

Anaís **Ballesteros****Digitalización y nuevos canales de comunicación**

¿Hacia una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía?

Anaís **Ballesteros**

Facultad de Periodismo y Comunicación Social, UNLP.

El presente artículo está basado en los resultados finales de la investigación “Usos sociopolíticos de las tecnologías de información y Comunicación (TICs) de la Sociedad de la Información (SI) aplicadas a los procesos políticos en ámbitos locales. Estudio de casos en la Región Capital: Municipios de La Plata, Berisso y Ensenada”, obtenidos durante 2006 y comienzos de 2007.

Como expresáramos en un artículo anterior¹ “Las tecnologías de información y comunicación se han visto asociadas en los últimos tiempos a la administración de lo público y a una serie de valores positivos que podríamos sintetizar en:

- favorecen la interacción entre el gobierno y la ciudadanía;
- mejoran los mecanismos de transparencia y el control de los actos de gobierno;

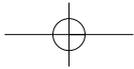
- posibilitan mayor eficacia en los procesos administrativos;
- contribuyen al diseño e implementación de políticas más participativas vinculadas con el desarrollo local;
- promueven mecanismos de horizontalidad en la participación cívica;
- propician la desjerarquización de los vínculos socio-políticos, entre otros”.

Uno de nuestros objetivos fue averiguar en qué medida estos supuestos se cumplen en el campo de las administraciones locales, en función de que muchas veces la asociación positiva entre tecnologías y mejor gobernabilidad, se presenta en el plano del discurso político pero no siempre en el terreno de las acciones y políticas que realmente comprometan a las TICs en la construcción de modelos de relación go-

A
M
C
L
A
J
E
S

[38]

Tram[pl]as



bierno-ciudadanía más democráticos, horizontales, abiertos y transparentes.

Lo antedicho supone precisar algunos aspectos de lo que se denomina gobierno electrónico. En un avance de investigación sobre esta temática² expresábamos que si bien la mayoría de los países ha incorporado a su agenda pública un plan de gobierno electrónico, todavía no se ha establecido un significado y/o definición exacta. Por lo tanto, se puede comenzar diciendo que el gobierno electrónico es la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TICs) para favorecer la interacción de los ciudadanos y el gobierno, y que se presenta como un desafío que exige, tanto a los circunstanciales funcionarios como a los empleados del Estado y la ciudadanía, enorme esfuerzos.

Esto supone afirmar, por ejemplo, que digitalizar el gobierno no es sinónimo de instalar unas cuantas computadoras, o de diseñar una página web que ofrezca información, sino que supone transformar la relación fundamental que existe entre el gobierno y la ciudadanía.

En el Informe Mundial sobre el sector Público³, publicado en noviembre de 2003 en el Boletín ONU a través del centro de Información de las Naciones Unidas, se expresa que la adopción de las tecnologías de la información y las comunicaciones y el gobierno electrónico, pasaron a formar parte del programa político de muchos países del mundo en desarrollo y el desarrollado.

Allí, el Secretario General Adjunto para Asuntos Económicos y Sociales de la ONU, consideraba que “muchos gobiernos recurren a servicios basados en Internet

como forma de reducir la burocracia o ampliar la infraestructura digital (...) Vemos a Internet como un medio para progresar y consolidar la transparencia y la democracia en la práctica general de la administración pública”.

Podemos considerar que en sus expresiones futuras ya maduras, el gobierno electrónico implicará una redefinición de los marcos espaciales, temporales y de relaciones que permitirá efectivamente hablar con propiedad de una nueva forma de Administración del Estado, históricamente distinta de las formas que la han antecedido.

Gobierno electrónico y TICs en La Plata, Berisso y Ensenada

La investigación sobre este punto se realizó sobre la base de entrevistas a funcionarios de las administraciones locales, análisis de documentos y seguimiento periódico de los sitios oficiales de las mencionadas comunas.

