamericano de Ciencia Política (ALACIP), organizado conjuntamente por la Asociación Latinoamericana de Ciencia Política y la Asociación Chilena de Ciencia Política, Santiago, Chile, 21, 22 y 23 de julio 2022

Resumen: El objetivo de esta investigación es discutir una propuesta metodológica para el estudio comparativo del gobierno electrónico (*e-gov*) en países de América Latina. Específicamente, se busca analizar una de las dimensiones del *e-gov*, la prestación de servicios a los ciudadanos, que se refiere al papel de los gobiernos tanto en la oferta de servicios públicos como en la realización de transacciones con el sector privado. La calidad de los servicios ofertados puede ser medida por el lenguaje, facilidad de uso, condiciones para obtención (o acceso) al recurso, confianza y utilidad del servicio, entre otros elementos (ARAUJO et al., 2018; MENSAH et al., 2020). Para ello, se busca construir una metodología para el análisis de los servicios públicos ofertados en los sitios web de los ejecutivos federales de los países de América Latina. Los datos preliminares apuntan que Brasil, Colombia y Uruguay implementaron mecanismos para que los ciudadanos accedan a servicios online. Brasil presenta informaciones detalladas sobre el tipo de servicios y, también, informaciones completas sobre el tiempo de espera, los documentos necesarios y el costo del servicio online.

Palabras clave: Gobierno electrónico; América Latina; Servicios digitales; Análisis de los sitios web de ejecutivos federales.

¹ Una versión más amplia de este trabajo sobre el gobierno electrónico en América Latina puede ser consultado en Nicolás et al, 2021; 2022.

² Doctora en Sociología (UFPR), profesora del área de Administración Pública y Políticas Públicas y de la Maestría en Políticas Públicas y Desarrollo de la Universidad Federal de la Integración Latinoamericana (UNILA), integrante de la Associação de Comunicação e Política (Compolitica) y de la Sociedade Brasileira de Administração Pública (SBAP), Brasil; e-mail: maria.nicolas@unila.edu.br

1. Introducción

El impacto de internet en la política es muy amplio y, no apenas desde el punto de vista de los ciudadanos que participan en las diferentes esferas en las sociedades, sino también desde la perspectiva de los gobiernos, especialmente en lo que se refiere a sus actividades y servicios que ofrecen a la población (NICOLÁS, 2015). En cuanto a la producción intelectual, desde mediados de la década de 1990 y principios de los años 2000 se desarrolló un amplio debate en la literatura internacional, polarizado entre los denominados "*ciberoptimistas*" y "*ciberpesimistas*", cada una de estas vertientes evaluaba la amplitud de internet en el funcionamiento de los sistemas políticos democráticos (BRAGATTO, 2011; SILVA et al., 2016). Para los primeros teóricos, la internet abriría el camino a nuevas formas de organización social y, sobre todo, tendría la capacidad de permitir un acceso más democrático a la información (LEVY, 1995, NEGROPONTE, 1995). En cambio, para la otra vertiente, la internet no cambiaría nada e, incluso acentuaría, aún más, la estructura de clases sociales, en definitiva, sólo las élites se beneficiarían de la posibilidad de acceder a la herramienta (VIRILIO, 2000). A lo largo de esos primeros años, el debate estuvo marcado por términos y “pronósticos” más de naturaleza filosófica que, de hecho, por investigaciones empíricas que pudieran corroborar las proposiciones sustentadas. Sin embargo, en las últimas décadas, la tendencia ha cambiado con investigaciones más específicas, de hecho, han surgido nuevas agendas de investigación centradas en herramientas digitales, como, Facebook, Twitter, WhatsApp y otros: “[...] la pregunta inicial “¿qué puede hacer internet por la democracia?” se reemplaza por preguntas sobre cómo los diferentes medios, canales y herramientas digitales que componen internet pueden ser utilizados por individuos, organizaciones e instituciones con fines políticos o para aumentar los valores democráticos”. (SAMPAIO et al., 2016).

