



Tecnología de la Información y Comunicación para los Derechos Humanos

Estudio sobre el impacto del proyecto ECU/03/M04

Contenido

1. TIC y los derechos humanos	2
Concepto de TIC	2
Aportaciones de las TIC	3
Las TIC y los derechos humanos	5
2. Descripción del proyecto	6
Descripción general	6
Objetivos del proyecto	6
Alcance del proyecto	7
3. Impacto del proyecto	9
Érase una vez	9
Un año más tarde	10
Situación antes del proyecto	11
Situación después del proyecto	12
4. Lecciones aprendidas y buenas prácticas	13
Apoyo y compromiso institucional	13
Enfoque del proyecto	14
Soluciones tecnológicas	14
Gestión del proyecto	16
5. Elementos para la replicabilidad	16
A manera de conclusión	18

Versión: 3.0

Fecha: 14 de Noviembre de 2004

Elaborado por: Hugo Carrión Gordón. Consultor PNUD Ecuador.

Resumen Ejecutivo

Las TIC son las herramientas y equipos capaces de manipular información, procesarla y difundirla para apoyar la gestión de cualquier tipo de organización. El objetivo del proyecto fue crear una cultura de comunicación en la Defensoría del Pueblo del Ecuador usando las variadas opciones que ofrece las TIC para lograr una ágil y directa acción de la misma.

Específicamente, el proyecto buscó: Fomentar una cultura de uso de la tecnología para la comunicación al interior de la Defensoría del Pueblo tanto para recibir, como para difundir información. Crear una conexión entre las distintas oficinas para apoyar el logro del objetivo anterior así como crear una base de datos compartida sobre violaciones de derechos humanos. Implementar una base de datos computarizada que permita a la Defensoría del Pueblo mantener información actualizada sobre los derechos humanos, así como sobre el proceso de tramitación de las quejas e Implementar un centro de documentación computarizado en la oficina central de la Defensoría del Pueblo.

Después de analizar la experiencia se ha identificado cuatro aspectos relevantes calificados como buenas prácticas: a) El apoyo y compromiso de las autoridades y del personal fue decisivo para encarar este proyecto institucionalmente. b) La claridad en el enfoque del proyecto aseguró que los objetivos sean identificados y conseguidos. c) Las soluciones tecnológicas fueron claves, dentro de ellas cabe mencionara la importancia de la utilización de software libre y el desarrollo de sistemas en ambiente web. Finalmente d) La gestión del proyecto complementó adecuadamente la administración de los recursos y el tiempo.

Con la finalidad de que este proyecto pueda ser replicado en contextos similares, se aconseja tomar en cuenta los siguientes criterios: 1) Acceso físico a la tecnología, 2) Aplicación de la tecnología apropiada, 3) Bajo costo para el uso de la tecnología, 4) Generación de capacidades, 5) Información relevante, 6) Integración en las rutinas diarias, 7) Confianza en la tecnología y 8) Voluntad política.

Es de vital importancia que todo proyecto TIC, no tenga a las tecnologías como su centro e inspiración, estas son solamente herramientas que pueden ser más o menos útiles para los fines que las organizaciones se planteen.

En este contexto, la protección de los derechos humanos se presenta como un campo poco explorado y muy fértil para la audaz y creativa aplicación de las TIC para promover la defensa global de los derechos fundamentales.

Esta claro por lo tanto que se pueden usar las TIC en dos grandes áreas: 1) como tecnología que permite el manejo de información y sistemas más eficientes y transparentes; 2) como tecnología habilitadora para la creación de una red social que permite no solo que los ciudadanos reporten abusos y demás sino que fomenta la creación de redes locales e incluso nacionales que pueden servir de bastiones en el proceso de conservación y respeto de los derechos humanos.

OK 17/2



TIC para los Derechos Humanos

1. TIC y los derechos humanos

Concepto de TIC

La definición de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) es un tanto difusa y muchas veces es empleada para designar lo relativo a la informática, a las redes y a las telecomunicaciones.

El concepto de TIC y el alcance de su definición tienen una ambigüedad semántica que su uso actualmente es tan popular como indiscriminado. La mayoría de proyectos de alguna manera quieren involucrar a las TIC o lo que se entienda por ellas. Sin embargo, pocos son los emprendimiento de carácter social que tratan de involucrar estratégicamente a estas tecnologías.

Antes de continuar es necesario definir primero qué son las TIC.

Según la OCDE¹ las TIC son aquellos dispositivos que capturan, transmiten y despliegan datos e información electrónica y que apoyan el crecimiento y desarrollo económico de la industria manufacturera y de servicios.

De acuerdo a Stephen Haag, Maeve Cummings y Donald J. MaCubbrey² las tecnologías de información se componen de cualquier herramienta basada en computadoras que la gente utiliza para trabajar con información, apoyar a la información y procesar las necesidades de información de una organización. Bajo esta definición ellos incluyen dentro de las TIC a las computadoras personales, Internet, teléfonos móviles, asistentes personas digitales y todo aquel dispositivo similar.

Benjamín, I & Blunt, J.³ definen a las TIC como todas las tecnologías basadas en computadoras y comunicaciones por computadora, usadas para adquirir, almacenar, manipular y transmitir información a la gente y unidades de negocios tanto internas como externas en una organización.

