

VINCULANDO LA INFORMACIÓN Y SUS TECNOLOGÍAS A LA PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EN LA GESTIÓN PÚBLICA LOCAL

Nelly PRIMERA M

Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia.
Maracaibo, Estado Zulia, Código Postal 4001. Venezuela

Dionnys PEÑA O.

Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia.
Maracaibo, Estado Zulia, Código Postal 4001. Venezuela

Nilyana FERNÁNDEZ G

Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia.
Maracaibo, Estado Zulia, Código Postal 4001. Venezuela

RESUMEN

La desigualdad en el acceso a la información y uso de las tecnologías que poseen los ciudadanos, constituye un problema a enfrentar por los gobiernos municipales al momento de impulsar la participación local, según documentos de la normativa jurídica venezolana. Desde esta perspectiva, nuestro objetivo es diseñar estrategias que faciliten la vinculación de la información y sus tecnologías a la participación del ciudadano en la gestión pública local en Venezuela. Para ello se realizó una revisión teórica y de antecedentes sobre la temática, que demuestran las limitaciones para la materialización de una participación efectiva. Los resultados refieren que a) las tecnologías de información proporcionan beneficios a las Alcaldías para la interacción gobierno / ciudadanos, b) La habilidad de funcionarios y ciudadanos para hacer uso productivo de la información mediante las tecnologías, es vital para la participación c) las alcaldías venezolanas han realizados esfuerzos en incorporar tecnologías que favorezcan la participación del ciudadano en asuntos de interés público, sin embargo, no disponen de políticas articuladas para su acceso oportuno y las tecnologías no obedecen a una planificación y seguimiento para tal fin. En conclusión, la mayoría de los municipios no han materializado la participación según la normativa jurídica venezolana.

Palabras claves: Tecnologías de información, participación ciudadana, políticas públicas, gestión local, estrategias para la participación.

1. INTRODUCCIÓN

El avance y la penetración de las tecnologías de información en las entidades de la administración públicas, ha obligado a transformar sus procesos, estructuras y servicios por el valor que añaden al logro de eficiencia y, por la facilidad con la que pueden ofrecer respuestas a una ciudadanía cada día más activa, que demanda información, transparencia y atención a sus necesidades.

De esta manera se cambia la imagen tradicional de la administración pública para orientarse hacia otras configuraciones estructurales definidas por el manejo de la información compartida y almacenada en depósitos de libre acceso a través de redes, entre otros aspectos [1]

Desde esta perspectiva surgen estrategias innovadoras que dan paso a un trabajo caracterizado por la oferta de servicios no presenciales que antes eran de difícil realización, el mejoramiento de la infraestructura de información al interior de las organizaciones, la creación de espacios de comunicación que facilitan la incorporación del ciudadano en asuntos de interés colectivo y con ello una eficaz interacción gobierno-comunidad.

En este marco de transformaciones, [1] el uso de Internet tiene una mayor relevancia en los procesos de interacción: administración – ciudadano, lo cual marca un extraordinario cambio en la distribución de información.

De hecho, la incorporación de Internet en las organizaciones de la administración pública les permite adaptarse y progresar en la era digital, considerando, el acompañamiento de cambios, entre los que señalan: procedimientos autoritarios por participativos, el secreto y la información oculta como fuente de poder por la transparencia administrativa, los compartimientos estancos entre dependencias y el burocratismo por la interdependencia y la coordinación, [2].

En Venezuela, la información y sus tecnologías encuentran sus bases legales en la Constitución de la República de Venezuela. CRBV (1999)[3], como máxima representación de la normativa venezolana, y en la promulgación leyes) [4] para: a) el acceso a la información oportuna y veraz generada por el gobierno en sus distintos niveles, por parte de los ciudadanos con el fin de puedan ejercer control sobre la misma; b) la aplicación y uso de las tecnologías en beneficios de las comunidades, con el propósito de fomentar y desarrollar acciones conducentes a la adaptación y asimilación de las

tecnologías de información por la sociedad y favorecer el intercambio de información; c) la participación ciudadana encuentra sus soportes legales para que todos los ciudadanos y ciudadanas participen libremente en asuntos públicos y lograr así un protagonismo que les garantice su concepto de desarrollo individual y colectivo.