De esa forma, los primeros estudios se orientaron a discutir el papel que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's)³ desempeñaban en los diversos aspectos de las democracias contemporáneas, sea partidos políticos, campañas electorales, gobiernos,

³ Segundo Criado et al., (2002): “[...] Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) podrían definirse como un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Pueden distinguirse tres tipos: terminales, redes y servicios. En los servicios encontramos los contenidos (la información) y para acceder a ellos necesitamos un terminal (ordenador, teléfono móvil, televisión digital). Para alcanzar los contenidos desde los terminales son necesarias las redes de comunicación (redes troncales: fibra óptica y radioenlaces; redes fijas de acceso: cobre original o mejorado – RDSI, ADSL-o sistemas de cableado eléctrico) que se comercializan a través de los servicios de comunicaciones (Criado et al., p. 3, 2002).

ejecutivos y legislativos, entre otros (BIMBER, DAVIS, 2003; WARD ET AL., 2003; BEETHAM, 2006). Entre estos aspectos, se puede destacar, para fines de este trabajo, la existencia de un amplio conjunto de estudios sobre gobierno electrónico (*e-gov*), que presenta líneas de análisis y perspectivas a partir de diversas áreas y subáreas del conocimiento, como la ciencia política, la administración pública, la comunicación política, entre otros. Para efectos de esta propuesta, en términos generales, es importante captar el *e-gov*, siendo una manifestación de la sociedad de la información, así como, en sus inicios, una estrategia de modernización, a ser implementada por los Estados. Específicamente, se refiere al uso intensivo que las instituciones gubernamentales hacen de las TIC's, en especial de internet, tanto en las relaciones que el Estado mantiene con los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, empresas del sector privado, como en las relaciones de los diferentes niveles del sector público (SEIFERT, CHUNG, 2009).

La literatura señala tres dimensiones del *e-gov*, estas son: prestación de servicios a los ciudadanos, expansión de los procesos democráticos y dinamización de los procesos de desarrollo de políticas públicas (SANCHEZ, 2003; SNELLEN, 2007; BINDU; SANKAR; KUMAR, 2019). Cabe aclarar que existe paralelismo en las dimensiones del gobierno electrónico, directamente relacionado con la promoción de los valores democráticos a través de las TIC's (SAMPAIO, 2014). Esto se deriva básicamente de que el uso de internet por parte de los gobiernos se refiere a un proceso que, en teoría, apunta a la divulgación de la gestión, la transparencia de los actos gubernamentales y, en última instancia, la rendición de cuentas por los actos y actividades inherentes a la gestión pública. Al mismo tiempo, se espera que los ciudadanos puedan ejercer una ciudadanía más activa con información pública sobre los gobiernos.

Varios autores destacan la importancia de las TIC's en la gestión pública y en el proceso de elaboración de políticas públicas (Criado et al. 2002; Naser, Concha, 2011; Criado, Gil-García, 2013; Villoria, Alujas, 2013). En teoría, las TIC's contribuyen a mejorar los servicios públicos, la eficiencia de los procesos de gestión pública, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno, además de fomentar la participación ciudadana. En cuanto a la rendición de cuentas, Prado et al. (2012) señalan que: “[...] la posibilidad técnica de publicación electrónica a bajo costo y con amplio alcance coloca a los programas de gobierno electrónico en un nivel privilegiado para la promoción de una gobernanza más abierta y transparente” (PRADO et al. al., 2012, p. 16). La idea de un gobierno abierto que rinda cuentas de sus actividades, además de brindar transparencia a sus acciones, ganó protagonismo con el desarrollo del gobierno electrónico. Sin embargo, como afirma Sampaio (2014), el término

“gobierno abierto” ya había sido utilizado en la década de 1960 en el Congreso de los Estados Unidos de ese año: “[...] En 1955, el Congreso de los Estados Unidos creó un subcomité especial sobre información del gobierno, que sería la base de la Ley de Libertad de Información, en la década de 1960, y fue un documento de este subcomité que citó por primera vez el término “gobierno abierto”, vinculándose al “derecho a saber” .” o “derecho a la información” (SAMPAIO, p. 14, 2014).

En este artículo merece atención, la dimensión referida a los servicios públicos digitales ofertados a los ciudadanos. Por lo tanto, se busca construir una propuesta para el análisis de los servicios públicos ofertados en los sitios web de los ejecutivos federales de los países de América Latina. Para eso, el artículo está dividido en tres secciones, la primera se busca contextualizar la discusión sobre servicios públicos digitales en América Latina. La siguiente parte presenta una propuesta metodológica para investigar esa dimensión del *e-gov* en los sitios gubernamentales. Y, finalmente, se discuten las consideraciones finales.