Considerando las definiciones anteriores y tratando de aclarar el alcance de la definición, podría decirse que las TIC son las herramientas y equipos capaces de manipular información, procesarla y difundirla para apoyar la gestión de cualquier tipo de organización.



Aportaciones de las TIC

La importancia de estas herramientas, reside en el gran abanico de aportaciones a las personas, organizaciones y a la sociedad.

Estas aportaciones a las actividades humanas se concretan en una serie de funciones que facilitan la realización de trabajo, sea éste el que sea, siempre requiere de cierta información para realizarlo, un determinado proceso de datos y a menudo también la comunicación con otras personas.

En concreto podríamos resumir como aportes de las TIC, los siguientes:

- Fácil acceso a todo tipo de información, sobre cualquier tema y en cualquier formato (textual, icónico, sonoro), especialmente a través de la televisión e internet pero también mediante el acceso a las numerosas colecciones de discos en soporte CD-ROM y DVD: sobre temas legales, datos económicos, enciclopedias generales y temáticas de todo tipo, películas y vídeos digitales, bases de datos, etc.

La información es la materia prima que se necesita para crear conocimientos con los que afrontar las problemáticas que se van presentando cada día en el trabajo, en el ámbito doméstico, en la investigación.

- Procesamiento de datos. Los sistemas informáticos, integrados por computadoras, periféricos y programas, permiten realizar cualquier tipo de proceso de datos de manera rápida y fiable: escritura y copia de textos, cálculos, creación de bases de datos, tratamiento de imágenes. Para ello se dispone de programas especializados: procesadores de textos, editores gráficos, hojas de cálculo, gestores de bases de datos, editores de presentaciones multimedia y de páginas web.
- Comunicación inmediata. Sincrónica y asíncrona, para difundir información y contactar con cualquier persona o institución del mundo mediante la edición y difusión de información en formato web, correo electrónico, servicios de mensajería inmediata, foros telemáticos, videoconferencias, entre otros.
- Almacenamiento de información. Pueden guardarse grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte (discos, tarjetas, redes). Un disquete de tecnología casi obsoleta, puede almacenar 1.4 millones de bytes de información, es decir, alrededor de un millón y medio de caracteres, un volumen equivalente a un libro de cientos de páginas o algunas fotografías de calidad. Un CD-ROM puede almacenar unas 600 millones de bytes, el equivalente a 400 disquetes, donde se puede alojar



cualquier gran enciclopedia. Y un DVD equivale a más de 20 CD-ROM, con capacidad para almacenar cualquier película con buena calidad de imagen.

- Automatización de tareas. Mediante la programación de las actividades que se quiera que realicen las computadoras, que constituyen el cerebro y el corazón de todas las TIC. Ésta es una de las características esenciales de las computadoras, que en definitiva son "máquinas que procesan automáticamente la información siguiendo las instrucciones de programas".
- Interactividad. Las computadoras permiten al usuario "dialogar" con programas de gestión, materiales formativos multimedia, sistemas expertos específicos, etc. Esta interacción es una consecuencia de que las computadoras sean máquinas programables y sea posible definir su comportamiento determinando las respuestas que deben dar ante las distintas instrucciones definidas por los usuarios.
- Homogeneización de la información. Mediante la digitalización de todo tipo de información: textual, sonora, icónica y audiovisual en formato digital. Con el uso de los equipos adecuados se puede captar cualquier información, procesarla y finalmente convertirla a formatos estandarizados para almacenarla o distribuirla. Así por ejemplo, hay programas de reconocimiento de caracteres que leen y convierten en voz los textos, programas de reconocimiento de voz que escriben al dictado, escáneres y cámaras digitales que digitalizan imágenes.
- Desarrollo de capacidades. Como instrumento cognitivo que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

La introducción progresiva de estas tecnologías junto con sus aportaciones consigue un cambio de nuestra sociedad. Se habla ahora de la sociedad de la información o sociedad del conocimiento. En efecto, no se trata del cambio de la sociedad no informatizada a la misma sociedad pero empleando las TIC, sino de un cambio en profundidad de la propia sociedad. Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad. La puesta en práctica de las TIC afecta a numerosos ámbitos de las ciencias humanas, la educación, la salud, el gobierno.

La difusión y protección de los derechos humanos, no es y no debe ser una excepción en la utilización de las TIC como instrumento clave.



Las TIC y los derechos humanos

Hoy en día la reflexión sobre la dignidad e integridad de la personas es uno de los aspectos fundamentales que preocupa a la comunidad internacional. El valor del hombre se redimensiona y, con ello se impulsa la idea de la trascendencia por medio de la protección con una serie de derechos fundamentales que posibiliten desarrollar plenamente la potencialidad humana⁴

En este contexto, la utilización de las TIC constituye un factor estratégico en la protección eficiente de estos derechos.

El Art. 1 de la Constitución del Ecuador, declara que este país es un estado social de derecho y en el Art. 3, incluye como deberes el estado, asegurar la vigencia de los derechos humanos. Este modelo de estado reconoce por tanto, que existen sectores sociales que requieren protección para tener acceso a niveles de bienestar imprescindibles para todo ser humano. Esta protección le corresponde al Estado, por lo cual se reconoce como función de éste la vigilancia y protección de estos derechos fundamentales.