Igualmente, hay leyes orientadas a establecer las bases y lineamientos para la planificación integral del gobierno local, con el propósito de lograr la integración de las comunidades organizadas y grupos vecinales y el fortalecimiento de los mecanismos de consulta y participación democrática.

Bajo estos planteamientos, surge el objetivo de *diseñar estrategias que faciliten la vinculación de la información y sus tecnologías a la participación del ciudadano en la gestión pública local en Venezuela.*

Para su cumplimiento se realizó una revisión teórica y empírica sobre la temática, lo cual permitió determinar la problemática que vienen presentando las alcaldías venezolanas para la interacción gobierno local-ciudadanos y extraer algunas estrategias basadas en tecnologías de información que coadyuvan a la participación de los ciudadanos en los asuntos de interés público.

2. POTENCIALIDADES DE LA INFORMACIÓN Y SUS TECNOLOGÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN

Los gobiernos se enfrentan cada día a nuevas exigencias internas y del entorno, como producto de lineamientos y políticas establecidas por las instancias superiores a los cuales deben dar cumplimiento y de la necesidad cada vez más apremiante de ciudadanos que requieren estar informados, para que puedan actuar con propiedad en la sociedad de la información.

Sociedad que se caracteriza [5] por organizaciones informacionalmente intensivas, que dependen cada vez más del uso inteligente de la información y sus tecnologías; por ciudadanos que se informacionalizan, puesto que utilizan ambos recursos en muchos actos de su vida y consumen grandes cantidades de información para no quedarse excluidos de diversos campos y desarrollar el análisis crítico para no ser manipulados informativamente y por el surgimiento del sector de la información, considerado uno de los hipersectores de la economía.

Para posicionarse en esa sociedad de la información, el PNUD [6] propone entre otras acciones: el aumento de conectividad a las redes, mayor capacitación para el uso de la información, mayor espacio informacional para visiones locales, estímulo a la creatividad en la adaptación de las tecnologías a las necesidades locales y a sus limitaciones de uso.

Es por ello que los gobiernos locales para enfrentar esas exigencias, han orientado sus acciones hacia la reestructuración de procesos, sistemas y servicios y la rearticulación con sus comunidades para dar paso a un nuevo modelo de gestión, donde el acceso a la

información de dominio público y la interacción gobierno – sociedad conducen a los ciudadanos a materializar las prácticas de una participación activa y asumen el reto de acercar el poder público al ciudadano, fortalecer sus capacidades para abordar el desarrollo de su comunidad y materializar la práctica de una democracia participativa.

En este sentido, [7] señala que la plena libertad de acceso a la información y la infinita posibilidad de transformarla en conocimiento, definen el modo de ser del ciudadano y que el grado de democraticidad de un sistema se mide también sobre la base de la cantidad y la calidad de las informaciones relevantes que circulan en su interior y por la amplitud del conjunto de los sujetos que pueden acceder a las mismas.

En un escenario local, abrumado por exigencias, cambios y retos, las tecnologías de información cumplen un rol protagónico al constituirse en medios esenciales para fortalecer la gestión pública y darle viabilidad a la participación, entendida como la interacción dinámica, activa y creativa entre la comunidad y el gobierno en la búsqueda de soluciones a los problemas municipales y la cual aporta un conjunto de ventajas que pueden sistematizarse en: incremento de la capacidad para aprovechar oportunidades, en los niveles de equidad, responsabilidad, entre otras, dando como resultado una participación activa. [8]

Es importante destacar que incorporar tecnologías sin objetivos bien definidos, un plan articulado entre las estrategias y la estructura, personal que comparta la misión y visión organizacional y una preparación previa de sus usuarios, solo conduce a pérdidas cuantiosas dadas por el alto costo de las mismas.