1. Los servicios públicos digitales en América Latina

En la publicación “*El fin del trámite eterno*” (ROSETH et al., 2018) apuntan una realidad muy frecuente en América Latina, sobre el proceso de realizar un trámite burocrático:

“[...] en la región los trámites son difíciles. Son lentos, vulnerables a la corrupción, y terminan excluyendo a la gente con menos recursos. Muchos de ellos todavía se gestionan en persona y en papel. Los ciudadanos pierden tiempo entre ventanilla y ventanilla y, en muchos casos, terminan pagando sobornos a los funcionarios. Las empresas pierden horas productivas y, con ellas, parte de su competitividad. El Estado se enreda en procedimientos complejos y manuales, y no logra conectar a las políticas públicas con los beneficiarios objetivo. En definitiva, con los trámites difíciles todos pierden”. (ROSETH et al., 2018, p. 19).

Los servicios públicos digitales (e-servicios) pueden contribuir para desmitificar la realidad apuntada sobre la realización de trámites en la región. Se refieren al uso de las herramientas de las TIC's, especialmente la internet, con el objetivo de prestar un servicio público (CUNHA, MIRANDA, 2013; ARAUJO et al., 2018). Un ejemplo es la adopción de portales únicos de gobierno, con énfasis en la oferta de servicios públicos, como los portales federales del gobierno argentino y brasileño. Además, la oferta de servicios por medio de aplicaciones está siendo cada vez más adoptada por los gobiernos. De esa forma, no solo se considera la oferta de los servicios por medio de plataformas digitales, sino también por medio de celulares (CUNHA, MIRANDA, 2013).

La mayoría de los gobiernos de países América Latina construyen agendas digitales con metas y objetivos sobre desarrollo del gobierno electrónico. Estas agendas revelan los compromisos, que pueden estar materializados en planos, reglamentos, leyes y otros documentos institucionales, de los países en contribuir con el avance de la digitalización, tanto sea en los propios gobiernos, cuanto para con las empresas y sociedad civil. En investigación realizada sobre los avances del gobierno digital en América Latina (NICOLÁS et al., 2021; 2022), fue verificado que estas agendas poseen metas y objetivos que contribuyen de forma transversal con la cualificación de los servicios públicos digitales, sea la inversión en infraestructura, la alfabetización digital e implementación de banda ancha, así como el fomento a la inclusión digital de la sociedad.

A partir del año 2020 y, a raíz de la pandemia ocasionada por el Covid19, los países de la región ampliaron la oferta de servicios públicos por medio de plataformas digitales y dispositivos móviles, en gran medida, también presionados por la necesidad de oferta de servicios digitales, debido a las medidas y acciones de distanciamiento social implementadas. Según Faria (2020): “Entre febrero y abril, el portal de servicios del Gobierno Federal de Brasil registró un aumento del 240% en el número de usuarios. En Chile, las transacciones por internet y en los puestos de atención del programa “Chile Atiende” aumentaron, respectivamente, 320% y 500%, después que 86% "de los puntos de atención presencial tuvieron que ser cerrados”.

Sin embargo, la prestación de los servicios es desafiada por las limitaciones de índole económica, social y política de los países latinoamericanos. Específicamente, lo referido al desarrollo de infraestructura de las redes de acceso y la conectividad de internet. Conforme datos de NU.CEPAL (2020), el acceso a internet es bajo, hay una brecha significativa entre zona rural y urbana, los jóvenes y adultos mayores son los que tienen menor conectividad. Además una proporción considerable de los países no cuenta con una velocidad adecuada de descarga: “[...] a junio de 2020, en el 44% de los países de la región no se alcanzaba la velocidad de descarga que permite desarrollar varias actividades en línea simultáneamente” NU.CEPAL (2020, p. 3). Los países de la región atravesados por desigualdades estructurales no consiguen universalizar el acceso digital de la población, además, en un contexto posterior a la pandemia del Covid-19 que, inclusive acentuó varios de los efectos de esta desigualdad. Para eso, los organismos internacionales (UN.CEPAL, 2020) orientan compromisos de los países en pro de un bienestar digital (Cuadro 01):

Cuadro 01 - Modelo de gobernanza digital en el marco de un estado de bienestar digital

META	OBJETIVO
Promover la igualdad	Considerar proceso de transformación digital incluyente, promover interacción con el estado por medio de varios canales, tomando en cuenta la población que no posee conexión adecuada.
Proteger los derechos económicos, sociales y laborales de la población	Garantizar que los sistemas de protección social sean provistos mediante TIC's de forma eficiente, con accesibilidad, facilidad de uso y transparencia.
Protección de datos personales	Rechazar la recolección no autorizada y el uso indebido o no autorizado de datos personales.
Difusión de innovación e la cadena productiva	Promover un modelo de gobernanza digital desde una perspectiva estratégica productiva que genere un cambio estructural mediante la innovación y la difusión tecnológicas en el aparato productivo

Fuente: UN. CEPAL (2020, p. 27).