Cómo pueden aportar las TIC a esta vigilancia y protección? Las respuestas son muchas y variadas, a continuación algunas:

- Uso de aplicaciones ofimáticas. Las organizaciones encargadas de velar por la protección de los derechos humanos, pueden dedicar menos tiempo, a actividades administrativas, mediante la automatización de tareas de oficina. El procesamiento de texto es una gran herramienta que permite reutilizar documentos, realizar cambios, diseñar plantillas, crear una base documental, que hacen más eficiente el trabajo de personas e instituciones.
- Utilización de sistemas de información. Mediante sistemas expertos que interactúan con bases de datos de quejas, violaciones de derechos humanos, y otro tipo de atentados, permiten monitorear el comportamiento de dichos eventos y tomar acciones al respecto. Una localidad en donde el número de violaciones de derechos humanos a mujeres, niños, migrantes o cualquier otro grupo vulnerable, vaya en aumento requiere del estado la implementación de políticas públicas especiales de protección. Pero esto puede ser corroborado mediante un seguimiento estadístico y documentado de estos casos.
- Creación de redes de comunicación. Gracias a la capacidad de las TIC de comunicarse y transmitir información, es posible difundir y promocionar la defensa de los derechos humanos. Coordinar actividades de denuncia o seguimiento a casos de violaciones. El acceso a la información es como tal un derecho primordial del ser humano. Cobra por tanto primordial importancia el derecho de estar informado sobre el respeto a estos derechos fundamentales.



- Interacción con las personas. Quizás el aspecto más grave en una violación a cualquier derecho fundamental, es el silencio y la impunidad. Para facilitar las denuncias o las quejas las TIC proveen de una serie de herramientas que permiten la comunicación y la interacción directa.

Estos son algunas de las aportaciones concretas de las TIC en materia de derechos humanos, que como se ha visto contribuyen a la automatización de la gestión, la toma de decisiones, la coordinación de actividades, la difusión de la información y la mejor interacción con los ciudadanos.

2. Descripción del proyecto

Descripción general

El proyecto ECU/03/M04 "Tecnologías de la Información y Comunicación para los Derechos Humanos" fue implementado desde el mes de marzo de 2004 hasta diciembre del mismo año, en el Ecuador.

Este proyecto determinó a La Defensoría del Pueblo del Ecuador, como el organismo ejecutor, La Defensoría es la instancia nacional más importante respecto a la defensa de derechos humanos. Fue creada en 1996 y entró en pleno funcionamiento a partir del año de 1997 cuando la "Ley Orgánica de la Defensoría" fue aprobada.

La Defensoría del Pueblo tiene su oficina principal en Quito y oficinas provinciales en las 22 provincias del país. La oficina principal esta estructurada en 13 direcciones nacionales encargadas de tratar diferentes temas (migrantes, pueblos indígenas, mujeres, niños, pueblos afroecuatorianos, protección de consumidores, etc.). Cerca de 200 funcionarios a nivel nacional trabajan en esta institución y casi la mitad de empleados se encuentran en las oficinas centrales de Quito.

El objetivo del proyecto fue crear una cultura de comunicación en la Defensoría del Pueblo del Ecuador usando las variadas opciones que ofrece las TIC para lograr una ágil y directa acción de la misma.

Objetivos del proyecto

Dentro de este marco, las actividades del proyecto se enfocaron en:

1. Fomentar una cultura de uso de la tecnología para la comunicación al interior de la Defensoría del Pueblo tanto para recibir, como para difundir información.



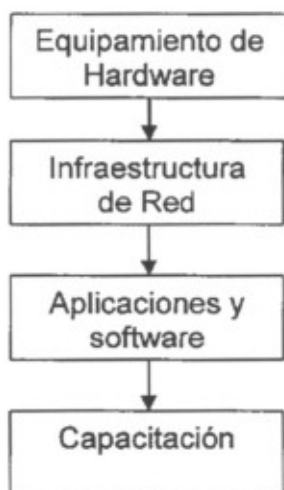
2. Crear una conexión entre las distintas oficinas para apoyar el logro del objetivo anterior así como crear una base de datos compartida sobre violaciones de derechos humanos.
3. Implementar una base de datos computarizada que permita a la Defensoría del Pueblo mantener información actualizada sobre los derechos humanos, así como sobre el proceso de tramitación de las quejas.
4. Implementar un centro de documentación computarizado en la oficina central de la Defensoría del Pueblo para que sea accesible en línea por parte de todas las oficinas provinciales, universidades y organizaciones de la sociedad civil y proveer servicios de Internet para la difusión de información.

