

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
UNIDAD DE POSGRADO



MAESTRÍA EN DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE

“EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO UN MODELO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA IMPULSAR EL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE EN LA MUNICIPALIDAD DE SAN SALVADOR, BASADO EN EL MARCO JURÍDICO”.

MAESTRANTES

CARNÉ

LICDA. GERTRUDIS TERESA HERRERA CEA

HC85051

LICDA. CLAUDIA EMILIA AUXILIADORA PORRAS MARTÍNEZ

PM14085

ASESORA: MAESTRA MAIRA CAROLINA MOLINA DE LÓPEZ.

EL SALVADOR, SAN VICENTE, 2020.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Rector: Msc. Roger Armando Arias

Vicerrector Académico: PhD. Raúl Ernesto Azcúnaga

Vicerrector Administrativo: Ing. Juan Rosa Quintanilla

Secretario General: Ing. Francisco Alarcón

AUTORIDADES DE LA FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL

Decano: Ing. Roberto Antonio Díaz Flores

Vicedecano: Maestro Luis Alberto Mejía Orellana

Secretario: Lic. Msc. Carlos Marcelo Torres Araujo

**PROFESIONALES QUE PARTICIPARON COMO TRIBUNAL
EVALUADOR**

Maestra Maira Carolina Molina de López

Maestro Nelsus Armando López Turcios

Maestro José Fredy Cruz Centeno

ASESORES

Asesora especialista

Maestra Maira Carolina Molina de López

DEDICATORIA

Dedicamos la presente investigación a Dios y a la Santísima Virgen María, por la oportunidad de cursar la maestría.

A nuestras familias por tolerar nuestra ausencia; a los catedráticos de las Universidades: Alcalá de Henares, España; Nacional Autónoma de Nicaragua León y de El Salvador, por compartir sus enseñanzas teóricas en las dimensiones del desarrollo local sostenible, demostrándonos en campo que la sustentabilidad es posible para un mundo mejor.

AGRADECIMIENTOS.

A Dios por permitirnos concluir el posgrado, al staff docente por nunca escatimar esfuerzos; nuestra asesora por estar siempre dispuesta a orientarnos y proporcionarnos la mejor perspectiva, al personal de la municipalidad de San Salvador, la ciudadanía que permitieron y facilitaron los medios para llevar a cabo esta investigación.

Resumen

El tema del Desarrollo local sostenible, visto desde la perspectiva del uso de la tecnología como mecanismo de participación ciudadana en El Salvador es relativamente nuevo, ya que estos, han sido abordados desde las vías tradicionales; a través de generaciones, la forma de trabajo ha sido de manera presencial y con grupos minoritarios de la población; esto debido a la carencia en la comunicación entre las municipalidades y la población. Bajo este esquema es que surge la necesidad de explorar la temática: "el uso de las TIC's como un modelo de participación ciudadana para impulsar el desarrollo local sostenible".

Dicha investigación ha permitido detectar las deficiencias comunicacionales que posee la comuna capitalina en relación a la participación ciudadana, y la manera en la cual los ciudadanos se adaptan al uso de herramientas tecnológicas para ser partícipes del desarrollo local impulsado por su municipalidad mediante las actividades distritales. Dejando de manifiesto la respuesta de la población en cuanto al trabajo sectorial comunitario y la integración de los participantes con sus pares.

Abstract

The theme of sustainable local development, seen from the perspective of the use of technology as a mechanism of citizen participation in El Salvador is relatively new, since these have been addressed from the traditional routes; through generations, the way of working has been in person and with minority groups of the population; this due to the lack of communication between municipalities and the population. Under this scheme, there is a need to explore the theme: "the use of TIC's as a model of citizen participation to promote sustainable local development".

This research has made it possible to identify the communication deficiencies that the capital commune has in relation to citizen participation, and how citizens adapt to the use of technological tools to be participants in the development driven by its municipality through district activities. Noting the public's response to community sectoral work and the integration of participants with their peers.

Índice

| | |
|---|-----------|
| Resumen..... | 5 |
| Índice de tablas..... | 9 |
| Índice de Figuras..... | 10 |
| Introducción..... | 11 |
| CAPÍTULO I..... | 12 |
| PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 12 |
| 1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA..... | 12 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN..... | 13 |
| 1.3 OBJETIVOS..... | 22 |
| 1.3.1 OBJETIVO GENERAL..... | 22 |
| 1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 22 |
| CAPÍTULO II..... | 23 |
| MARCO TEÓRICO..... | 23 |
| 2.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 23 |
| 2.1.1. Tipos de Participación ciudadana..... | 26 |
| 2.1.2. Principios de la participación ciudadana..... | 27 |
| 2.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA..... | 29 |
| 2.3.1 Principales mecanismos de participación ciudadana..... | 29 |
| 2.3.2 Mecanismos de participación ciudadana en la municipalidad de San Salvador..... | 32 |
| 2.4. ENFOQUES DEL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE..... | 34 |
| 2.4.1. Los distintos enfoques del desarrollo sostenible..... | 35 |
| 2.4.2. Desarrollo local aplicado al Urbanismo sostenible..... | 38 |

| | |
|--|----|
| 2.4.3. <i>La participación ciudadana y el desarrollo local</i> | 40 |
| 2.4.4. <i>La Inversión en TIC´s para el Desarrollo Local</i> | 44 |
| 2.4.4.1. <i>Gobernanza de Internet, E-Gobierno, Gobernanza Digital</i> | 46 |
| 2.4.4.2. <i>La denominada “Vieja Escuela” de hacer Política versus la Nueva Forma de Hacer Política.</i> | 50 |
| 2.4.5. <i>Antecedentes del proceso de participación ciudadana en el desarrollo local municipal.</i> | 51 |
| 2.5. <i>MARCO NORMATIVO</i> | 59 |
| 2.5.1. <i>Mecanismos de participación ciudadana regidos en el Código Municipal.</i> | 59 |
| 2.5.2. <i>Carta Iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública</i> | 61 |
| CAPÍTULO III | 63 |
| METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | 63 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 63 |
| 3.2. PLANTEAMIENTO DE SUPUESTOS | 63 |
| 3.2.1. <i>Supuesto General</i> | 63 |
| 3.2.2. <i>Supuestos Específicos</i> | 64 |
| 3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS Y MUESTREO | 64 |
| 3.3.1. <i>Unidades de Análisis</i> | 64 |
| 3.3.2. <i>Muestra</i> | 65 |
| 3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | 66 |
| 3.4.1. <i>Método</i> | 66 |
| 3.4.2. <i>Técnicas e instrumentos de investigación</i> | 66 |
| 3.5. SUPUESTOS Y RIESGOS | 68 |
| CAPÍTULO IV | 69 |

| | |
|--|-----|
| ANÁLISIS Y RESULTADOS | 69 |
| 4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE SAN SALVADOR | 69 |
| 4.1.1. Antecedentes de la ciudad de San Salvador y situación actual | 69 |
| 4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR GRUPO FOCAL | 76 |
| 4.2.1. Análisis del FODA Grupo Focal 1 | 78 |
| 4.2.2. Análisis del FODA grupo focal 2 | 81 |
| 4.3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS | 82 |
| 4.4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPLEMENTADOS POR LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN SALVADOR. | 85 |
| 4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 87 |
| 4.5.1 ANÁLISIS CONTEXTUAL DE LOS RESULTADOS | 87 |
| 4.5.2 CONCLUSIONES | 95 |
| 4.5.3 RECOMENDACIONES | 97 |
| 5.0 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 100 |
| 6.0 ANEXOS | 106 |
| 6.1 ANEXO I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | 106 |
| 6.2 ANEXO II. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO | 108 |
| 6.3 ANEXO III. INSTRUMENTOS | 112 |