“No tiene sentido la introducción de tecnologías sin antes haber introducido las modificaciones en el ámbito organizacional que permita la asimilación de éstas y sin que el personal haya sido capacitado y preparado para enfrentarlas, ya que únicamente la existencia de éstas no reporta beneficio alguno” [9].

Aspectos complementarios [10] expresan que para incorporar la ciudadanía a las nuevas tecnologías informáticas con el objetivo de elevar su participación en la toma de decisiones de su entorno, solo es posible si el uso de las mismas se hace enmarcado en programas de políticas públicas que hagan del uso de dichas tecnologías un elemento básico de la cotidianidad ciudadana donde se vean reflejados los valores primordiales de una sociedad no excluyente.

3.- BOSQUEJOS DE UNA REALIDAD QUE NOS CIRCUNDA

Tras la perspectiva de la información teórica expuesta, surge la necesidad de cotejarla con nuestra realidad, a raíz de algunas investigaciones realizadas [11], [12], [13], [14] que expresan cierta problemática encontrada en las alcaldías venezolanas, producto de nuestra cultura, caracterizada por el poco arraigo a las prácticas de participación y al acceso a la información como un

derecho ciudadano, el desequilibrio en la disponibilidad de información de calidad y de las tecnologías de la información. A saber:

-Las autoridades y funcionarios municipales en muchos casos no manejan información actualizada y confiable sobre el desarrollo del municipio, problemas y demandas de sus ciudadanos. A ello se agrega, que el personal que cumple funciones en la administración pública no cuenta con la suficiente capacidad para ejercer funciones altamente tecnologizadas, ocasionando un mal uso o subutilización de equipos de alto valor [11]

-En los municipios venezolanos se carece de un conjunto articulado de políticas de información local, para apoyar la necesidad de generar, organizar, almacenar y transmitir información a lo interno y externo de las alcaldías, y de tecnologías de información. Situación similar comparten alcaldías de otros países latinoamericanos en cuanto a que el acceso a la información y las prácticas efectivas de participación no han sido suficientemente abordadas por las políticas públicas, a ello se agrega la poca rigurosidad dada a la penetración de las tecnologías de la información en la sociedad,

- La participación de las comunidades se intenta crear en espacios definidos y promovidos desde arriba, a través de un módulo vertical, entendiendo a la participación ciudadana de manera instrumental y al servicio de un poder constituido. Cabe la sospecha que los intereses planteados puedan no coincidir con los de la comunidad. Lo que importa es que el Ejecutivo tenga el poder de controlar la participación y con ella la gestión local. [15]

-Poca uniformidad de criterios técnicos con multiplicidad de plataformas tecnológicas en las alcaldías, en consecuencia hay ausencia de un plan que tome en consideración la selección, adquisición, adaptación, desarrollo, ingeniería, negociación, auditoría, transferencia e innovación tecnológica, así como la asimilación y el aprendizaje tecnológico. Aunque se hayan realizado serios esfuerzos en incorporar tecnologías e innovar, estos se caracterizan por criterios subjetivos de las autoridades de turno y lo asumen más como moda que como herramientas para mejorar procesos e interactuar con el entorno.

- La información presentada en los portales de las alcaldías en la mayoría de los casos es unidireccional y cumplen la misión de ofrecer información generada de interés colectivo. [12] señalan que de los 88 sitios web presentes en el portal de alcaldías (Red Nacional de Alcaldías) analizaron 36, los cuales representan el 41,4%, siendo descartados un poco más de la mitad debido en algunos casos a que solo presentaban información del alcalde o no daban referencia de la asociación del sitio con el órgano gubernamental.