Para implementar las diversas orientaciones se hace necesario que las agendas digitales de los países establezcan metas claras y procesos más amplios de innovación, con políticas públicas, que puedan incluir varios sectores, sean privados, universidades, organizaciones no gubernamentales y, además, procesos de difusión de políticas públicas regionales y locales. También, es de destacar que varios factores inciden en el proceso de implementación de políticas públicas digitales, específicamente, con relación a los países de América Latina, Gascó (2009) señala que, las iniciativas de gobierno electrónico en los países de la región encuentran limitaciones, además de las ya mencionadas anteriormente, hay insuficiente capital humano e infraestructura de Tecnología de Información en los gobiernos, ello ocurre por condiciones institucionales específicas de las administraciones públicas dependientes de reformas del Estado y modernización de la administración pública.

La literatura académica sobre e-servicios se ha multiplicado en los últimos años (BERTOT et al., 2016; JOSHI, ISLAM, 2018; MENSAH et al., 2020; LARSSON, TEIGLAND 2020), con estudios que focalizan análisis empíricos de experiencias en países europeos y asiáticos, además de proponer reflexiones teóricas y empíricas sobre los avances y desafíos para las organizaciones públicas al ampliar la oferta de servicios públicos. Por otro lado, la literatura académica de la región es relativamente reciente (ARAUJO et al., 2018; CRISTÓVAM et al., 2020; GONÇALVES, LUCIANI, 2020) y, en ese sentido, resulta relevante contribuir con el desarrollo de estudios comparados e investigaciones empíricas que analicen el nivel de desarrollo de los servicios públicos digitales en la región.

A seguir es presentada una propuesta de análisis de los servicios públicos digitales en portales de ejecutivos nacionales, así como datos de investigación reciente sobre los avances de los países de América Latina en la oferta de servicios públicos.

3. Propuesta de análisis de los servicios públicos en América Latina

La calidad de la oferta de los servicios puede ser medida por el lenguaje, facilidad de uso, condiciones para obtención (el acceso) al recurso, confianza y utilidad del servicio, resultados encontrados, entre otros elementos (MENSAH et al., 2020). Por otro lado, también las mediciones de organismos internacionales sobre el desarrollo de gobierno electrónico incluyen varias dimensiones transversales que incrementan la calidad de los servicios online (ONU, CEPAL). Uno de los indicadores utilizados para medir ese proceso es el *E-Government Development Index (EGDI)* de las Naciones Unidas (ONU), que incorpora tres dimensiones: la adecuación de la infraestructura de telecomunicaciones, la habilidad de los recursos humanos para promover y usar las TIC's, y la disponibilidad de servicios y contenido online. El informe del año 2020 (ONU) destacó avances en cuatro países de la región: Argentina, Brasil, Chile y Costa Rica integraron el grupo de los países con alto desarrollo de gobierno electrónico: “[...] En todos esos países, el progreso realizado refleja los esfuerzos sostenidos para crear e implementar estrategias orientadas a un gobierno electrónico nacional con estrategias integrales, la evolución de estructuras legales de apoyo y, además los altos niveles de cooperación con actores regionales e internacionales en campos digitales relevantes” (ONU, 2020, p.47).

Por otro lado, Naser e Concha (2011) apuntan modelo desarrollado por la Comisión Económica para la América Latina (CEPAL), con el objetivo de evaluar las iniciativas de gobierno electrónico en función de su nivel de madurez, apunta 5 etapas de desarrollo: 1) Presencia Emergente: el país asume el compromiso de desarrollar el gobierno electrónico, pero brinda información básica; 2) Presencia ampliada: crece el número de sitios web gubernamentales y la interacción se proporciona a través de medios más sofisticados (búsqueda web e interacción por correo electrónico); 3) Presencia Interactiva: existe una importante presencia de organismos gubernamentales en la web, y se ofrecen servicios con una interacción más avanzada, por ejemplo: llenado y envío de formularios electrónicos; 4) Presencia Transaccional: se ofrecen transacciones completas y seguras, tales como: obtención de visa,

pasaportes, actas de nacimiento y defunción, pago de tasas, impuestos, multas, etc.; 5) Integración Total: implica el acceso instantáneo a los servicios de forma integrada, los usuarios no perciben las fronteras entre los diferentes servicios (TORRES, NICOLAS, 2017). Las últimas tres etapas, establecen que un país con nivel de madurez del gobierno digital se materializa por ofertar servicios públicos digitales en su totalidad.