TICs: organización y funcionamiento interno

La introducción y apropiación de TICs para optimizar los mecanismos intraorganizacionales y agilizar los procedimientos administrativos, se han focalizado predominantemente en: generación de redes internas, digitalización de la información, generación de bases de datos, centralización de entradas de solicitudes, mecanismos de derivación a las áreas correspondientes, incorporación de tecnología y capacitación al personal⁴.

Estas acciones permiten optimizar las gestiones internas y por lo tanto repercuten positivamente en la relación con la ciudadanía.

TICs e información

El nivel básico del gobierno electrónico es el informativo. Las características genéricas de la información contenida en las páginas de los municipios en estudio son las siguientes:

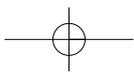
- Información completa de las localidades (geográficas, históricas, demográficas, turísticas, etc.).
- Abundancia de información institucional: dependencias, organismos, localizaciones, funcionarios, actividades culturales, deportivas, informes de gestión, planes en ejecución, servicio de noticias de los municipios, etc.).
- Promoción de las líneas gratuitas de consulta y denuncias a través de los 0800.
- Información concerniente a la realización de trámites (Guía de trámites).

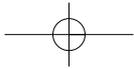
La información reviste un carácter autoreferido, puesto que no se incluyen en los portales a otros referentes del ámbito local, como por ejemplo las organizaciones no gubernamentales u otros actores.

De esta manera, los sitios analizados podrían entrar bajo la conocida categoría de “tablón de anuncios” y la concepción predominante de Internet es, entonces, que esta sirve para difundir lo que el gobierno hace.

TICs y prestación de servicios

La burocracia, asociada generalmente a la realización de trámites (desde solicitudes hasta las obligaciones de pagos impositivos), se ha visto disminuida en función de la accesibilidad on-line a las Guías de Trámites, que ofrecen información acerca de documentaciones requeridas, hora-





rios de atención, dependencias a cargo, etc.

En general, desde los sitios oficiales pueden realizarse seguimientos, pero la movilidad física aún se presenta como indispensable para iniciar o culminar una gestión.

Los mecanismos más desarrollados en las guías son aquellos vinculados con las obligaciones impositivas de los vecinos, esto es la facilidad de consultar deudas on-line, imprimir comprobantes de pago e informarse acerca de las modalidades de pago electrónico o entidades físicas autorizadas por los municipios para efectuar las cobranzas de los impuestos y tasas municipales.

En general los links más actualizados tienen que ver con la inclusión periódica de información sobre nuevos procedimientos en la agilización de trámites.

TICs y comunicación

Internet se presenta como un medio valioso para reforzar vínculos ya existentes o para generar nuevas modalidades de relación, en este caso, de relación ciudadana; también para favorecer la comunicación.

En los sitios oficiales encontramos que se fomenta el uso de la telefonía (a través de diferentes 0800 para denuncias, trámites, etc.) y que abundan los formularios para el envío de mails, comentarios y consultas particulares, en algunos casos.

No hemos detectado herramientas que propicien la interacción y la participación no sólo en tiempo real, como canales de chats o

foros webs, sino tampoco listas de e-mail a través de las cuales pudieran nuclearse y comunicarse vecinos con intereses o preocupaciones en común u otras instancias que propicien el ejercicio de la ciudadanía.

TICs y transparencia

La transparencia no puede asociarse linealmente con las tecnologías. En este sentido, en nuestra investigación no detectamos dispositivos generados por los municipios para transparentar integralmente la gestión (desde publicar las declaraciones juradas patrimoniales de los funcionarios, la promoción de instancias de contralor, entre otros). En este punto en lo único que se ha avanzado es en la publicación de los presupuestos municipales y en la renovación parcialmente periódica concerniente a la ejecución de recursos y gastos.