En el porcentaje estudiado, la información presente con mayor frecuencia es de interés turístico, en un 25 % de carácter general o concerniente a la gestión de gobierno, un 16 % del tipo noticioso y legal y un 2.8% de carácter

político, mientras la información económica y de negocio no se publica en estos sitios

Consideran los autores que no se está potenciando la participación de los ciudadanos ya que la información no es administrada bajo estos objetivos, y la que suministran no representa recursos informativos clave para el fortalecimiento de la interacción ciudadano/gobierno local.

-Todavía existe mucho desconocimiento de los mecanismos ofrecidos por los gobiernos municipales para la participación directa de los ciudadanos.

La población aún no se encuentra familiarizada con los espacios de protagonismos ciudadano, en muchos casos esos espacios han sido secuestrados por organizaciones partidistas [13]. Además la polarización política y visceral que ha venido predominando en el país también ha afectado su desempeño, utilidad y proyección comunitaria.

- El desarrollo de los derechos de participación ha seguido un avance lento, pero seguro, generando dudas y desconciertos; pero también una oportunidad para la construcción de una plataforma social. También se han emprendido notables iniciativas por parte de diversos organismos del gobierno nacional, que se han extendido a muchas alcaldías.

Hay que hacer notar la inversión tecnológica realizada por los gobiernos municipales, solo que los aspectos antes señalados no han permitido que los proyectos informacionales y tecnológicos marchen al ritmo de los avances que el entorno nos presenta, atendiendo la normativa venezolana y concretizando su propósito esenciales le promover y materializar la participación de los ciudadanos en la gestión pública local.

4.-ESTRATEGIAS PARA DIRECCIONAR LA INFORMACIÓN Y SUS TECNOLOGÍAS HACIA LA PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EN ASUNTOS DE INTERÉS PÚBLICO.

- **Formulación e implementación de un cuerpo articulado de políticas públicas:** relacionadas con el acceso a la información de carácter público y la incorporación de tecnologías de la información en apoyo a la participación, ello en concordancia con la normativa vigente a nivel nacional.

El acceso a la información, debe acompañarse de una gestión de la información, entendida como “el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos para manejar la información interna y para la sociedad” [16]; de manera que se desarrollen sistemas de información (intranet) que controlen la recuperación, tratamiento, almacenamiento, difusión y transferencia de una información con los atributos de calidad (accesibilidad, relevancia, fiabilidad, adecuación, precisión, comprensión vigencia y puntualidad) para que desde los ciudadanos pueda tener usabilidad y utilidad.

- **Establecer y aplicar indicadores para la incorporación y evaluación de las tecnologías de información:** para facilitar y orientar el direccionamiento de las mismas, hacia la misión y visión de cada alcaldía venezolana, es decir, hacia la eficiencia de la organización, el mejoramiento en la prestación de los servicios públicos, el flujo efectivo de la información, la interacción gobierno local – comunidad, entre otras, con el fin de materializar la participación activa del ciudadano y hacer más transparente la gestión local

Para ello es necesario partir de los lineamientos señalados por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación en diferentes documentos publicados.

- **Creación de portales interactivos sobre información municipal de interés para el ciudadano:** para ello es necesaria la aplicación de Benchmarking, con base en experiencias implantadas en alcaldías de otros países que han logrado cierto liderazgo en estos aspectos, tal es el caso de los esfuerzos adelantados por gobiernos locales de México, España, Brasil y algunas de nuestro país.

- **Programas permanentes de inducción y capacitación:** para funcionarios de las alcaldías y ciudadanos organizados, para que se familiarice con el valor de la información, el beneficio de las tecnologías y la importancia de participar activamente en los asuntos públicos,

Los contenidos programáticos deben fundamentarse en la CRBV[3] y demás documentos legales y contemplar las temáticas de: la información (tipos, flujos, atributos y el derecho a disponer de ella por parte de las Alcaldías), tecnologías de información y comunicación (usabilidad y utilidad), participación ciudadana (tipos y maneras de participar, los Consejos Locales de Planificación pública, los consejos comunales, el control social, presupuesto participativo), proyectos comunitarios (metodologías, presentación, fuentes de financiamientos, otros) organización sociales (cooperativas, asambleas de vecinos, otros)

