

**María Gabriela Sarmiento González**

*Lawyer, LL.M. International Trade Law*

Research undertaken in March 2005

Some of the services offered to the public (citizens and businesses) through the Internet are:

- Informational queries and forms to be completed on-line - two-way communication system
- Renew licenses
- Review real estate records
- Order birth, death, & marriage certificates
- Apply for government's job
- Apply & renew licenses, permits, etc.
- Pay parking fees
- File tax returns
- Apply for visas
- Obtain pension and welfare
- Enroll in an educational course
- Make claims for benefit
- e-procurement, to increase transparency
- Clearing of goods from customs
- File taxes
- Share tax information between central & local government
- Budget preparation & amendment
- ...

I have compiled a list of websites providing e-administration services as part of the e-Government initiatives of multiple Pan-American countries in the following TABLE 1. The table includes the URL and a description of the services provided. Websites are classified per country. 13 countries, representing North – Center and South America, including the Caribbean region, have been chosen for the compilation of the present table.

**TABLE 1: INTERACTIVE WEBSITE PROVIDING E-GOVERNMENT SERVICES FOR CITIZENS AND BUSINESSES IN THE PAN-AMERICAN CONTINENT<sup>1</sup>**

**LISTED COUNTRIES:**

- Argentina
- Bolivia
- Brazil
- Canada
- Chile
- Colombia
- Cuba
- Ecuador
- Guatemala
- Honduras
- Mexico
- United States Of America
- Venezuela

*To see the table, I invite you to go to the next page...*

---

<sup>1</sup> Note: This research was conducted between February 4th – 8th, 2005. Links in this table could be off-line or linked to different sites at any time. The author of this paper should not be held liable for any inconvenient.

COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
<b>ARGENTINA</b>	<a href="#">Registro en el Sistema de Información de Proveedores</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta página brinda un servicio de registro a los proveedores de la Administración Pública Nacional (APN). Se puede acceder a información que se deriva de la relación de la empresa con la APN (bienes o servicios provistos por la empresa, precios, comparaciones con otros proveedores, su firma, etc.).</li> </ul>
	<a href="#">Servicios online de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Algunos trámites: Registro de Importadores, Reclamo vía internet por deficiencias en el mantenimiento del espacio público, Solicitud de partidas de nacimiento, matrimonio o defunción, Registro único de proveedores del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dependiente de la Dirección General de Compras y Contrataciones, Denuncia delitos e infracciones...</li> </ul>
	<a href="#">Tele-INAP/Educación a distancia del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP)</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuesta de formación a distancia destinada a funcionarios de la administración pública, desarrollada desde la Dirección del Sistema Nacional de Capacitación en colaboración con la Oficina Nacional de Tecnologías Informáticas.</li> <li>Este desarrollo tecnológico se encuentra a disposición de las organizaciones públicas que necesiten contar con una plataforma educativa para desarrollar sus propuestas de formación.</li> </ul>
<b>BOLIVIA</b>	<a href="#">Impuestos - Bolivia</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la presentación y pago de Declaraciones Juradas y Boletas de Pago y pago de obligaciones tributarias para sujetos pasivos clasificados como Principales Contribuyentes (PRICOS), Grandes Contribuyentes (GRACOS) y Exportadores clasificados como Resto de Contribuyentes que solicitan devolución impositiva. A partir del 3/01/05 los usuarios mencionados anteriormente deberán presentar sus Declaraciones Juradas, originales o rectificatorias o boletas de pago a través del portal tributario</li> </ul>

COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
BRAZIL	<a href="#">Portal de Servicos e Informacoes de Governo do Brazil</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certidões Nada-Consta</li> </ul>
	<a href="#">Portal de Servicos e Informacoes de Governo do Brazil</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorização de Débito Automático em Conta. Este serviço consiste no agendamento automático de pagamento de contribuições previdenciárias para débito em conta bancária.</li> <li>• É dirigido aos contribuintes individuais, facultativos, empregados domésticos e segurados especiais.</li> </ul>
	<a href="#">Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sevicos...</li> </ul>
	<a href="#">Ministerio da Fazenda, Receita Federal / Declaracoes da pessoa fisica</a> and <a href="#">Ministerio da Fazenda, Receita Federal / Declaracoes da pessoa juridica</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declaração On Line - IRPF 2004 (for individuals): Só poderá apresentar a Declaração Simplificada pelo sistema on line ou por telefone (0300-78-0300) a pessoa física residente no Brasil, ainda que ausente no exterior (pelo telefone 55-78300-78300) and Declarações da Pessoa Jurídica</li> </ul>
	<a href="#">COMPRASNET</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de Compras do Governo Federal</li> </ul>
	<a href="#">Servico Brasileiro de Apoio as Micro e Pequenas Empresas</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O Sebrae oferece 4 cursos gratuitos pela Internet.</li> </ul>
CANADA	<a href="#">Canada Online Services</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Shop On-line</a>, <a href="#">Interactive Forum</a>, <a href="#">Subscription/E-mail Notification</a>, <a href="#">Other On-line Services</a>, Employment insurance online services, Buy online Canada saving bonds, ...</li> </ul>
	<a href="#">Canadian Portal for Businesses</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Federal E-Forms and E-Services for businesses</li> </ul>

COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
	<a href="#">Portal of the Province of Manitoba, Canada / Online services</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online Services: Access to a variety of online services including student financial assistance, inter-library book loans, travel counseling, and more. The gateway has been divided into two parts - <a href="#">Public Services</a> provides information and services about events in your life, such as applying for a job. The <a href="#">Business Services</a> area provides information and services for the business community, including a name reservation service, business opportunities database, and more.</li> </ul>
CHILE	<a href="#">Sistema de compras y contratación pública</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramienta de Comercio Electrónico que permite a cualquier persona o empresa, nacional y extranjera, acceder a las oportunidades de negocio que representa la demanda de bienes y servicios por parte del Estado.</li> <li>Facturación Electrónica para Organismos Públicos</li> <li>Espacio para que las Instituciones Compradoras registradas en ChileCompra intercambien experiencias y buenas prácticas en el campo de las compras y contrataciones públicas.</li> <li>Actividades de formación.</li> </ul>
	<a href="#">Portal chileno de tramitaciones</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Trámite en línea</a> relacionados con trabajo, vivienda, seguridad ciudadana y justicia, salud, medio ambiente, infraestructura y transporte, educación y cultura, familia, etc.</li> </ul>
COLOMBIA	<a href="#">Gobierno colombiano en línea para ciudadanos</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los trámites y servicios online para los ciudadanos colombianos</li> </ul>
	<a href="#">Gobierno colombiano en línea para empresarios</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los trámites y servicios online para empresarios</li> </ul>
	<a href="#">Biblioteca Nacional / Solicitudes</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicite obtención del carné de usuario de la Biblioteca Nacional</li> </ul>

COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
	<a href="#">Instituto Nacional de Cancerología</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de resumen de historia clínica</li> </ul>
	<a href="#">Comisionado Nacional para la Policía, Dirección Nacional de Evaluación y Prevención</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario para Solicitud del Servicio de Mediación</li> </ul>
	<a href="#">Ministerio de la Defensa / Solicitud fotocopia de documentos</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario diligenciado para solicitar fotocopias de documentos que reposan en la Hoja de Vida o en el Expediente prestacional de militares o civiles retirados, así como también documentos custodiados por la Entidad.</li> </ul>
	<a href="#">ADPOSTEL / Trámites</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de adquisición, renovación y cancelación de apartados postales</li> </ul>
	<a href="#">Sistema Nacional de Información de Evaluación Educativa</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inscríbese para los exámenes de Estado de Calidad de la Educación Superior, Ingreso a la Educación Superior y Validación del Bachillerato Académico</li> </ul>
CUBA	<a href="#">ARCAMARA</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud online de Certificado Digital</li> </ul>
	<a href="#">Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos en línea</li> </ul>
	<a href="#">Ministerio de Educación Superior</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chat Universitario y posibilidad de contactar en línea al Ministerio de Educación Superior</li> </ul>
ECUADOR	<a href="#">Aduana del Ecuador</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Some online services: Acceso al Sistema Interactivo de Comercio Exterior (SICE), Consulta de Operadores de Comercio Exterior Autorizados para transmitir en el SICE, Despacho – Workflow, Registro datos del Operador de Comercio, Soporte en línea a través de chat</li> </ul>

COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
GUATEMALA	<a href="#">Congreso de la República de Guatemala</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suscríbese para recibir el boletín del Congreso de Guatemala.</li> <li>Foro del Congreso de la República de Guatemala, el objeto de este foro es proporcionar al público en general de un lugar donde resolver dudas, hacer comentarios y dialogar con sus Diputados</li> <li>Puede enviarnos un email con sus comentarios llenando los campos de abajo o si desea puede colocar su mensaje en el <a href="#">Foro del Congreso</a> para que pueda ser leído por el público en general.</li> </ul>
HONDURAS	<a href="#">Secretaría de Relaciones Exteriores hondureña</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posibilidad de consultar una lista de migrantes hondureños desaparecidos y contactar por email a las autoridades en caso de reconocer a alguno de ellos.</li> </ul>
MEXICO	<a href="#">Formato de registro para Prestadores de Servicios Turísticos</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para registro de Hoteles y relacionados con hospedaje, para registro de Restaurante, Restaurante-Bar, para registro de Balneario, Parque Acuático, para registro de Centro nocturno, para registro de Sitios para eventos sociales y convenciones, para registro de Otros giros turísticos</li> </ul>
	<a href="#">Gobierno del Estado Morales</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de Chat de <a href="#">e-morelos</a></li> </ul>
	<a href="#">Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofertas de Empleo Disponibles</li> </ul>
	<a href="#">Portal Tramitanet del Gobierno mexicano</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de contratación de Luz</li> </ul>

COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
	<a href="#">Sistema de Avisos de Establecimientos Mercantiles</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se puede registrar el Aviso de Declaración de Apertura para Establecimiento Mercantil, así como los siguientes trámites relacionados con establecimientos mercantiles: Aviso de Cambio de Denominación o Nombre Comercial; Aviso de Modificación de domicilio del establecimiento mercantil por cambio de nomenclatura; Aviso de Cambio de Giro Mercantil; Aviso de Traspaso de Derechos; Aviso de Suspensión de actividades mercantiles y Aviso de Cese de actividades mercantiles.</li> </ul>
	<a href="#">Sistema Nacional e-Mexico / Trámites</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta de calificaciones de nivel primaria y secundaria en el Distrito Federal</li> </ul>
<b>UNITED STATES OF AMERICA</b>	<a href="#">Get it Done Online for citizens</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Address Changes When You Move</a>, <a href="#">Auctions</a>, <a href="#">Birth, Marriage and Death Certificates</a>, <a href="#">Buy from Government</a>, <a href="#">Check Immigration Case Status</a>, <a href="#">Drivers' Licenses and Vehicle Registration</a>, <a href="#">Government Jobs – Search and Online Application</a>, <a href="#">Health Online Checkups</a>, <a href="#">Patents – Search, Apply, Check Status</a>, <a href="#">Post Office – Stamps Online</a>, <a href="#">Savings Bonds – Buy Online</a>, <a href="#">Social Security Online – Estimate benefits, apply, check status, request reports...</a>, <a href="#">Trademarks – Search, File, Check Status, Buy...</a></li> </ul>
	State portal, 2004 Best of the Web and Digital Government Achievement Awards <a href="#">State of Maine portal</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online Services: Electronic government means eCommerce and eServices - allowing citizens and businesses to interact with government online rather than waiting in line at a government office. Some services are available only by <a href="#">subscription to InforME</a>.</li> </ul>



COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
	County portal, 2004 Best of the Web and Digital Government Achievement Awards <a href="#">Miami-Dade portal</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online Services</li> </ul>
	City Portal, 2004 Best of the Web and Digital Government Achievement Awards <a href="#">City of Fort Collins, CO</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>e-Services &amp; online forms e.g. Online Crime Reporting Form</li> </ul>
VENEZUELA	<a href="#">Instituto Venezolano de los Seguros Sociales</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta en línea de solvencia, cuenta personal y de empresas y pensiones</li> </ul>
	<a href="#">Portal del Ministerio Público venezolano</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foros del Ministerio Público</li> </ul>
	<a href="#">Portal del Consejo Nacional Electoral</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta para Electores: Con tan sólo ingresar su número de cédula, Ud. podrá saber en que centro de votación le corresponde votar</li> </ul>
	<a href="#">Ministerio de Finanzas venezolano</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios: <a href="#">Ordenes de Pago</a>, <a href="#">Consulta de Prestaciones</a>, <a href="#">Caja o Fondos de Ahorro</a> y <a href="#">Programas Crediticios</a></li> </ul>
	<a href="#">Portal de la Defensoría del Pueblo</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Denuncias por violaciones de derechos humanos o mala prestación de servicios públicos</a></li> <li><a href="#">Denuncias disciplinarias contra funcionarios de la Defensoría del Pueblo</a></li> </ul>
	<a href="#">Portal del Tribunal Supremo de Justicia</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Interposición de Acción de Amparo Constitucional online</li> </ul>