En pesquisa reciente (NICOLÁS, et al., 2021; 2022) investigamos sobre el desarrollo del gobierno electrónico en varios países de América Latina, una de las dimensiones analizadas se refería, justamente, a servicios públicos digitales. El objetivo fue indagar acerca del formato de oferta, los servicios disponibles, así como la calidad de la información acerca de los diversos trámites que eran realizados. Para ello, conforme el Cuadro 02, siguen las dimensiones:

Cuadro 02 – Propuesta de análisis de los servicios públicos en América Latina

SERVICIOS ONLINE	
Acceso sin registro	Acceso al sistema por medio de documentos oficiales (Documento de Identidad, N° de Seguridad Social, Clave fiscal, etc.)
Registro de cuenta de usuario	Para acceder al sistema es necesario registrar una cuenta personal con nombre de usuario y clave de acceso
Manual de usuario	Orientaciones sobre los procedimientos, trámites y uso de la plataforma/sitio para conocimiento del usuario
Delivery inmediato de informaciones: atención online instantáneo	Chat o servicio de atención online con funcionalidades reducidas (informaciones rápidas sobre trámites)
Delivery burocrático de informaciones: inicio de trámites y servicios via red	Opción de realizar trámites en cualquier momento, desde cualquier dispositivo con internet, sin necesidad de desplazarse hasta el organismo público en un primer momento. Sin embargo, para finalizar el trámite será necesario ir hasta el organismo responsable
Delivery burocrático de informaciones: operación completa de servicios via red	Opción de realizar trámites en cualquier momento, desde cualquier dispositivo con internet, sin necesidad de desplazarse hasta el organismo público en un primer momento. Finalización del trámite online
Indicadores de servicio	Relación de datos estadísticos sobre N° de trámites disponibles a la distancia, trámites iniciados y finalizados, N° de usuarios, documentos generados, ingreso recaudado con los trámites
Evaluación de los servicios	Posibilidad del usuario emitir una opinión/feedback sobre la atención/trámites realizado.
Nivel de explicación do servicio	Nivel explicativo/grado de información de cada servicio: [0] nivel bajo: explicación sobre el tipo de servicio, necesidad de solicitud para tener más conocimientos/informaciones. [1] nivel medio: explicación sobre tipo de servicio, quien puede utilizar y pasos para la realización. [2] nivel alto: informaciones detalladas sobre tipo de servicio, etapas de realización, tiempo de obtención y espacio para preguntas y dudas
Aplicaciones de servicios	Aplicaciones de servicios públicos
¿Qué aplicación?	Insertar la aplicación, en caso de que haya sido desarrollada

Fuente: NICOLÁS, et al., 2021; 2022.

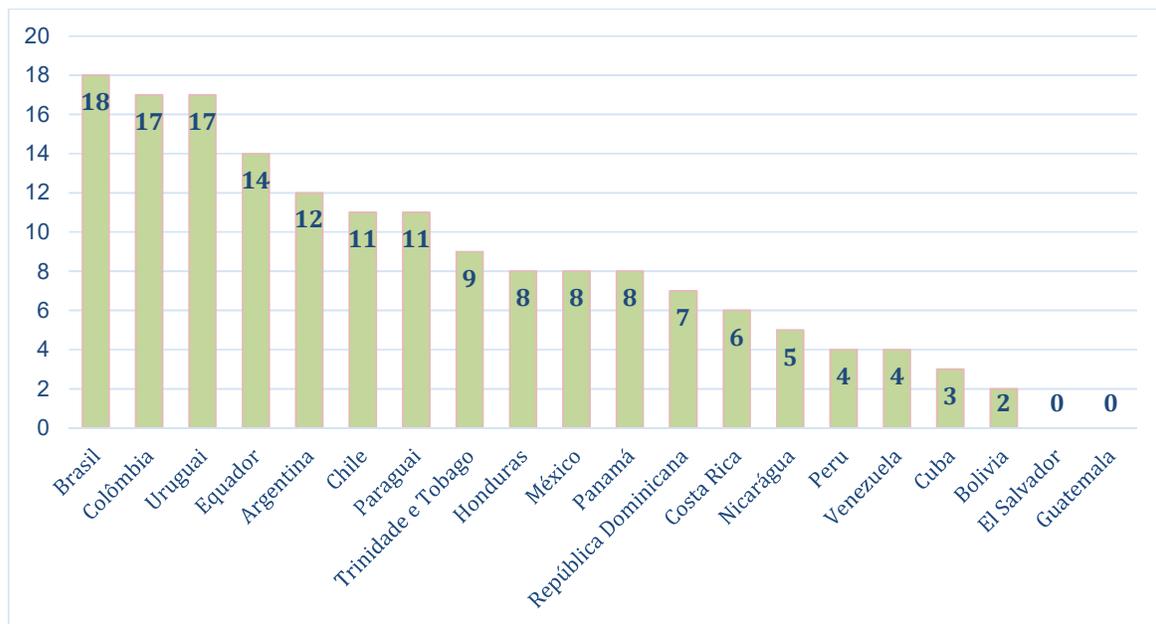
Para investigar las dimensiones se realizó el análisis de websites y plataformas creadas por los ejecutivos federales de veinte países de América Latina⁴. Se recurrió a una investigación de abordaje cualitativa, específicamente a la técnica de análisis de contenido para el estudio de los websites institucionales. Esta técnica propone analizar comunicaciones buscando, por medio de procedimientos sistemáticos, la descripción e interpretación de los mensajes a través de la creación de indicadores, con el objetivo de inferir las condiciones de emisión de tales