Alcance del proyecto

Dentro de cada uno de los objetivos, considerados como líneas de acción estratégicas, se desarrollaron una serie de actividades que determinaron el alcance del proyecto de la siguiente manera:

1. Cultura tecnológica

Esta línea de acción fue clave pues se constituyó en la base para los otros componentes del proyecto, la creación y fomento de una cultura en donde el uso de herramientas informáticas sea cotidiano, se fundamentó en el siguiente esquema:





El equipamiento de hardware consistió en la dotación de:

- 80 computadoras de tecnología moderna
- 25 impresoras
- 20 reguladores de voltaje
- 2 sistema UPS
- 1 scanner
- 1 cámara fotográfica

Respecto a la infraestructura de red, esta consistió en:

- Implementación de cableado estructurado en las oficinas centrales
- Instalación de una central telefónica
- Un servidor de red en Quito
- Un servidor de datos en Guayaquil

Lo relativo a las aplicaciones y software estuvo enmarcado dentro de una estrategia de licenciamiento de software libre, para lo cual se implementó:

- Servidores Linux
- Paquete Ofimático Open Office 1.1 para Windows, en las estaciones de trabajo.

Finalmente este componente se completó con la formación del recurso humano. Se capacitaron a 50 funcionarios de las oficinas centrales y a 60 funcionarios de las oficinas regionales pertenecientes a las 22 provincias.

La capacitación abordó temas relacionados con la mensajería electrónica, uso de tecnologías de comunicación, procesador de texto y el sistema informático de seguimiento de quejas.

2. Conectividad y comunicación

Este componente se desarrolló en base al desarrollo del sitio web de la Defensoría del Pueblo. Esto representó un gran avance para difundir el accionar de la institución, su estructura, noticias y documentación. El sitio permite el acceso a otros servicios especializados, como la tramitación de quejas, estadísticas, correo electrónico, entre otros.

Adicionalmente se dotó de un canal dedicado de comunicación a Internet, para que las oficinas centrales puedan contar con todas los servicios y facilidades que esta red global provee.



3. Sistema de tramitación de quejas

Este sistema de información llamado "El Defensor" es el resultado de la reformulación de otros sistemas anteriores, desechando algunas versiones que no fueron funcionales y dotándolo de un marco de diseño coherente y sólido.

Esta es una aplicación basada en ambiente web, por lo que se puede acceder a él utilizando cualquier navegador.

Este sistema mantiene un esquema de perfiles sencillo en la que existen administradores y usuarios estándar. Los administradores registran los datos de los funcionarios y dan mantenimiento al sistema. Los usuarios finales que normalmente son los abogados que receptan las quejas y hacen el seguimiento de ellas, tienen capacidad de registrar las quejas en el sistema, generar reportes, buscar registros específicos y obtener estadísticas e impresiones.

4. Centro de documentación

Este fue el componente final y consistió en automatizar el funcionamiento del centro documental de las oficinas centrales de la Defensoría del Pueblo.

El trabajo realizado inició con la selección de material. Se organizaron 790 ejemplares, los cuales fueron clasificados y se levantó su descripción bibliográfica.

Este sistema también es accesible a través de un navegador web y permite mediante un motor de búsqueda, la ubicación automatizada de obras, libros y documentos según diversos criterios como: autor, título, palabras claves, etc.

3. Impacto del proyecto

Érase una vez...

"Son las 10:30 de la mañana del mes de enero del año 2004, en las oficinas de la Defensoría del Pueblo de una de las provincias del austro ecuatoriano, la sala de espera está llena, la gente parada espera ser atendida para que sus quejas sean receptadas. La mayoría quiere denunciar a coyotes que les han cobrado entre ocho mil y diez mil dólares con la promesa de llevar a alguno de sus familiares a los Estados Unidos, otros casos son más trágicos y se refieren a la expatriación de cadáveres de algún ser querido que murió en el exterior.

El sol de la mañana hace más pesado el ambiente y el sonido de la máquina de escribir se confunde con las conversaciones de quienes esperan, las solicitudes de los quejosos y el llanto de uno que otro niño que ha acompañado a su madre. Existen dos computadoras, la del comisionado, es de su



propiedad y la ha llevado a la oficina como un aporte desinteresado, y otra que se la utiliza para redactar algunos oficios. .

En medio del trajinar una llamada telefónica interrumpe el ya ruidoso lugar, es una llamada desde Quito, para solicitar las estadísticas de los trámites del último mes. Estela la secretaria del comisionado estima que se han atendido entre 100 y 200 quejas ese mes, parece que diciembre ha sido un mes lleno de sobresaltos y las consecuencias se dejan ver en enero. No ha acabado de colgar el teléfono, cuando nuevamente suena el teléfono, esta vez parece ser un asunto más serio, se trata del comisionado en España, cuatro ecuatorianos han fallecido, y desde allá han iniciado el proceso de repatriación de cadáveres. En la oficina deberán contactar a los familiares de las víctimas y confirmar a Europa la disponibilidad de terminar el trámite. Estela sale un momento... va a comprar una tarjeta telefónica de larga distancia, la única manera de tomar contacto con las oficinas en España"

Aunque la historia anterior no se refiere a ningún caso particular, muchos de los hechos narrados, concuerdan con una realidad latente en la Defensoría del Pueblo del Ecuador, antes de que en el mes de marzo del año 2004, el proyecto "TIC para la protección de los derechos humanos" empiece su implementación.

Un año más tarde...

"Doce meses después, las cosas parecen haber cambiado, aunque el número de quejas no han disminuido, lo que si ha reducido es el tiempo que pasan las personas a la espera de ser atendidos. Es que los abogados, no tienen que estar a la espera de que la computadora o la máquina de escribir, esté libre, cada uno cuenta con una computadora, al terminar de redactar la denuncia, la imprimen directamente.