Índice de tablas.

| No de Tabla | Pág. |
|--|-------|
| Tabla 1 DENSIDAD POBLACIONAL EL SALVADOR | 17 |
| Tabla 2 PADRÓN ELECTORAL POR EDAD | 19 |
| Tabla 3 PROPUESTA TÉCNICA: GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR | 68 |
| Tabla 4 POBLACIÓN POR DISTRITOS | 72 |
| Tabla 5 COMUNIDADES EN RIESGO, SEGÙN DISTRITO | 73 |
| Tabla 6 ESPACIOS ABIERTOS DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR | 74 |
| Tabla 7 ESPACIOS ABIERTOS POR DISTRITO | 75 |
| Tabla 8 USO DE SUELO ACTUAL DISTRITO DOS | 76 |
| Tabla 9 MECANISMOS PARTICIPACIÓN CIUDADANA DISTRITO DOS | 86-87 |

Índice de Figuras.

| No de Figura | Pág. |
|---|------|
| Figura 1 RELACIÓN GOBIERNO DIGITAL, ABIERTO Y ELECTRÓNICO | 49 |
| Figura 2 DISTRIBUCIÓN Y DELIMITACIÓN DE DISTRITOS | 72 |
| Figura 3 MAPA COMUNIDADES EN SITUACIÓN DE RIESGO | 74 |
| Figura 4 CATEGORÍAS DE ANÁLISIS FODA | 89 |
| Figura 5 ELEMENTOS PARA IMPLEMENTAR TIC'S | 90 |
| Figura 6 RESULTADO DIFERENCIAL SOBRE DIFERENCIAS EN TEMAS DE INTERÉS DE LA MUESTRA EN RELACIÓN CON EL DEBER SER DEMOCRÁTICO | 91 |
| Figura 7 PERCEPCIÓN DE PARTICIPACIÓN VERSUS PARTIDOS POLÍTICOS | 95 |

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó acerca del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's) como un modelo de participación ciudadana para impulsar el desarrollo local sostenible en la municipalidad de San Salvador, basado en el marco jurídico vigente.

Dicha temática es de suma importancia, pues permitió constatar si las TIC's son empleadas por la municipalidad y vistas por la ciudadanía como herramientas para la participación ciudadana, bajo el objetivo de impulsar el desarrollo local sostenible.

La investigación se estructuró en cuatro capítulos, el primero de ellos titulado: Problema de investigación, expone de forma clara y precisa la situación actual en la que se desarrolla la investigación; seguido por los objetivos generales y específicos, y se justifica el ¿por qué? de la misma.

El segundo capítulo: denominado marco teórico, está segregado por los antecedentes de la investigación, fundamentos teóricos que sustentan la investigación con los diferentes autores, y la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo está descrita la línea metodológica utilizada en la investigación, así también se detallan apartados tales como: el tipo de investigación, población, muestra, métodos, técnica e instrumentos y el procedimiento de administración de los mismos.

El cuarto capítulo llamado: Análisis y resultados, contiene la organización y clasificación de datos; resultados de la investigación. Y para finalizar, sin restarle importancia, se encuentran las conclusiones, seguida de referencias consultadas y los anexos respectivos a la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Pregunta general

- ¿Constituye el uso de las TIC'S un mecanismo que promueve la participación ciudadana en la municipalidad de San Salvador?

Preguntas específicas

- ¿Qué medios utiliza la municipalidad para promover la participación ciudadana?
- ¿Qué temas del desarrollo local se abordan en los mecanismos de participación ciudadana utilizados por la municipalidad?
- ¿Existe satisfacción en la ciudadanía en cuanto al uso de Tic's como herramienta que contribuye en la solución de problemas de su comunidad?

1.2 JUSTIFICACIÓN

El Desarrollo Local desde el ámbito municipal, por estar las alcaldías más cercanas en territorio y conocer de primera mano las situaciones que acontecen a la población, es y ha sido uno de los componentes esenciales de la sociedad, su calidad incide en la sostenibilidad no solo de la municipalidad, sino los de un país, para responder objetivamente a las necesidades e intereses ciudadanos.

Una de las dimensiones del Desarrollo Local es la Sostenibilidad, íntimamente vinculada con la gobernanza y la gobernabilidad dentro de la cual encontramos la participación ciudadana, por esta razón específicamente se recurre al abordaje del orden jurídico de los derechos políticos y otros de la población; cuestionando si la ciudadanía que reside en el municipio de San Salvador conoce a través de herramientas tecnológicas las decisiones de la municipalidad o si participan de ellas.

En ese contexto las Tic's, como encargadas de teorías, herramientas y técnicas utilizadas en el tratamiento y transmisión de la información, internet y telecomunicaciones juegan un papel preponderante para la eficiencia y eficacia en las funciones de administración municipal y para la gestión de la calidad en los servicios.

La importancia de la investigación radica en conocer si el marco jurídico en general y el local: Ordenanza para la Transparencia en la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana del municipio de San Salvador; así como la Política de Participación Ciudadana, promueven o hacen uso de las Tic's para impulsar, promover la participación, el empoderamiento ciudadano y el Desarrollo Local Sostenible.

Según el Boletín Estadístico de Telecomunicaciones 2018, de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, El Salvador, cuenta con 9,436,214 líneas de telefonía móvil, versus 896,032 líneas de telefonía

fija en funcionamiento; y 553,907 suscriptores a internet, revelando que cada vez se vuelve más necesario estar conectado, buscar, transmitir y recibir información,

Según señala el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2010). el empoderamiento requiere de colaboración intergeneracional, que permita que la participación de las personas, sea significativa y fortalezca la democracia.

Teniendo en cuenta que el citado empoderamiento es uno de los pilares del desarrollo humano, el cual es definido como: “aumento del poder de las personas para generar cambios, e involucrarse y beneficiarse de los procesos de desarrollo en sus hogares, comunidades y países”. (PNUD, 2018).

Es por tal motivo que el trabajo de investigación se fundamenta en la concepción de la participación ciudadana activa, relacionada con la práctica cotidiana de la municipalidad y ciudadanía en general. Por otro lado, la teoría y la doctrina describen algunos mecanismos; unos aplicados en la práctica y otros no; lo más importante es la puesta en marcha, fortalecimiento y promoción del desarrollo local sostenible como eje fundamental, con miras para la consecución de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (NU), establecidos en septiembre 2015.

Dentro de estos los líderes mundiales, plasmaron la necesidad de erradicación de la pobreza, proteger el planeta y asegurar prosperidad para todos, proyectando mejorar las condiciones de vida de la población y lograr la transición a una economía baja en emisiones de carbono y resiliente al cambio climático, para promover la prosperidad y la seguridad de las generaciones presentes y futuras –una agenda 2030- nueva Agenda de Desarrollo Sostenible

En las ciudades y áreas metropolitanas se concentra la mayor cantidad de población; puesto que son polos de crecimiento económico que contribuyen aproximadamente al 60 % del PIB mundial. San Salvador, no es la excepción,

ciudad densamente poblada, saturación vehicular, por ende, con mayor emisión de carbono, conectada con más municipios.