⁴ Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, Colombia, Chile, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Trinidad y Tobago, Venezuela, Paraguay, Uruguay, República Dominicana y Cuba.

mensajes (BARDIN, 2016). El objetivo fue encontrar tanto similitudes como diferencias en los textos y contenidos disponibles en los websites. Las categorías de análisis en la mayoría de las variables fue 0: no posee el ítem a ser evaluado; 1: posee el ítem, pero se encuentra incompleto, faltan datos, no está actualizado y, 2: el ítem se encuentra en el sitio y, aún de forma completa.

El gráfico 01 presenta los totales de las dimensiones, como puede observarse Brasil, Colombia y Uruguay fueron los países que mejor se posicionaron con relación al desarrollo de mecanismos para que los ciudadanos accedan a servicios online. Brasil presenta informaciones detalladas sobre el tipo de servicios y, también, informaciones completas sobre el tiempo de espera, los documentos necesarios y el costo del servicio online. Inclusive, se presentan estadísticas simples sobre el total de trámites realizados, los costos totales, la relación de usuarios y, también los documentos generados en su totalidad. Por otro lado, El Salvador y Guatemala no obtuvieron puntuación, la razón es que no poseían a la época oferta de servicios públicos digitales.

Gráfico 01 – Servicios públicos digitales en los países de América Latina



Fuente: NICOLÁS, et al., 2021; 2022.

El caso de Uruguay es muy próximo de Brasil, como se observa en la Figura 01, es necesario realizar un registro para tener acceso a los servicios públicos. Las explicaciones sobre cada uno de los servicios incluye informaciones sobre los requisitos, costos, lo que se necesita

con relación a los documentos a ser presentados, siendo explicaciones simples y directas. A diferencia del portal brasileño, no es posible evaluar el servicio. Sin embargo, las informaciones son muy similares en lo que se refiere a cada servicio.

Figura 01 – Portal de servicios públicos digitales de Uruguay



Fuente: <https://www.gub.uy/>

Figura 02– Portal de servicios públicos digitales de Brasil



Fuente: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-regularizacao-de-produtos-de-cannabis>

La Figura 02 presenta el detalle de un servicio público digital brasileiro, como se observa, se presentan informaciones sobre la utilidad, quien puede solicitar, las etapas para realización y otras informaciones de interés.

Consideraciones finales

Se percibió que los países de la región precisan superar varios desafíos estructurales para implementación de servicios públicos digitales. En este trabajo presentamos una breve discusión sobre los avances de implementación en los países. Los casos de Brasil, Colombia y Uruguay presentan niveles más avanzados de oferta de servicios públicos.

En el caso de Uruguay, las políticas diseñadas en la última agenda presentan una forma diferente de encarar la “brecha”, enfocando en las dimensiones sociales que existen además del simple acceso a las TIC’s. Un ejemplo de política multidimensional implementada es el Plan “Ibirapitá”, destinado a promover la inclusión digital (con entrega de dispositivos y capacitación técnica digital) de jubilados y personas de la “tercera edad” en situación de vulnerabilidad económica. También, es posible verificar una nítida incorporación de pautas de e-participación en la Agenda y Plan de Gobierno Digital 2016-2020. Ese proceso es denominado por Landinelli y Rivoir (2018) como la ecuación de la combinación “TICS + gobierno abierto”, caracterizado por mecanismos de consultas públicas online, mayor apertura y disponibilidad de datos, observatorios de demandas ciudadanas y presupuestos participativos. Por último, se puede destacar como innovación democrática la creación de la agenda en “Ciudadanía Digital” 2020, una política con amplia participación de la sociedad y cooperación internacional de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO). Entre las líneas de acción se destacan la inclusión digital, la cultura democrática, y el capital cultural.