Antes de continuar con el siguiente turno, el funcionario se toma unos minutos para ingresar la queja, llenar algunos datos y actualizar la base de datos del sistema de tramitación de quejas. El comisionado antes de recibir ninguna llamada, accede a través de su computadora al sistema y constata que hasta el día de hoy, durante el mes se han recibido 152 quejas, de las cuales 93 todavía están en trámite y las restantes han sido resueltas. Casi sin sorprenderse mira el gráfico de barras que le muestra que el 85% de las quejas tiene que ver con quejas relacionadas con el fenómeno migratorio. Definitivamente este dato lo comentará con el Defensor del Pueblo, la siguiente vez que se reúnan pues tiene algunas ideas que quisiera discutir con él al respecto.

La atención de las siguientes personas, parece que se acelera, y no es que los problemas sean más simples, si no que los abogados se han ideado la forma



de crear en el procesador de palabras, plantillas de denuncias, que les permiten generar documentos muy fácilmente.

El comisionado, como todas las mañanas, revisa su correo electrónico, ha recibido una notificación desde Europa para la coordinación con el comisionado de España, le pide a Estela que prepare los oficios y que los envíe como documentos adjuntos como respuesta a la solicitud. Le ha llegado un correo que contiene la últimas novedades del sitio web de la institución, y al entrar al sistema encuentra que nuevos recursos han sido incorporados al centro de documentación, mediante una búsqueda rápida ubica el libro sobre -Derechos Humanos de los Emigrantes- que los revisará personalmente la próxima vez que vaya a Quito"

Este último relato no es ciencia ficción, es la nueva realidad que vive la Defensoría del Pueblo del Ecuador, en palabras de los usuarios se ha experimentado un gran cambio, un cambio desde luego positivo.

Situación antes del proyecto

- El trabajo era mayoritariamente manual, no se disponía de todas las computadoras necesarias que permitan automatizar el trabajo.
- Al utilizar máquinas de escribir, se duplicaba esfuerzo, por cuanto muchos documentos debían ser repetidos varias veces. La corrección y edición de documentos obligaba a una inversión de tiempo considerable.
- Las pocas computadoras que habían, no disponían de licencias que acrediten la instalación de software legal, no había uniformidad en el uso de programas.
- Había un excesivo gasto por comunicación telefónica interna. Para realizar cualquier tipo de llamadas, incluso dentro del mismo edificio, se lo hacía a través de la red telefónica pública, incurriendo así en gastos innecesarios.
- No existía una configuración de red de datos adecuada, la incorporación de nuevos puntos de red era improvisado y la compartición de recursos e información no siempre estaba disponible.
- El servicio a los usuarios, no siempre era la mejor y la más rápida. La falta de herramientas impedían una labor más eficiente.
- El trabajo colaborativo, estaba basado en el contacto personal o en la utilización de documentos físico o disquetes. Esto obligaba a movilizaciones muchas veces innecesarias y a un relativo aislamiento de las oficinas provinciales.
- La conectividad de las oficinas centrales eran realizadas mediante cuentas dial-up, su uso estaba restringido y conllevaba un fuerte pago por consumo telefónico adicional. La velocidad era limitada, lo que hacía que el acceso no sea de buena calidad.



- No existía un seguimiento real de quejas. El sistema era poco funcional y la integridad de los datos disponibles era cuestionable.
- La presencia de la institución en Internet era nula. No existía forma que los ciudadanos en el Ecuador y fuera de él estén informados de los aspectos más relevantes de la Defensoría del Pueblo.
- El centro de documentación no estaba organizado, las obras no estaban catalogadas y la búsqueda de información precisa tomaba mucho tiempo.

Situación después del proyecto

- El trabajo está mayoritariamente automatizado, el uso de la computadora es habitual, los funcionarios están acostumbrados a realizar su trabajo empleando esta herramienta.
- Gracias al uso de la computadora, se ha optimizado el tiempo, los documentos realizados en un procesador de texto, son editados y modificados con relativa facilidad y rapidez.
- Actualmente se dispone de un esquema de licenciamiento basado en "open source" bajo una licencia GPL Licencia Pública General, que ha permitido disponer de software totalmente legal sin ningún pago por el costo de las licencias.
- La instalación de la central telefónica privada ha permitido un ahorro significativo por concepto de llamadas internas que no se facturan. Una mayor comunicación ha dado como consecuencia una mejor coordinación y fluidez en el trabajo de la institución.
- La red está configurada bajo un criterio técnico y estructurado, las computadoras tienen a su disposición un servidor de datos y uno de comunicaciones.
- El servicio al usuario ha mejorado sustancialmente, gracias al descongestionamiento de trabajo las personas son atendidas más rápidamente y el trabajo se ha hecho más eficiente.
- La mensajería electrónica es el motor del trabajo colaborativo en la institución. Internamente la entrega de documentos y coordinación de trabajo se los realiza en gran parte utilizando el correo electrónico, que evita desplazamientos innecesarios y permite mayor comunicación con las oficinas regionales.
- Las oficinas centrales disponen actualmente de una conexión dedicada de banda ancha. Todas las computadoras disponen de salida a Internet y todos los funcionarios tienen una cuenta de correo electrónico. Posterior a la culminación del proyecto la Defensoría del Pueblo en cumplimiento con su compromiso ha procedido a ampliar el ancho de banda de sus oficinas centrales y disponen de conectividad en todo el país.
- El nuevo sistema es versátil y funcional. Tiene una estructura lógica y una arquitectura robusta basada en ambiente web. El registro de quejas se lo realiza paulatinamente, y las primeras estadísticas ya pueden ser revisadas a través de reportes generados en tiempo real.