La rápida urbanización está dando como resultado un número creciente de habitantes en barrios pobres y asentamientos marginales, infraestructuras y servicios inadecuados y sobrecargados, entre estos, recolección de residuos, sistemas de agua potable y saneamiento, carreteras y transporte, lo cual está empeorando la contaminación del aire y el crecimiento urbano incontrolado.

Al estar centrada la investigación en la capital del país, además, cabecera departamental de San Salvador, cuyo municipio tiene igual nombre, los resultados podrían generar un modelo a seguir, buenas prácticas o incluso insumos para la implementación de Tic's como mecanismo de participación ciudadana.

El estudio del PNUD (2010), revela que la planificación y la gestión urbanas son indispensables para generar espacios más inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, sin dejar a un lado problemas como la generación de empleos, salud, vivienda y otros; la población podría ser tal que ejerza demasiada presión sobre la tierra y los recursos, generando falta de fondos para prestar servicios básicos, deterioro de infraestructura.

El futuro que deseamos implica ciudades de oportunidades, con acceso a esos servicios básicos, energía, vivienda, transporte y más facilidades para todos; para enfrentar los desafíos es indispensable la planificación y gestión participativas y representativas que respondan a verdaderas necesidades de la población, el fortalecimiento de instituciones transparentes que rindan cuentas, requiere que para el caso la municipalidad de San Salvador y la población trabajen de la mano con objetivos comunes, en que se garantice el acceso público a información y respete el marco legal.

En El Salvador, el último censo de población y vivienda data del año 2007, los censos sirven para implementar políticas y programas de desarrollo como

energía sostenible, transporte, salud, infraestructura incluyendo las Tecnologías de la Información y la Comunicación, apunte destacable de los ODS: el 30 % de los jóvenes del mundo son nativos digitales. La Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible, sostiene la necesidad de movilizar e intercambiar conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros. (PNUD, 2018).

Esbozado lo anterior, es valioso que la población en general, se involucre, intervenga y lidere opiniones para la gobernabilidad en la gestión pública; para ello el PNUD realizó misiones, una de estas en el país para impulsar la transversalización de la referida Agenda 2030 en mecanismos de desarrollo, así como una guía para la implementación de los ODS.

Cuando la población se involucra en las necesidades de sus comunidades y conoce líneas de acción o apoyo de instituciones públicas, tienen un nivel de comprensión claro de sus derechos, se empoderan; y coadyuvan en procesos decisorios influyendo en su calidad de vida. Canales de participación de la Comuna son: mesas zonales y distritales, comités de: recreación, deportes, salud, Asociaciones de Desarrollo Comunal (ADESCOS); promueven, además: voluntariados, liderazgos representativos para toma de decisiones, contraloría social a través de medios de comunicación, y de redes sociales.

Afirma la Estrategia del PNUD para la Juventud 2014-2017, que los jóvenes son agentes para resiliencia de la comunidad, agentes de cambio en su entorno que proveen alternativas como prevención de conflictos para otros en mayor riesgo. Las vías de acceso estratégicas están centradas en la activación y el empoderamiento de la ciudadanía, particularmente promueven cambios en sus comunidades, incluido el empleo de emergencia, iniciativas empresariales, desarrollo de capacidades y el acceso a financiación.

Según la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC, 2017). La Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples EHPM, reporta que la población total del país fue de 6,581,860 personas, de las cuales 3,959,652 residen en el área

urbana y 2,622,208 en la rural, en resumen, representan el 60.2% y 39.8% respectivamente. Destaca además que en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), se concentra el 25.7% del total de la población del país, es decir 1,693,186 habitantes.

El AMSS conformado por 14 municipios; 12 del departamento de San Salvador: Apopa, Ayutuxtepeque, Ciudad Delgado, Cuscatancingo, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, San Marcos, San Martín, San Salvador, Soyapango y Tonacatepeque; y 2 del departamento de La Libertad: Santa Tecla y Antiguo Cuscatlán. La investigación está centrada en San Salvador, municipio en que se ubica la cabecera departamental y capital de la República.

Tabla: 1 DENSIDAD POBLACIONAL EL SALVADOR

El Salvador: Población y densidad, EHPM – 2017

| Departamento | Población | Extensión en Km ² | Habitantes por Km ² |
|--------------|------------------|------------------------------|--------------------------------|
| Total | 6,581,860 | 21,040.79 | 313 |
| San Salvador | 1,785,829 | 886.15 | 2015 |
| La Libertad | 803,625 | 1,652.88 | 486 |
| Sonsonate | 506,579 | 1,225.77 | 413 |
| Cuscatlán | 266,231 | 756.19 | 352 |
| La Paz | 362,649 | 1,223.61 | 296 |
| Ahuachapán | 363,619 | 1,239.60 | 293 |
| Santa Ana | 589,630 | 2,023.17 | 291 |
| San Miguel | 500,062 | 2,077.10 | 241 |
| Usulután | 374,629 | 2,130.44 | 176 |
| San Vicente | 184,093 | 1,184.02 | 155 |
| Cabañas | 167,761 | 1,103.51 | 152 |
| Morazán | 203,677 | 1,447.43 | 141 |
| La Unión | 268,557 | 2,074.34 | 129 |
| Chalatenango | 204,919 | 2,016.58 | 102 |

Fuente: DIGESTYC, 2017.

Conforme a la misma EHPM, (2017), la densidad poblacional del AMSS, estimó en 2,772 habitantes por km²; y la tasa de asistencia escolar por área geográfica fue de 28.5%, en donde por sexo los hombres prevalecen con el 29.6%

contra el dato para mujeres que es 25.6%; la Población en Edad de Trabajar-PET mayoritariamente se encuentra en el área urbana con el 62.0% siendo el restante 38.0% para lo rural, predominando las mujeres con 54.4% contra el 45.6 de los hombres partiendo que la edad activa laboralmente es a partir de los 16 años.

De tal manera que a escala nacional las PET por grupos de edad, el más productivo es el de 16 a 39 años de edad con un 54.5%. Por su parte las personas entre los 40 a 59 años de edad representan el 28.1% de la PET, mientras que personas de 60 años de edad y más constituyen el 17.3%. La población económicamente activa en el AMSS es de 92.5% versus el 7.5% de personas inactivas en el rubro económico.

El ingreso promedio mensual de los hogares a nivel nacional es de \$543.89; superando el AMSS ese dato con \$699.18; contrastando el ingreso con la condición de pobreza relativa siempre en esa área geográfica de pobreza total 20.3% pobreza extrema 3.2% y pobreza relativa 37.0%.

La investigación se centró en el municipio de San Salvador, siendo indispensable conocer si se han impulsado estrategias de Desarrollo Local con Participación Ciudadana. El Tribunal Supremo Electoral (TSE) señala que el universo de electores aptos para votar es: 5,613,101; 350,638 son salvadoreños en el exterior, solo 5,948 aptos para ejercer su derecho; es mayor el rango etario de 40 a 59 años, con un 31.9%, seguido del grupo de 30 a 39 años, con 21.0 %; el 18.1% para votantes de 60 a 99 años; los rangos minoritarios de 14.6 % electores jóvenes entre 24 y 29 años; un 14.3% entre 18-23 años, y un 0.1% para personas que exceden 99 años; es decir que 29 de cada 100 votantes son jóvenes.