También, destacase el caso brasileño que viene implementando políticas públicas de gobierno electrónico hace más de dos décadas. Una de las pautas de la agenda digital, la optimización de la Infraestructura de TIC’s se encuentra en vigencia desde 2021, pues la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) realizó la subasta de la tecnología 5G, que busca desarrollar una internet móvil más rápida, económica y segura, con el compromiso de ampliar la infraestructura de redes de conexión en ciudades sin acceso. A pesar de estos avances, cabe destacar que, según el Centro Regional de Estudios para el Desarrollo de la

Sociedad de la Información (Cetic.br), conectado al Comité Gestor de Internet de Brasil (CGI.br), a pesar de que el acceso a internet haya aumentado y más usuarios hayan buscado acceder a los servicios públicos, durante el año 2020, las desigualdades de acceso continuaron perpetuándose, ya que las clases altas, con mayor escolaridad y los más jóvenes son los que presentan mayor acceso. En última instancia, la principal barrera de acceso se refiere al alto valor del precio de la conexión (fija).

Y, finalmente, se destaca que la gran mayoría de los países analizados se sitúan en un nivel medio a bajo de incorporación de servicios públicos digitales. Como es mencionado, varios factores inciden en el proceso de implementación, el nivel de desarrollo de las TIC's, la disponibilidad de recursos humanos y financieros, así como la infraestructura. Además, cabe destacar que otras dimensiones influyen cualquier proceso de implementación de políticas públicas que, precisamente, se relacionan a las capacidades estatales, tal como la dotación de servidores con conocimientos técnicos perfeccionados y la capacidad de gestión.

Por último, otro aspecto relevante se refiere a la interrupción de proyectos y programas por parte de los gobiernos, resultado de cambios de los ocupantes de los cargos ejecutivos. De esa forma, como agenda futura de investigación podría ser interesante indagar sobre esos aspectos en los países de América Latina.

Referencias bibliográficas

ARAUJO, M. H; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. *Revista Brasileira de Administração Pública*, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2016.

BEETHAM, D. *Parliament and democracy in the twenty-first century: a guide to good practice*. Geneva, Switzerland: Inter-Parliamentary Union, 2006.

BERTOT, J.; ESTEVEZ, E.; JANOWSKI, T. Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government information quarterly*, v. 33, n. 2, p. 211-222, 2016.

BIMBER, B. DAVIS, R. *Campaigning Online. The Internet in U.S. Elections*. New York: Oxford University Press, 2003.

BINDU, N.; SANKAR, C.; KUMAR, K. From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools.

BRAGATTO, R. C. Democracia e internet: apontamentos para a sistematização dos estudos da área. *Compolítica*, v. 1, n. 2, p. 131/164, 2011.

CRIADO, J. I.; ARAUJO, M.; SERNA, M. La necesidad de teoría (s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta Integradora. In: *CONCURSO DE ENSAYOS Y MONOGRAFÍAS DEL CLAD SOBRE REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*, 16., 2002, Caracas. Anales electrónicos. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración Para El Desarrollo, 2002. p. 1 – 51.

CRIADO, J. I.; GIL-GARCIA, J. R. Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. In: *Gestión y Política Pública*, México D.f., v. 2, p.3-48, 2013.

CRISTÓVAM, J. S. S. da; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. *Sequência* (Florianópolis), p. 209-242, 2020.

FARIA, P. Serviços públicos à distância: o que a pandemia nos ensinou. Ideação – *BID*, 2020. Disponível em: <<https://blogs.iadb.org/brasil/pt-br/servicos-publicos-a-distancia-o-que-a-pandemia-nos-ensinou/>>. Acesso em: 15/03/2021.

GASCÓ, M. El papel de las instituciones en el desarrollo del gobierno electrónico en América Latina: algunas reflexiones. *Revista Chilena de Administración Pública* / N° 14, p. 37-59, Diciembre 2009.

GONÇALVES, O. O.; LUCIANI, D. C. M. Serviços públicos digitais de seguridade social na pandemia de COVID-19: eficiência e inclusão. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, v. 7, n. 2, p. 207-226, 2020.

JOSHI, P. R.; ISLAM, S. E-government maturity model for sustainable E-government services from the perspective of developing countries. *Sustainability*, v. 10, n. 6, p. 1882, 2018.