- Hoy por hoy, la Defensoría dispone de un moderno y actualizado sitio web, que incluye importante información relacionada con los servicios que presta, el marco legal, el directorio de los funcionarios, noticias y novedades. El portal web permite el acceso público a las estadísticas de tramitación de quejas y a la información del centro de documentación en línea. Este medio ha sido un pilar fundamental en la política de la institución de transparencia en la información.
- La automatización del centro documental ha dado como resultado que la búsqueda de libros y obras relacionadas con los derechos humanos sea inmediata y esté disponible tanto para funcionarios como para el público en general. La organización de los libros y su correspondiente catalogación, fueron pasos previos a la automatización.

En palabras de muchos funcionarios consultados, la conclusión es que *"el impacto de este proyecto ha sido muy positivo, nos ha cambiado totalmente la forma de trabajar y comunicarnos y de esto se dan cuenta las personas y los ciudadanos"*.

4. Lecciones aprendidas y buenas prácticas

El proyecto ECU/03/M04 "Tecnologías de la Información y Comunicación para los Derechos Humanos" ha tenido resultados muy positivos. Algunas buenas prácticas que han favorecido a su éxito son:

Apoyo y compromiso institucional

El primer paso para el éxito del proyecto fue contar con el compromiso y el apoyo al más alto nivel. El Defensor del Pueblo siempre estuvo convencido de la importancia del proyecto y no dudó ningún momento en dar las facilidades necesarias para su ejecución. Este compromiso se evidenció al designar un funcionario que coordine todas las acciones con el responsable técnico del proyecto y con los consultores que participaron en el mismo.

En diversas reuniones de seguimiento del proyecto se mostró gran interés por parte de los directores en el proyecto y manifestaron públicamente su apoyo el mismo que se concretó en la asistencia puntual a las capacitaciones y al uso sostenido de las herramientas entregadas.

Los usuarios finales, abogados y personal técnico, mostraron mucho interés y gran conformidad con el proyecto, quizás por ser los principales beneficiarios de esta evolución hacia una cultura tecnológica, rápidamente se dieron cuenta de los beneficios que tenían para ellos y para los ciudadanos el empleo de las TIC.

Otro aspecto clave fue la continuidad de los funcionarios y autoridades de la Defensoría del Pueblo que permitió mantener una línea de decisiones y apoyo



al proyecto. Dada la situación política del Ecuador, tan cambiante e inestable, la mayoría de las instituciones públicas han sido víctimas de cambios repentinos de autoridades, salida masiva de funcionarios e inestabilidad de la institución. Gracias a que la Defensoría del Pueblo tiene gran independencia respecto a la nominación de sus autoridades, este ha sido un aspecto positivo en su organización y funcionamiento.

Enfoque del proyecto

Al hacer una revisión general del proyecto se ha destacado la importancia de la dotación de equipamiento físico, programas e infraestructura de red, no obstante en ningún momento el proyecto consistió en la compra e instalación de equipos.

El enfoque de crear una cultura tecnológica, que iba más allá de la infraestructura permitió que el proyecto sea abordado de una manera integral. Con un gran sentido lógico, el proyecto fue formulado desde las necesidades de los usuarios.

Por lo tanto la incorporación de equipos, fue un eslabón dentro del proyecto, que ha sido complementado con la capacitación de los usuarios finales, el apoyo al departamento técnico, la estandarización de políticas y la administración de los sistemas.

Soluciones tecnológicas

Gran parte del éxito de este proyecto se ha debido a que las soluciones tecnológicas aplicadas han demostrado ser las apropiadas. Entre las principales tenemos:

TIC no sólo es computadoras e internet

Este es el primer punto a ser destacado. El crear una cultura tecnológica, no significa saber manejar una computadora, sino tener los conocimientos y las destrezas necesarias para discriminar críticamente cual herramienta o tecnología es más eficiente para una determinada tarea. El procesamiento de texto, el servicio telefónico, el fax o el correo electrónico, son las herramientas disponibles para que el funcionario de la Defensoría del Pueblo, enfrente su trabajo diario.

Software Libre

El uso de software libre en la administración pública plantea muchos retos, y este proyecto fue capaz de asumirlos.

El software libre o de código abierto, es aquel que en general permite libremente:



1. ser usado
2. ser modificado
3. ser copiado y distribuido
4. ser mejorado

Dentro del software libre, existen varios esquemas de licenciamiento, entre los escogidos, está aquel que reconoce la propiedad intelectual de su creador, pero que no exige el pago monetario por sus licencias.