Tabla: 2 PADRÓN ELECTORAL POR EDAD

| Segmento etario | Electores | Porcentajes |
|------------------|------------|-------------|
| De 18 a 23 años | 750,355 | 14.3% |
| De 24 a 29 años | 769,033 | 14.6% |
| De 30 a 39 años | 1, 107,329 | 21.0% |
| De 40 a 59 años | 1, 681,317 | 31.9% |
| De 60 a 99 años | 951,219 | 18.1% |
| Mayor de 99 años | 3,210 | 0.1% |
| Total general | 5, 262,463 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia con datos del TSE.

Por tanto, con el estudio se indagó, si los mecanismos de Participación Ciudadana en la comuna capitalina involucran el uso de TIC's para convocar, participar y tomar decisiones, en la relación que existe entre gobernados o administrados y concejos plurales; así como acceso a oportunidades de empleo, emprendimientos, el Desarrollo Local que permita a través de factores endógenos robustecer la capacidad de articulación con los ODS. Es decir, aquella interconexión, nexos o vínculos entre alcaldía y población; y de qué forma atiende inquietudes, discute propuestas, resuelven conjuntamente.

Para el año 1986, la Asamblea Legislativa aprueba el Código Municipal, derogando la Ley del Ramo Municipal de 1908, dicho Código en su Título IX

denominado DE LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD, contempló que los cabildos abiertos serían cada tres meses para informar sobre la gestión municipal, realizar consultas ciudadanas, tratar asuntos que los vecinos hubiesen solicitado o que el concejo municipal considerare; pudiendo asistir a los cabildos, vecinos del municipio, discutiendo sobre puntos tratados, pudiendo sugerir, dar opinión sobre proyectos y políticas a desarrollar.

En 1992, con la firma de los Acuerdos de Paz en Chapultepec (México), inicia un modelo de participación ciudadana innovador, otorgando a las municipalidades ciertas atribuciones y competencias, con el objetivo de estimular a la sociedad para que aporte ideas, intervenga en asuntos públicos, etc., visualizada como un medio eficaz para incentivar la construcción de ciudadanos empoderados, conocedores de sus deberes y derechos.

Durante los dos períodos de gestión del Dr. Héctor Ricardo Silva Argüello, (1997-2000 y 2000-2003), como jefe edilicio de San Salvador, se asentaron las bases en 1999 de una política innovadora de Participación Ciudadana, desconcentrando los servicios municipales con apoyo de diferentes agencias de cooperación internacional, logrando la creación de 7 distritos, permitiéndole ser pionero en promover la transparencia en manejo de fondos públicos, participación de la sociedad civil en la gestión municipal de la capital.

En el año 2006, con varias reformas al Código Municipal entre las que destacó el mismo TÍTULO IX, con un nuevo enfoque DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DE LA TRANSPARENCIA que impulsó con mayor énfasis la promoción de la participación ciudadana, para informar públicamente de la gestión municipal; era incipiente el derecho humano de acceso a información pública para la sociedad civil; así como una serie de mecanismos participativos, dejando incluso abierta la posibilidad que los concejos municipales establecieran cualquier otra forma de estos que involucre ciudadanía y resuelvan conjuntamente situaciones que les afectan.

Para el año 2011 la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) reafirma condiciones básicas para una efectiva participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información pública. El artículo 17 instituyó información de tipo oficiosa que los concejos municipales deben dar a conocer con cierta frecuencia, dar cuenta sobre los mecanismos de participación ciudadana, informe anual de rendición de cuentas; también entre sus fines cita facilitar el derecho de participación en los procesos de toma de decisiones en asuntos públicos, promover el uso de las TIC's y la implementación del gobierno electrónico.

Una auténtica justificación está basada en la intención genuina, donde la participación ciudadana facilite la superación de la pobreza en amplios sectores de la población, estimulando su capacidad de organización, autogeneración de empleo, cohesión social e incidencia en las decisiones y políticas públicas.

Se habla de la Cuarta Revolución Industrial y no es que nace del invento del internet, sino de un componente aún más amplio "el hombre", es imposible abstraer a la academia de la vida cotidiana del individuo, un incremento exponencial en sus capacidades de comunicación, expandiéndose, en términos geográficos, a un entorno mundial y hasta espacial. El territorio no es un obstáculo o límite para la interacción social, las personas tienen nuevos intereses y los categorizan de acuerdo a sus necesidades y hasta sus prioridades, las cuales han cambiado a medida que la tecnología es parte de sus vidas.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Analizar el impacto del uso de las TIC`s dentro de un modelo de participación ciudadana que impulsa el desarrollo local sostenible y el reconocimiento de éstas en el marco regulatorio de la municipalidad de San Salvador.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Reconocer los modelos de participación ciudadana en la municipalidad de San Salvador.
- ✓ Identificar las herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de participación ciudadana y su reconocimiento legal para impulsar el desarrollo local sostenible.
- ✓ Plantear la implementación del uso de las TIC`s en los procesos de desarrollo: social, cultural, económico, político y ambiental con enfoque de sostenibilidad en la municipalidad de San Salvador.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es la integración de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno de una ciudad, departamento o país. Esta sólo es posible en ciudades o países modernos, propositivos que brinden los mejores servicios, oportunidades a la población, y que cuente con gobiernos abiertos y receptivos, dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos y ciudadanas quieren transmitir para contribuir a mejorar la política y la gestión de los asuntos públicos.

Desde la perspectiva planteada, participación ciudadana, involucra: la imprescindible participación de todos los hombres y mujeres que quieran implicarse en los problemas que les afectan, aportando puntos de vista, inquietudes y soluciones (Federación de Mujeres Progresistas, España, FMPE, 2008).

Tal como lo plantean Vargas Solano y Galván Gómez (2014). Existen diferentes definiciones y enfoques sobre la participación ciudadana, para algunos autores es:

“La integración de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno de su ciudad, Estado o país; para otros son diversas formas de expresión social y prácticas que se sustentan en una diversidad de contenidos y enfoques a través de las cuales se generan alternativas organizativas y operativas que inciden en la gestión e intervienen en la toma de decisiones sobre asuntos públicos en un contexto democrático; otros autores la consideran como toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta con éxito o no influir sobre las decisiones de la agenda pública”.

Otros la consideran como:

“Una respuesta individual o colectiva de la sociedad a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que estas designan o crean”.

La participación ciudadana está estrechamente vinculada al concepto de cultura política. De acuerdo con Norberto Bobbio:

“Se entiende como cultura política al conjunto de actitudes, normas y creencias, compartidas más o menos ampliamente por los miembros de una determinada unidad social y que tienen por objeto los fenómenos políticos”.

Según lo planteado por Peschard, Jacqueline (2001); podemos distinguir niveles de participación ciudadana, esto es, clasificarla en los distintos tipos o categorías de participación con base en el grado de intervención de la ciudadanía en los asuntos públicos; lo cual puede ir desde una separación total entre el gobierno y la sociedad, hasta una correspondencia total entre estos dos actores:

1. La participación en la información.

Implica la posibilidad de acceder permanentemente a información sobre los asuntos públicos, a fin de contar con una ciudadanía informada y con herramientas para evaluar las acciones de gobierno.

2. La participación en la consulta.

Hace referencia a los mecanismos con los que cuenta la ciudadanía para hacer llegar al gobierno sus opiniones acerca de las decisiones que se han tomado.

3. La participación en la decisión.

Supone que la sociedad cuente con herramientas para participar en las decisiones que se tomen respecto de asuntos públicos, y que su opinión pueda definir el sentido de las medidas tomadas. Es en este nivel donde se pueden implementar las figuras de democracia directa como el plebiscito o el referendo.