LANDINELLI, J.; RIVOIR, A. Gobierno abierto y participación en políticas públicas mediada por tecnologías digitales: análisis de un caso en Uruguay. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico*, Florianópolis, v. 1, n. 17, p. 60-81, out. 2018.

LARSSON, A.; TEIGLAND, R. *Digital transformation and public services: Societal impacts in Sweden and beyond*. Taylor & Francis, 2019.

LEVY, P. *As tecnologias da Inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo: Editora 34, 1995.

MENSAH, I. K.; ZENG, G.; LUO, C. E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, April-June, p. 1–17, 2020.

NASER, A.; CONCHA, G. El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública. Cepal, Chile: Naciones Unidas, 2011.

NEGROPONTE, N. *Vida Digital*. São Paulo: Cia das Letras, 1995.

NICOLÁS, M. A. Internet e Política: Graus de Representação Política e uso da Internet pelas Elites Parlamentares da América do Sul. 2009. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2009.

NICOLÁS, M. A. Internet, parlamentares e contexto off-line: website parlamentares em contextos institucionais diferentes. *Tese (Doutorado em Sociologia) - Setor de Ciências Humanas, Universidade Federal do Paraná*, Curitiba, 2015.

NICOLÁS, M. A.; RAMOS TORRES, C.A.; CATACHURA, C. K. M. O governo eletrônico em perspectiva comparada: análise dos websites dos executivos federais de vinte países da América Latina. In: *Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (COMPOLÍTICA)*, 2021. 9a Edição do Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (9a COMPOLÍTICA), 2021.

NICOLÁS, M. A.; TORRES, C. A. R.; CATACHURA, C. K. M. (2022). O desenvolvimento do governo eletrônico em vinte países da América Latina: agendas digitais e websites dos executivos federais. *E-Legis - Revista Eletrônica Do Programa De Pós-Graduação Da Câmara Dos Deputados*, 15(38), 78–105.

ONU. E-Government Survey 2020: *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: UNITED NATIONS, 2020.

PRADO, O., MAIA, R. M., DINIZ, E. Governo eletrônico e transparência: olhar críticos sobre os portais do governo federal. In: PINHO, José Antonio Gomes de (org.) *Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas*. Salvador: EDUFBA, 2012.

ROSETH, B.; REYES, A.; SANTISO, C. (eds). *Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. New York: Banco Interamericano de Desarrollo. División de Innovación para Servir al Ciudadano, 2018.

SANCHEZ, O. A. O poder burocrático e o controle da informação. *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*, n. 58, p. 89–119, 2003.

SAMPAIO, C. R. Orçamentos participativos digitais: um mapeamento mundial das experiências já realizadas e suas contribuições para e-participação e e-democracia. Tese (Doutorado em Comunicação Social.) – *Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas da Universidade Federal da Bahia – UFBA*, Salvador, 2014.

SAMPAIO, R. C.; BRAGATTO, R. C.; NICOLÁS, M. A. A construção do campo de Internet e Política: análise dos artigos brasileiros apresentados entre 2000 e 2014. *Revista Brasileira de Ciência Política*, v. 21, p. 287-322, 2016.

SEIFERT, J.; CHUNG, J. Using E-Government to Reinforce Government—Citizen Relationships. *Social Science Computer Review*, v. 27, n. 1, p. 3–23, 2009.

SILVA, S. P.; BRAGATTO, R. C.; SAMPAIO, R. C. (Org.). Concepções, debates e desafios da democracia digital. IN: SILVA et al. *Democracia digital, comunicação política e redes: teoria e prática*. 1ed. Rio de Janeiro: Letra & Imagem, 2016.

SNELLEN, I. E-Government: A challenge for Public Management. In Ferlie, E.; Lynn, L.; Pollitt, C. (orgs). *The Oxford Handbook of Public Management*. Oxford: Oxford University Press, 2007.

TORRES, C.A.; NICOLÁS, M. A. Diretrizes Nacionais e Nível Maturidade do Governo Eletrônico na Argentina, Brasil e Paraguai. In: CIDESP - Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público, 2017, Florianópolis. CIDESP - Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público, 2017.

VILLORIA, M.; ALUJAS, R. Á. Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política. *Gestión y Políticas Públicas*, volumen temático, gobierno electrónico, p. 69-103, 2013.

VIRGILIO, P. *Cibermundo: A Política do Pior*. Lisboa: Teorema, 2000.

WARD, S.; GIBSON, R. K.; NIXON, P. Parties and the internet: An overview. In R. K. Gibson & P. Nixon & S. Ward (Eds.), *Political parties and the Internet: Netgain?* London, Routledge, p. 9-37, 2003.