Quizás este último aspecto ha sido el determinante, pero no el más importante al momento de escoger aplicaciones de "open source". Comúnmente la gente confunde "software libre" con "software gratuito" o freeware, lo cual es una confusión bastante injusta.

Hay que tomar en cuenta que el hecho de que un software de código abierto no tiene costo de licenciamiento, no quiere decir que sean programas de mala calidad o que no exista nadie que de respaldo a estas aplicaciones.

Frente a todos los beneficios económicos del software libre, los retos que se presentan al implementarlo son:

1. Resistencia al cambio por parte de los usuarios finales. Si estos tienen un camino recorrido en la utilización de software, suele ser más difícil el cambio de herramientas, la costumbre, el estar habituado a un entorno conocido, son aspectos que deben tomarse en cuanto al momento de proponer un cambio.
2. Compatibilidad de versiones. Normalmente quienes ya tienen documentos e información desarrollada para una aplicación, verán como determinante la capacidad de la nueva propuesta para abrir y guardar documentos en formatos comunes.
3. Versatilidad de funciones. Especialmente para personas que requieran funciones más avanzadas podría resultar crucial que las nuevas aplicaciones de código abierto dispongan de funciones como: corrector ortográfico, fusión de documento o reportes con tablas dinámicas.
4. Soporte técnico. Como todo cambio, el proceso de migración a nuevas herramientas requieren un mayor soporte técnico que permita aclarar dudas, resolver problemas y acompañar al usuario en un proceso natural de adaptación al nuevo entorno.

Ambiente web

Un aspecto clave dentro de la exitosa implementación del proyecto, consistió en la decisión de desarrollar todas las aplicaciones y componentes del proyecto en un ambiente web.



Esta decisión, aunque parece muy sencilla, fue determinante por las siguientes razones:

1. El acceso a información institucional, al correo electrónico, al sistema de tramitación de quejas e incluso al centro documental, se lo realiza utilizando un interfaz común y que resulta familiar como es cualquier navegador de Internet.
2. El desarrollo de aplicaciones en ambiente web, tienen muchas posibilidades de utilizar herramientas de software libre muy seguras y potentes que permiten disponer de sistemas robustos y confiables.
3. El ambiente web, combinado con una adecuada solución de interconectividad, hace que la información y los sistemas estén disponibles para cualquier persona, en cualquier parte del mundo. Su omnipresencia está limitada únicamente por la capacidad de acceso de los usuarios.

Gestión del proyecto

Finalmente un aspecto digno de resaltar es la eficacia en la gestión del proyecto. La misma supo capitalizar el apoyo de las autoridades y el compromiso de los funcionarios, para desarrollo en muy corto tiempo soluciones de gran impacto.

El buen manejo de los tiempos, la coordinación con el equipo interno y la solvencia técnica fueron aspectos determinantes que aseguraron la exitosa ejecución del proyecto.

5. Elementos para la replicabilidad

Con el objeto de buscar replicabilidad en otros países, en instituciones y contextos similares, se ha identificado ocho criterios de replicabilidad, que a manera de preguntas pretenden ayudar a enfocar potenciales proyectos TIC en el ámbito de los derechos humanos e incluso a nivel más general:

1. Acceso físico a la tecnología

¿Está la tecnología disponible y es físicamente accesible? Esto hace referencia a que si el acceso a infraestructura de telecomunicaciones, computadoras, conectividad a Internet, etc. es factible. La falta de infraestructura básica, edificios, energía eléctrica, etc. podrían amenazar la adecuada ejecución del proyecto.

2. Aplicación de la tecnología apropiada

¿Cuál es la tecnología apropiada para las condiciones locales específicas y cómo necesitan y quieren las personas poner en uso la tecnología?



Actualmente se dispone de una amplia variedad de tecnologías de información y comunicación y, en muchos casos, las computadoras y la conexión a internet no son necesariamente la mejor alternativa tecnológica para atender las necesidades de las personas. Los gestores del proyecto deben identificar cuál es la tecnología más adecuada para determinado propósito. Es importante equilibrar los beneficios y los riesgos del uso de las TIC de una manera que sea coherente con las metas de proyecto, las necesidades y las particularidades de la organización.

3. Bajo costo para el uso de la tecnología

¿El acceso a la tecnología es accesible? El costo de equipos, líneas telefónicas, electricidad, conexión a internet, paquetes y programas informáticos, mantenimiento, etc., no debe ser costoso. Ello excluye a muchas organizaciones del uso de la tecnología. La existencia de muchas empresas que ofrezcan servicios TIC puede ser favorable para la reducción estos de costos.

4. Generación de capacidades

¿Conocen las personas cómo usar la tecnología, así como sus usos potenciales? Cualquier tecnología será insuficiente si las personas no saben cómo hacer uso efectivo de ella. Más aún, es esencial que las personas entiendan y conozcan los potenciales para la aplicación de las tecnologías de modo que éstas puedan ser aplicadas creativa y efectivamente a sus tareas cotidianas.

5. Información relevante

¿Existe información relevante y que las personas entienden? La información es únicamente relevante cuando es de interés de las personas y está acorde con su contexto cultural. El contenido tiene que ser accesible, oportuno, relevante, confiable y entendible.