4. La participación en el control.

Se refiere a la posibilidad de los ciudadanos de llevar a cabo algún tipo de fiscalización y evaluación del trabajo gubernamental. Esto con el fin de verificar que lo decidido de manera conjunta por el gobierno y la sociedad se haya llevado a cabo. En este caso, mecanismos como la revocación de mandato y la rendición de cuentas pueden ser de gran utilidad.

5. La participación en la ejecución.

En este nivel se puede decir que se da la plenitud de la participación, pues implica la combinación de los anteriores niveles, además de un alto grado de coordinación y corresponsabilidad entre el gobierno y la ciudadanía.

Según María Ángela Petrizzo Páez (2010). *“Los individuos han aprendido a diversificar sus relaciones personales, complementando con relaciones virtuales, gracias a la posibilidad real de comunicarse de forma rápida, diversa y económica con otros, sin que su localización geográfica sea un óbice, posibilitando además un redimensionamiento del espacio de relaciones sociales, laborales, académicas y económicas en general.”*

El internet ha incrementado la cantidad de información que consumimos y está clasificada según el acceso que se tiene a ésta y a la veracidad de la misma. Algunos señalamientos sobre los alcances actuales de las TIC's y los efectos derivados de su nivel de impacto en las esferas laboral y comunicacional de los

individuos nos introducen en la urgente necesidad de democratizar internet y las TIC's en general, haciéndolas oportunas y esenciales para todos los estratos sociales y demográficos (Páez, 2019).

Es común encontrar el uso de TIC's en la esfera ciudadana en abstracto, un individuo no insertado en una comunidad política y solo interesado en sus propios objetivos es mucho más habitual que coexista en un conglomerado y participe activamente en soluciones de la realidad que le circunda y que tenga posibles soluciones desde su perspectiva, ya que históricamente el hombre ha generado sus propias soluciones; con el uso de internet relacionado con los procesos de masificación y concientización se pretende tener injerencia directa en decisiones políticas, este sería un caso, visibilizar las potencialidades de las TIC's en la gobernanza.

La aplicación de TIC's en nuestra realidad ha sido palpable no solo en el ámbito propagandístico, sino que las mismas generaciones centennials y millennials han impulsado el florecimiento digital que responde a esta nueva forma de gestionar sus propias inquietudes de cara al futuro que les espera (Páez, 2019)

2.1.1. Tipos de Participación ciudadana

Para Nuria Cunill (1999), dentro de los procesos de participación ciudadana se reconocen factores de la sociedad por los cuales ella se organiza indistintamente, generando ciertos niveles de participación por las formas de construcción del sujeto social y básicamente son cuatro:

1. La participación social, esta contempla el entorno de la esfera privada y los fenómenos de agrupación a este nivel, en la participación social los sujetos se relacionan individualmente con otras instituciones sociales o, en muchos casos, la organización es mínima.

2. La participación comunitaria, término que Cunill vincula con el "desarrollo comunitario" y se refiere a la participación en un cierto nivel que permite alcanzar mejoras inmediatas en las condiciones y niveles de vida; las mismas que se logran por autogestión o iniciativa propia
3. La participación ciudadana, aquí se muestra un mayor grado de organización e integración, en este nivel los individuos se agrupan y organizan con el fin de intervenir directamente en asuntos de la esfera pública que los afecta.
4. La participación política, ésta participación implica el reconocimiento de la existencia de "intereses públicos" o comunes desde la sociedad civil organizada.

En un contexto democrático, la participación ciudadana se expresa en gran medida en los espacios, mecanismos e instrumentos de participación garantizados por la legislación y las instituciones para que la ciudadanía tome parte en los asuntos públicos. (Nuria Cunill, 1999).

2.1.2. Principios de la participación ciudadana

Refiriéndose a la participación ciudadana, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2002) es, entonces, una intervención activa y responsable en las decisiones y acciones relacionadas con el desarrollo y el mejoramiento de nuestras condiciones de vida. Se da en espacios muy variados como el hogar, el vecindario, la escuela, la empresa o el trabajo. No siempre tiene que ver con asuntos relacionados con el gobierno.

- **Transparencia.** Permite que todos estemos al tanto de las acciones de nuestros compañeros y compañeras, de nuestra dirigencia vecinal, comunal, barrial o sindical, así como de las autoridades locales, regionales o nacionales de nuestro gobierno.

La transparencia consiste en que todas y todos estamos informados de cómo y porque se toman las decisiones antes y después de ejecutarlas; o sea, desde que son planificación en la que se basan esos proyectos o decisiones.

- **Comunicación.** Antes de tomar decisiones, es necesario tomar en cuenta, escuchar e incorporar las ideas, propuestas y opiniones de quienes integran las organizaciones y de la población en general, en el caso de los gobiernos. Si la dirigencia o autoridades no están en una constante y coordinada comunicación con la población, con otras organizaciones y dependencias del Estado, se desperdicia una valiosa información.
- **Responsabilidad.** Permite identificar a los autores de las decisiones y hacer que las expliquen, que las fundamenten. También permite distribuir tareas y actividades entre quienes participen en un grupo. Así cada autoridad, dirigente, o miembro de la agrupación sabrá lo que le corresponde hacer y tendrá la obligación de responder por sus actos.
- **Respeto a la diversidad.** Supone reconocer que entre las personas existen diferencias. Por ejemplo, debido a su sexo, edad, clase social, grupo étnico, nacionalidad, por discapacidad o preferencias religiosas y políticas.
- **Respeto a disentir.** Respetar las opiniones de otras personas, aun cuando no la compartamos, favorece la participación. Cualquier persona tiene el derecho de pensar diferente o sostener posiciones contrarias a lo que opina la mayoría. No porque se piense diferente, se deja de tener el derecho a participar y opinar.
- **Integración de todas y todos** a los procesos de participación ciudadana, sin exclusión de ningún tipo. Sin integración plena, no puede haber igualdad de oportunidades para participar y hacer efectivos los derechos que pertenecen a toda persona humana.

2.3 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Entiéndase como Mecanismo de participación ciudadana, a la facultad reconocida de los ciudadanos de participar en los procedimientos de elaboración de decisiones que afectan el interés colectivo o a los suyos concretos. (Real Academia Española, 2016).

2.3.1 Principales mecanismos de participación ciudadana

Tal como lo describe A. Bonnet Magaly (2003), dentro de los principales mecanismos de participación ciudadana se encuentran:

- **Sistematizaciones.** En temas concretos y de vital importancia para una población en un momento concreto, es necesario realizar grupos específicos de investigación que ayuden a dilucidar o determinar alguna solución en algún aspecto o problema concreto.
- **Mesas Temáticas – Fórum.** Son espacios, ambos, que permiten un nivel de intercambio de opiniones respecto de un aspecto específico o puntual.

Las Mesas Temáticas podrán ser de corto, mediano o largo plazo, dependiendo de la necesidad de abordar un tema, tanto en su análisis, discusión, búsqueda de estrategias de intervención, evaluación u otros aspectos, como por ejemplo Salud, Educación, Medio Ambiente, Infraestructura Básica, etc.

Por otro lado, un Forum suele ser mucho más puntual, específico y de corto plazo, usado fundamentalmente de manera sistemática y periódica de análisis y/o discusión de un determinado tema.

- **Consejos Consultivos.** Es un equipo conformado por representantes, de entidades de todos los sectores implicados, que se reúnen de manera periódica para identificar y evaluar problemas, elaborar y valorar propuestas

y la realización del seguimiento de las acciones llevadas a cabo. Es uno de los mecanismos más utilizados. Según el grado de decisión de los consejos o foros, se denominan: consultivo, operacional, colaborativo y contributivo.