Tecnologías y accesos

Uno de los desafíos actuales de la Sociedad de la Información -al que adhieren en el discurso los administradores locales- es la accesibilidad y la capacitación en el manejo de tecnologías. En este sentido, el desarrollo de los sitios oficiales y por lo tanto de gobernabilidad electrónica se ha dado independientemente de diagnósticos que permitieran conocer el número real de destinatarios en condiciones de recibir por esta vía servicios gubernamentales y/o de conocer la información disponible que podría llegar a serle útil.

Anaís Ballesteros

Digitalización y nuevos canales de comunicación.

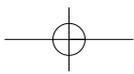
¿Hacia una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía?

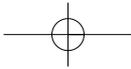
Si bien sí se manejan estadísticas respecto a la cantidad de consultas o realización de trámites on-line, que a posteriori son indicadores útiles a la hora de redefinir líneas de acción, no se han manifestado, por el momento, preocupaciones concretas en términos de propiciar por sí o a través de terceros acciones que tiendan a la inclusión y acceso a TICs por parte de la ciudadanía.

Consideraciones finales

La utilización de las TICs en una primera fase de informatización -alcanzada por las administraciones locales- constituye un progreso innegable y su implementación es hoy una realidad. Ahora bien, el uso de las TICs en términos de crear, mantener y fortalecer nuevos canales de relación, de verdadero diálogo entre la administración y la ciudadanía, su alcance es por ahora parcial, en virtud de:

- *El uso predominantemente utilitario de las TICs, que posicionan al ciudadano en términos de contribuyente/usuario de servicios gubernamentales.*
- *La ausencia de canales de participación concretos, de un feedback continuo. De esta manera, la comunicación aparece como de vía única, lo que convierte al ciudadano en un receptor pasivo de información conveniente para los gobiernos.*
- *La información que se brinda poco tiene que ver con la información que la ciudadanía necesita para poder participar en la toma de decisiones, en la gestión de lo que es de todos y en las tareas de con-*





tol. Si esto no se modifica, no puede esperarse que las TICs se constituyan en canales de diálogo. Para hacer de las TICs, herramientas útiles a los fines de con-

formar Estados menos burocráticos, más inteligentes, más rápidos y transparentes, favorecedores de la interacción con la ciudadanía y promotores de la partici-

pación cívica, se requerirá de un verdadero esfuerzo que sin duda deberán realizar los gobiernos, pero también la ciudadanía y sus organizaciones.

Notas

- 1 BALLESTEROS, A. y ZAPATERÍA, M. "Estudios de caso. Municipios y Organizaciones de la Sociedad civil. Usos predominantes de sus Sitios Web", en revista electrónica *Question*, Nº 12, primavera de 2006, ISSN 1669-6581.
- 2 SANGUINETTI, LUCIANO. "Gobierno electrónico: notas para pensar un nuevo desafío", en: *Oficios Terrestres*, ISBN 1668-5431, actualmente en prensa.
- 3 El lanzamiento del Informe Mundial sobre el Sector Público

2003 coincide con el 5to Foro Global sobre Reinención del Gobierno y se produce dos meses antes de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, organizada por las Naciones Unidas entre el 10 y el 12 de diciembre del mismo año en Ginebra.

4 Síntesis realizada en función de la información provista por los secretarios de gobierno de las municipalidades de Ensenada, Carlos Iurada, y de la Municipalidad de La Plata, Oscar Martini, como así también del análisis de la información volcada por los municipios en sus sitios web.

Bibliografía

CASTELLS, M.

La era de la información, volumen 1, siglo XXI editores, México, 1999.

FINQUELIEVICH, S.

Desarrollo local en la sociedad de la Información. Municipios e Internet. La Crujía, Buenos Aires, 2005.

FINQUELIEVICH, S.

E-Política y E-Gobierno en América Latina, (<http://www.links.org.ar>), 2005.

TREJO DELARBRE, R.

Viviendo en el Aleph. La Sociedad de la Información y sus laberintos, Editorial Gedisa, 2006.