COUNTRY	WEBSITE	DESCRIPTION
	<a href="#">SENIAT</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preguntas Frecuentes, Consulta de Certificados, Consulta RIF, Formularios del SENIAT, Recuperación de créditos IVA Exportadores</li> </ul>
	<a href="#">Plataforma Nacional de Información del Estado venezolano</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades de Empleo, vacantes</li> </ul>
	<a href="#">Ministerio de Ciencia y Tecnología</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las comunidades son espacios virtuales destinados a facilitar la interacción entre profesionales e investigadores de un área y poner a su alcance los mejores recursos existentes en Internet.</li> </ul>

There are thousands of sites providing information on Administration matters, how to get a passport renewal, how to pay taxes, how to register for voting on the next election, how to get married, how to request authorizations of any kind from the government, how to create a company, and so on.

I focused my research in those interactive sites, which are currently providing real online services to the citizens. These type of sites allow citizens to request any administrative issue online without the need to attend any governmental or municipal/cantonal/district building, wait long hours in line, fight with people not willing to respect such a line, being frustrated because despite of the information collected from the Internet, there was another paper asked by the civil servant that you did not have, pay the civil servant to get things done, etc.

It is very helpful to get the information needed for a particular procedure, but it is even better when you can actually start the process online as from home or work!

While searching on Internet these sites, I had the impression that only the Federal/central governments have a website with lots of content and useful information and, in some cases, online services. With regard to municipal or decentralized authorities, I noted that, there is an average of two sites per developing country in Latin America. Thus, only main capitals, counties, provinces or departments offer citizens and businesses information and, in particular cases, online interactive services. Hopefully, this countries will follow the road suggested by its e-Government strategies and e-Connectivity agendas adopted in the Millennium towards the implementation and completion of proper and sufficient portals, for The government and sub-governmental authorities, where citizens and enterprises will be able to find all the information they need and will be allowed to start administrative procedures without popping into a governmental agency.

I am concerned about the degree of security these e-Services will offer. I am also concerned about the protection of my private data and about its use or misuse by authorities and third parties. I am aware of three cases where my private data could be violated and be potentially misused:

1. I received an email from a person I know but with whom I lost contact ten years ago, with the information on my quotation to the Social Security between 1991 and 1996. This information included how much did I earned, in which organization did I worked and how much money did I accumulated for my pension.
2. Anyone knowing my I.D. number can learn whether I am registered at the National Electoral Counsel and where do I vote and can get information on the status of my tax duties i.e. whether I have paid my due taxes.

I would rather suggest governmental authorities in developing countries to get to know digital certificates, the services it can provide, the level of security it brings to any encrypted transaction, and the possibility for governments which lots of resources, like Venezuela, to provide one digital certificate to every individual dully identified wishing to deal with the authorities through the Internet. Venezuela has an authority of control of certification authorities (*Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica*) since four years ago; it is time to run it...

How can they run it, if there is no market or demand for digital certificates in Venezuela and most possibly in other Latin American countries? How many Venezuelans do actually know what is a digital certificate? How could the population get to know more about ICTs and when could lawyers stop thinking that a Certification Authority has the same roles and responsibilities than a Notary?

A capacity building approach will be the answer to all of these questions. Citizens and businesses need to know what are the advantages of having a digital certificate, what are the benefits of encrypting their messages, what are the valuable assets of securing the information they exchange with governmental authorities and third parties. The government should commit to encourage training courses, seminars, forums open to the public in general and when possible free of charges. The more the government invests in information and knowledge sharing the faster will a demand for this type of digital services be created.

An international organization that was implementing a low cost secure e-Transactions project for developing countries with the cooperation of European and Indian private sectors tried to make possible the transfer of encryption technology to Venezuela but it failed.

I hope someone else will succeed soon!

*New powerful and secure information and communication technologies are great but if they are controlled by the same old corrupted authorities and misused to the benefit of few despots we will never see the "light" in Latin America and any other continents where this behavior is the rule.*