- **Encuestas.** Es la realización de un sondeo de opinión de una muestra representativa sobre uno o varios temas concretos de los que es necesario averiguar la opinión concreta y representativa de la población.
- **Diagnósticos (DR, DRP, DRR).**

El Diagnóstico Rápido (DR): su finalidad es obtener, en un tiempo relativamente breve, información detallada y práctica sobre aspectos del desarrollo de las comunidades locales, para la aplicación es condición indispensable que el diagnóstico tenga un carácter participativo.

El Diagnóstico Rural Rápido (DRR): es un enfoque que agrupa diversos métodos y técnicas para la recogida rápida de información derivada de los conocimientos que las comunidades tienen sobre sus propias condiciones de vida, con la finalidad de que agentes externos la utilicen para diseñar proyectos de desarrollo.

El Diagnóstico Rural Participativo (DRP): es un enfoque que agrupa diversos métodos y técnicas orientados a que la población local analice su realidad, exprese sus problemas y prioridades, y utilice la información generada por su análisis para llevar a cabo el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de los proyectos de desarrollo.

- **Elecciones – Voto.** Es un mecanismo de participación ciudadana mediante el que el pueblo puede ejercer el derecho al sufragio. El voto es, ante todo, un acto personal y de voluntad política; además, es un derecho y un deber de todos los ciudadanos.

- **Referéndum.** Son instrumentos denominados de “democracia directa”, que en algunos países son de los más utilizados a nivel local. Pueden ser o no vinculantes (con lo que no tienen necesariamente un reconocimiento legal, pero sí de carácter testimonial).
- **Plebiscito.** Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.
- **Consulta Popular.** Es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental, municipal, distrital o local, es sometida por el presidente de la República, el Gobernador o el alcalde, según el caso, a consideración del pueblo para que éste se pronuncie formalmente al respecto.
- **Cabildo Abierto.** Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.
- **Iniciativa legislativa.** La iniciativa legislativa es el derecho político que tienen un número de ciudadanos para presentar proyectos de ley o actos legislativos ante el congreso de la República o proyectos de ordenanza antes las asambleas departamentales y proyectos de acuerdo ante el concejo municipal para su discusión y posterior aprobación o rechazo; en otras palabras, es la posibilidad que tienen los/las ciudadanos/as para proponer normas jurídicas ante el congreso o la correspondiente corporación administrativa de la respectiva entidad territorial.
- **Presupuesto Participativo.** El Presupuesto Participativo, es una forma de participación ciudadana en la gestión pública (local o regional), mediante la cual los y las vecinos/as identifican sus propias necesidades, priorizan las

más importantes y participan en el seguimiento y evaluación de su atención por parte de sus autoridades.

2.3.2 Mecanismos de participación ciudadana en la municipalidad de San Salvador

Como establece la Política de Participación Ciudadana (2002), los Mecanismos son todos aquellos medios de los que dispone la ciudadanía y que son facilitados por el gobierno municipal, para que, en forma individual o colectiva, pida y reciba información, expresen opinión, tome decisión y contribuya en la ejecución y fiscalización de las funciones de sus autoridades edilicias; de todos los servidores municipales, así como de aquellos que administren recursos de la comunidad.

Según el gobierno municipal de San Salvador, los principales mecanismos de participación ciudadana implementados en dicha Política, además de los establecidos en el Código son los siguientes: 1) Sistema municipal de información; 2) Comisiones municipales de concertación participativas; 3) Rendición de cuentas; 4) Asociaciones de Vecinos/juntas directivas; 5) Mesa de concertación zonal; 6) Mesas temáticas (Juventud, deportes, convivencia y cultura de paz, mujeres, adulto mayor, género, protección civil, personas con discapacidad); 7) Mesa distrital; 8) Comité de contraloría; 9) Foros consultivos; 10) Audiencias ciudadanas; 11) Buzones de Sugerencias.

Son los medios puestos a disposición por el gobierno municipal, para que individual o colectivamente, pida y reciba información, expresen opinión, tome decisión y contribuya en la ejecución y fiscalización de sus autoridades edilicias; la búsqueda de soluciones con eficiencia y eficacia a las demandas y propuestas presentadas las autoridades municipales, pudiendo ser también a través de co-gestión.

Participación en los medios de comunicación y redes sociales

Participar en programas de radio o televisión: donde el gobierno municipal presentará a la audiencia y/o tele audiencia, su visión sobre diferentes problemas locales y recibirá preguntas, opiniones y sugerencias.

En cuanto a las redes sociales por el momento no se encuentran reguladas la forma de intervención, pero la comuna cuenta con diversos espacios dentro de las principales redes sociales; siendo estas facebook, Twitter, Instagram, así como con una aplicación para los capitalinos y salvadoreños en general.

Para Barragán Robles (2016), el problema de las Tecnologías es que no son neutras y responden a intereses económicos y políticos, por lo cual es tan difícil separar la idea de ciudadanía- cliente – consumidor; entonces el Desarrollo Local Sostenible se denomina el Macroambiente y todo resultada ser más comercial y no necesariamente más participativo como podríamos planear la implementación de las Tecnologías en cualquier proceso de consulta ciudadana.

Las buenas prácticas de profundización democrática deben tener presente el acceso al debate, al derecho a la información, la justicia social entre otras. Aquí es de rescatar el e-gobierno cuyo objetivo es acercar la administración al ciudadano y construir la interacción especialmente en cuanto a la prestación de servicios y a la denuncia, lo que le permite a la ciudadanía es entonces simplemente acceder a la información; probablemente serán principios e inicios en la construcción de un acercamiento en ambos sentidos, es decir, la comunicación en dos vías, produciendo la denominada retroalimentación.

En el campo de esta investigación para incentivar el uso de las TIC's en la administración pública, como propuesta técnica se producirá un documento que refleje la nueva forma en que este conjunto de herramientas pueda potenciar, ideas innovadoras de comunicación inter ciudadana que reúnan el ejercicio activo de

hombres y mujeres a través del empoderamiento de espacios públicos de decisión, y el control social de las actividades públicas.

La politóloga de la Universidad de Los Andes, María Ángela Petrizzo Páez (2010); describe:

“Bajo la etiqueta de tecnologías de la información y la comunicación, o TIC’s, como se las conoce comúnmente, se agrupa un conjunto de instrumentos, herramientas y prácticas requeridos para el procesamiento electrónico de información”.

En tal sentido también se incorporan aquí otros elementos muy operativos, es decir, los que tienen que ver con el uso de computadoras y software de computación, asimismo en el almacenaje, protección, procesamiento, transmisión y recuperación de información, desde cualquier sitio en cualquier momento especialmente la gran herramienta de la denominada NUBE.

La misma autora menciona como ejemplos claros de TIC’s: internet y sus aplicaciones, como blogs de interacción, páginas y portales web, redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico, directorios, pero también la telefonía celular y los servicios derivados de ésta, la tecnología de GPS (Global Positioning System), la digitalización y videos, plataformas e imágenes y, en general, transmisión y almacenaje electrónicos de datos; es importante rescatar el elemento de procesamiento de la información recolectada y su contraloría, además, para qué se ocupa esa información, quién la conoce, qué se busca con ella, esto tendrá una importante y aterrizada evaluación cualitativa de abordaje informativo con resultados prácticos y reales.