6. Integración en las rutinas diarias

¿La adopción de las tecnologías implica una carga adicional para las personas y organizaciones o se integran en sus rutinas cotidianas? Si el uso de la tecnología significa una carga adicional para la vida de las personas y es algo que deben añadir a lo que hacen como parte de su rutina diaria, se corre el riesgo de que su uso no sea mayoritario y efectivo.

La tecnología debería estar integrada y formar parte de la vida diaria de las personas de la manera más natural posible.



7. Confianza en la tecnología

¿Las personas sienten confianza al usar las tecnologías y entienden las implicaciones del uso de las mismas, por ejemplo en términos de privacidad o seguridad? Una vez que las TIC se integran en las dinámicas gubernamentales, es preciso que los funcionarios entiendan lo que sucede detrás de la pantalla, del auricular, etc. Esto se aplica especialmente cuando se han incorporado y adoptado mecanismos de gobierno electrónico. ¿Es la información disponible segura y confiable? ¿Cuáles son los riesgos del uso de la tecnología especialmente en lo que tiene que ver con la protección de información? ¿Conocen los funcionarios la responsabilidad al hacer uso de esta información?

8. Voluntad política

¿Existe voluntad política en la autoridades de la institución para hacer lo que es necesario para promover y concretar la integración de la tecnología en organización? Las autoridades y directivos juegan un rol fundamental en la creación de un entorno que fomente el uso de las TIC y estimule la inversión en infraestructura y la generación de capacidades y de un capital humano preparado. Además de tener la voluntad política de conducir el cambio, deben estar seguros de contar con un fuerte compromiso institucional.

Hay organizaciones que han demostrado su compromiso en implementar los cambios necesarios para integrar las TIC en su administración y crear una nueva cultura tecnológica. Esta voluntad debe tener una proyección de largo plazo y no solo consistir en la consecución de metas de corto plazo, por lo que es vital que todo proyecto TIC se englobe dentro de una estrategia institucional de largo aliento.

A manera de conclusión

Es de vital importancia que todo proyecto TIC, no tenga a las tecnologías como su centro e inspiración, estas son solamente herramientas que pueden ser más o menos útiles para los fines que las organizaciones se planteen.

En este contexto, la protección de los derechos humanos se presenta como un campo poco explorado y muy fértil para la audaz y creativa aplicación de las TIC en las áreas que permitan que las personas, las instituciones y el estado sean más eficaces, consigan sus metas eficientemente, promuevan la defensa global de los derechos fundamentales y estén siempre atentos a denunciar cualquier atropello y violación a estos.

Esta claro por lo tanto que se pueden usar las TIC en dos grandes áreas: 1) como tecnología que permite el manejo de información y sistemas más



eficientes y transparentes; 2) como tecnología habilitadora para la creación de una red social que permite no solo que los ciudadanos reporten abusos y demás sino que fomenta la creación de redes locales e incluso nacionales que pueden servir de bastiones en el proceso de conservación y respeto de los derechos humanos.

Esta segunda área plantea nuevos retos que no involucran solamente la presencia de tecnología sino fundamentalmente la efectiva participación ciudadana con un empoderamiento real en la defensa de sus propios derechos.

Referencias

- ¹ OECD Reviewing the ICT sector definition: Issues for discussion. Working party on indicators for the information society. Stockholm, 25-26 April 2002
- ² Haag, S., Cummings M., & McCubbrey D. J. (2004). Management information systems for the information age. (4th Edition). p. 41. New York: McGraw-Hill.
- ³ Benjamín, I & Blunt, J. (Summer 1992). Critical IT Issues: The Next Ten Years, Sloan Management Review. p. 7-19.
- ⁴ García Becerra, José Antonio, Teoría de los Derechos Humanos, Universidad Autónoma de Sinaloa, Primera Edición 1992. p. 9

Recursos sobre Derechos Humanos

- Guías, directorios y páginas de recursos sobre derechos humanos en internet, http://www.unizar.es/derechos_humanos/gdype.html
- Enlaces de derechos humanos, <http://www.derechos.net/links/esp>
- Derecho a la Información y Derechos Humanos, Carpizo, Jorge y Carbonell, Miguel, <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=7>
- Recursos sobre recursos humanos en internet, <http://www.pangea.org/ddhh>
- Centro de Derechos Humanos de Nuremberg, http://www.menschenrechte.org/index_espagnol.htm
- Biblioteca virtual de Derechos Humanos, <http://www.derechos.org/nizkor/biblio>



Derechos Humanos en la Sociedad de la Información

Coalition of global civil liberty organisations working in the field of internet:
www.gilc.org

Electronic Privacy Information Center, US privacy and freedom of expression documentation: www.epic.org.

European NGOs defending rights in the digital era; European Digital Rights
www.edri.org

Privacy International, European freedom of expression and privacy documentation; www.privacyinternational.org

HR and ICT training material and resources by APC: <http://rights.apc.org/>

Overview and resources for National Human Rights organisations:
www.nhri.net

Overview of the WSIS process, documents, working groups etc.
www.worlsummit2005.org

WSIS Human Rights Caucus: www.iris.sgdg.org/actions/smsi/hr-wsis/

Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights,
www.OHCHR.org