- **Creación de Centros de Atención al ciudadano:** conformados por: a) unidad de información automatizada, cuyo contenido lo integren bases de datos sobre: censo social, potencialidades del sector, parroquia, y otros, directorio de organismos de acción social, trámites y procedimientos, proyectos comunitarios, presupuesto del municipio y su distribución por parroquias, entre otras; b) unidad de capacitación y adiestramiento, cuya misión esté centrada en la capacitación de los ciudadanos (as) para el uso efectivo de portales, aplicación del control social, formación de organizaciones sociales, formas de participación, por mencionar algunas; c) sala de lectura de noticias, innovaciones tecnológicas, intercambio de experiencias y otras actividades de interés para la comunidad.

- **Motivación hacia una cultura de la Información:** de las tecnologías y la participación,

incorporando acciones que las promuevan, como por ejemplo:

a) Implementar la Ley de servicios comunitarios de los estudiantes de educación superior (2005) y mejorar las actividades programas en educación media (ciclo diversificado) con proyectos que impliquen a los Consejos Locales de Planificación Pública, los consejos comunales y las asambleas de vecinos.

b) Colocar en supermercados, farmacias, centros comerciales, museos, bibliotecas, bodegones y otros la filosofía de gestión de los consejos comunales.

c) Ejercer las diferentes formas de facilitar la participación por parte de las autoridades municipales (cabildos abiertos y otros)

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

[1] A. Muñoz C, La Sociedad de la Información y la Información Corporativa en los Ayuntamientos Españoles 1997/2002. 2004. Disponible en: <http://www.csi.map.es>

[2] G. Pacovi y G. Farabollini, Gobierno Electrónico: Un cambio estructural. La integración de la información como requisito. XVI Concurso de Ensayo y Monografías, CLAD. 2002.

[3] Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999.

[4] Leyes de Venezuela. Disponible en: www.leyesdevenezuela.com www.mipunto.com/venezuela virtual/leyes de venezuela/constitución bolivariana de venezuela..

[5] A. Cornella, Infonomía, com. La empresa es información, España, Bilbao, Deusto. 2000.

[6] PNUD, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Informe sobre desarrollo humano en Venezuela. Las tecnologías de la información y la comunicación al servicio del desarrollo, Caracas, Venezuela. 2002.

[7] S. Rodotá, Tecnopolítica. La democracia y las nuevas tecnologías de la comunicación, Buenos Aires, Losada. 2000.

[8] F. Carucci, Elementos de Gerencia Local. Manual para gerentes municipales, ILDIS, Venezuela. 1999.

[9] B. Sánchez y J. Rodríguez, La información como recurso en el desarrollo de las organizaciones de las administraciones públicas. Anales de Documentación, N° 3. p. 155-165. 2000.

[10] J. Andrade Castro y M. Campo Redondo, Tecnologías de Información: Indicadores de la inclusión social. Revista Venezolana de Gerencia, Año 11, N° 33. p. 49-73

[11] Ministerio de Ciencia y Tecnología, El Gobierno electrónico en la República Bolivariana de Venezuela. 2005. Disponible en: www.cnti.gov.ve.

[12] A. Páez; C. Iribarren y M. I. Neuman, Gobierno electrónico y Administración Pública Local, Revista Razón y Palabra, N° 35, México. 2004.

[13] M. González Marregot, La participación ciudadana en el 2005. Análítica.com Venezuela. Opinión y análisis. 2005.

[14] M. De Gregorio, I. Suárez y A. Mesa, Carta Pública, Caracas. 2005.

[15] T. Maignon, Los consejos locales de planificación pública: ¿nuevos espacios para la participación ciudadana en Venezuela? Ponencia presentada en IX Congreso Internacional del CLAD sobre reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España. 2004.

[16] G. Ponjuan Dante, Gestión de la Información: Dimensiones e Implementación para el éxito organizacional, Argentina, Nuevo Paradigma. 2004