2.4. ENFOQUES DEL DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE

Para Fabio Velásquez, hablar de desarrollo local es aludir a "ese conjunto de procesos económicos, sociales, culturales, políticos y territoriales a través de los

cuales una comunidad, a partir de sus propias potencialidades y de las oportunidades que le brinda el entorno, accede al bienestar, sin exclusiones ni discriminaciones, y garantiza las condiciones para que futuras generaciones también puedan hacerlo" (Velásquez, 1998:136). Así, los elementos o dimensiones constitutivas para la construcción de una perspectiva latinoamericana de desarrollo local serían cuatro: la dimensión territorial, las identidades o dimensión cultural, la dimensión política y la dimensión económica. La dinámica territorial y la orientación democrática que se le imprimen al proceso dependerá de la capacidad de concertación de los actores locales.

Entre tanto, Latouche (2007) expresa que la globalización retoma el concepto de lo local, como también lo hace el posdesarrollo. El "localismo" constituye un elemento fundamental de cualquier solución alternativa al desarrollo y a la globalización. El problema no es tanto la palabra "local" como el hecho de que se añade a "desarrollo". "Si lo "local" emerge hoy en día, no emerge (o no debería emerger) como "desarrollo", sino más bien como marco de un "posdesarrollo", de un "más allá del desarrollo". Clarifica que el concepto de desarrollo local no escapa a la colonización de su imaginario por lo económico, y que "cualquier cambio local, aunque éste sea especialmente benéfico, no implica desarrollo". (p.36).

2.4.1. Los distintos enfoques del desarrollo sostenible

La emergencia del concepto de sostenibilidad supone un nuevo paradigma. Se debe aprender a aplicar este concepto, pues poseer ideas claras del significado de la sostenibilidad, es un factor clave en su aplicación práctica en el urbanismo.

El desarrollo sostenible, dada su carga moral, tiene aceptación universal, pero la unanimidad en torno al concepto no ha significado la uniformidad de criterios para su comprensión. De hecho, existen múltiples interpretaciones, algunas son opuestas entre sí y en ocasiones no se respeta la idea básica y se falsea el sentido

original del desarrollo sostenible, por lo que en la actualidad hay una lucha por su interpretación.

La definición del Informe Brundtland, hasta ahora la más conocida y difundida, es la que sirve de argumento para toda una serie de ideas y teorías que se han generado sobre desarrollo sostenible. Las definiciones son incompletas con diferentes enfoques de sostenibilidad:

El enfoque ecologista

Este enfoque sólo se preocupa por los límites naturales. El argumento es que el planeta es el ecosistema global, fuente de los recursos necesarios para la sociedad y al mismo tiempo vertedero de todos los residuos originados por la actividad económica. Como el planeta es finito, el ecosistema global tiene obviamente límites tanto en cuanto fuente de recursos y capacidad regenerativa, como en capacidad de asimilación. Como el sistema económico ha evolucionado exponencialmente, es en la actualidad demasiado grande en relación al ecosistema global. (Bifani, 1997, p.125).

Enfoque económico

Este enfoque es la elaboración de un concepto de desarrollo sostenible en términos económicos y puede ser argumentado a partir del Informe Bruntland que dice lo siguiente:

Vemos la posibilidad de una nueva era de crecimiento económico que ha de fundarse en políticas que sostengan y amplíen la base de recursos del medio ambiente; y creemos que ese crecimiento es absolutamente indispensable para aliviar la gran pobreza que sigue acentuándose en buena parte del mundo en desarrollo. (Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo, 1990, pp.21-22).

Enfoque sectorial

La sustentabilidad es en esta perspectiva sólo una de las propiedades o criterios para medir el desempeño de una actividad productiva en concreto. En este sentido, se refiere a que un sector productivo en específico debe ser sostenible, de manera que el proceso productivo no impacte al medio ambiente y a la vez sea redituable en lo económico.

El enfoque sectorial se limita sobre todo a planear adecuadamente las actividades a desarrollar, realiza planes diversos de uso de recursos naturales, efectúa estudios regionales de ordenamiento de ecosistemas, estudios de costo-beneficio de proyectos de desarrollo, estudios de riesgo y de impacto ambiental, con un rango micro de regionalización, seleccionando la tecnología menos dañina a la natural belleza, compatible con los procesos productivos y con la vocación de uso del suelo, a la vez que en la organización social se toman decisiones consensadas y los beneficios económicos de la producción se distribuyen equitativamente, entre los actores que participan en el proceso productivo.

Sostenibilidad como gestión

El punto de partida de este enfoque es que la humanidad debe estar comprometida a utilizar y conservar la tierra como un buen administrador; “los riesgos medioambientales del crecimiento económico no se consideran insuperables y existe un optimismo generalizado sobre la disponibilidad futura de recursos naturales” (De Geus, 1999, p. 27). Se considera que es totalmente posible encontrar soluciones tecnológicas para la mayoría de los problemas ambientales. Los cambios ecológicos y económicos graduales, orientados por la política ambiental, producirán los resultados necesarios para la sostenibilidad y asegurará una gestión aceptable del mundo natural.

2.4.2. Desarrollo local aplicado al Urbanismo sostenible

Existe una diversidad de interpretaciones del desarrollo sostenible. Los expuestos con anterioridad son considerados como los principales enfoques; de esta manera se puede observar que las conceptualizaciones varían, desde el extremo que antepone el crecimiento económico al medio ambiente, hasta aquellos que consideran que el desarrollo sostenible tiene que ver más con una protección absoluta de la naturaleza aun a costa del bienestar humano.

1. Sostenibilidad medioambiental:

El urbanismo ha de ocasionar el mínimo impacto sobre el medio ambiente y el espacio, debe desarrollarse la ciudad proponiendo consumir la cantidad menor de recursos y energía y generar la menor cantidad posible de residuos y emisiones.

En este sentido el urbanismo también debe buscar la restauración ambiental, debiendo implementar el ordenamiento ecológico como estrategia para organizar las actividades económicas de la ciudad, así como el uso racional del territorio, hacer congruente la vocación territorial con las actividades productivas y las construcciones de la ciudad, las diferentes intervenciones y funciones que se prevén para un territorio determinado y el desarrollo socioeconómico equilibrado entre regiones.

2. Sostenibilidad económica:

El desarrollo urbano en este aspecto debe ser económicamente viable, significa que no deberán comprometer más recursos que los estrictamente necesarios en los proyectos de desarrollo y a la vez éstos deben aportar una ventaja económica a la ciudad y sus habitantes, donde evidentemente se incluye la generación de empleos y elevar la competitividad de la urbe, con la intención de ir generando la equidad económica entre la sociedad. Además, el desarrollo urbano debe

incorporar las tecnologías sustentables en sus construcciones e inmobiliario y así generar oportunidades de negocio en este campo.

3. Sostenibilidad social:

Un proyecto urbanístico debe contemplar el bienestar de la sociedad. Por ello se debe exigir que cualquier proyecto urbano que se quiera denominar sostenible, responda a las demandas sociales de su entorno, mejorando la calidad de vida de la población, y asegurando la participación ciudadana en el diseño del proyecto. Otro punto importante, en el sentido señalado, es que la participación de los usuarios en la gestión de los servicios, requiere una participación directa e indirecta. Las prácticas de la participación en la ciudadanía deben de constituirse como una parte fundamental de la sustentabilidad urbana. La participación civil no es sólo una consulta masiva al público, debe ser la expresión del interés mayoritario de la sociedad en el desarrollo urbano.

La integración holística en el urbanismo de las variables ambientales, económicas y sociales, entiende que las condiciones para mejorar la calidad de vida en la ciudad se basan en los determinantes físicos del medio ambiente, y en el mejoramiento de las condiciones de vida humana por lo que se requiere un progreso económico y un desarrollo social.

Por lo tanto, la tarea actual del urbanismo sostenible, es encontrar soluciones de asignación de espacios físicos para la expansión urbana, de definir actividades sociales, económicas, nuevas ideas y diseños de construcción, que faciliten la compatibilidad entre servicios ambientales de la ciudad con las acciones humanas propias de una urbe, con la intención de minimizar los impactos negativos de éstas en el entorno y potenciar el desarrollo social y económico.

2.4.3. La participación ciudadana y el desarrollo local

Se denomina así a la integración de la ciudadanía en el proceso de adopción de decisiones del gobierno de su barrio, ciudad o país.

O como lo plantean la Federación de Mujeres Progresistas (FMP) en su portal web: “para que una ciudad o un país modernos proporcionen los mejores servicios y oportunidades a la población, debe contar con gobiernos abiertos y receptivos, dispuestos a escuchar lo que los ciudadanos y ciudadanas les quieren transmitir para contribuir a mejorar la política y la gestión de los asuntos públicos”

Existe una larga polémica sobre si el desarrollo exige un marco institucional adecuado o si, por el contrario, es el desarrollo lo que explica la aparición de buenas instituciones. También se discute interminablemente sobre cuáles son los más importantes de esos rasgos: la seguridad jurídica, la fiscalidad, la enseñanza y la sanidad públicas, pero seguramente todos se pueden resumir en una expresión: buen gobierno.

Entender que la participación ciudadana está basada en el enfoque involucrativo y para graficarlo de mejor ha de considerarse la definición hecha por Zabala:

“Conjunto de metodologías y enfoques basados en la participación de la población local y utilizados para el diagnóstico, ejecución, seguimiento y evaluación de proyectos de desarrollo”.

Existen diversas metodologías que tienen como característica básica común promover la participación de la población local en todo o en parte del proceso de gestión del ciclo del proyecto. Tomando como punto de partida la opinión y el conocimiento de la población rural, su objetivo es promover un desarrollo centrado en ella misma y en el incremento de sus capacidades, impulsando un proceso de empoderamiento a través de su participación.

En estas metodologías, el protagonismo corresponde a la población y los facilitadores externos aportan herramientas metodológicas”.

Hasta el momento las experiencias de participación van en aumento, sin embargo, algunas metodologías son poco aplicadas debido a la inexperiencia y desconocimiento en este tipo de prácticas y a la arriesgada apuesta política que supone.

En definitiva, actualmente se prevé la participación en la fase de escucha y quizá en la fase de decisión, pero se acostumbra a olvidar o soslayar la fase de ejecución.

Las asociaciones no abarcan a toda la ciudadanía, por lo que no pueden basarse los órganos y formas de participación en la existencia de estas asociaciones, pese a que representan muchas sensibilidades de la sociedad civil. Se deben plantear formas de participación general, para que llegue a la ciudadanía en general y no únicamente a aquella parte comprometida con los fines de una específica asociación u ONG presentes en un determinado territorio.

Además, existen otras entidades que deben prestar colaboración y dar cuenta de la implicación, como son las empresas y las organizaciones empresariales, gremios, colegios profesionales, centros educativos, centros sociales, residencias de ancianos, universidades, fiscalía, policía, bomberos, protección civil, organizaciones de mujeres, organizaciones de jóvenes, comités agrícolas, campesinos, etc. La participación ciudadana, como estrategia de desarrollo, debería seguir una secuencia que ha sido usada y propuesta en la elaboración de las Agendas Locales de Desarrollo, que pueden resumir en las siguientes etapas:

- Etapa informativa: Este proceso y definir la mejor estrategia a seguir. Esta fase requiere de mucho esfuerzo y tiempo, la “hoja de ruta”, que es la parte más

importante de un proceso participativo: tener claro donde se intenta llegar y para ello será necesario una serie de encuentros.

- Diagnóstico: Ya sea situacional y/o territorial, donde se identifica la realidad local a cabalidad; pueden utilizarse diversos métodos para ello, lo importante es tener claro qué información obtendrá con dicho diagnóstico; si se trata de un diagnóstico territorial, económico, político o social o la combinación algunos de ellos o de todos a la vez; en este último caso se trata de un diagnóstico local integral, necesario para el desarrollo local.
- Propuesta del Plan de Desarrollo Local: Con sus propios objetivos en base a la información obtenida en el diagnóstico local. Dicho plan facilitará hacer propuestas en torno a las alternativas de solución de los problemas identificados y a su priorización en función de los recursos disponibles y a planificar en el corto, mediano o largo plazo, de acuerdo a la magnitud de las intervenciones.

Hasta aquí, las dos fases precedentes deben estar lo suficientemente bien definidas y reconocidas tanto por las autoridades que liderarán dicho proceso participativo, así como por el equipo ejecutor. De no ser así, se presentará el primer traspie en cuanto a la siguiente etapa se refiere: la implementación. Evitar estos desencuentros es de suma importancia, porque, como veremos más adelante, la percepción en cuanto a la participación de la ciudadanía es el criterio primario para asegurar su permanencia y participación activa.

- Implementación del Plan de Desarrollo Local: Conociendo los objetivos propuestos y los resultados previstos, se da inicio a esta etapa, que tendría que ser mucho más activa en cuanto a participación ciudadana se refiere. En vista que es aquí cuando la población participante de dicho proceso se ve directamente involucrada generando procesos de sinergia e integración mayor, se debe tener en cuenta que la calidad de la información, propuestas

y/o estrategias de desarrollo, dependen del equipo facilitador de dicho proceso, es decir el personal técnico.

- Seguimiento y Evaluación: Tanto de los indicadores elegidos por áreas de intervención, problemas o necesidades priorizados, así como de las sinergias generadas por diferentes agentes sociales intervinientes en dicho proceso o en su propia implementación. Es aquí donde se pone de manifiesto la transparencia de la entidad promotora de dichos procesos participativos, ya sea la dirigencia barrial, la municipal, la regional, etc., ya que la participación ciudadana en la gestión de las acciones es directamente proporcional a la responsabilidad asumida y por tanto, del cuidado de su cumplimiento y exigencia a sus representantes de que así sea.
- Retroalimentación: Etapa que muchas veces se descuida creyendo que el proceso finaliza con la evaluación. Son precisamente los agentes sociales quienes, al ser partícipes directos de los procesos de cambio en la implementación de dichas estrategias, los que generan los espacios de discusión de los posibles cambios a raíz de ser los usuarios directos de cualquier servicio.

El Plan de Desarrollo Local, es un proceso de continuo cambio y retroalimentación basados en las experiencias pasadas y la identificación o nacimiento de nuevas necesidades.

En definitiva, la implantación de mecanismos de participación ciudadana provoca el aumento de las posibilidades de alcanzar los objetivos deseados en la gestión de los Planes de Desarrollo Local. Esto es debido a que se mejora la detección de los problemas y soluciones; se crea un sentido de la propiedad por parte de los agentes sociales que provoca su implicación, motivación y cuidado en el proceso; aumenta la sensibilización hacia los problemas sociales, ambientales y, por tanto, hacia la modificación de sus

conductas y asegura la transparencia y comprensión de la gestión pública, lo que además consolida la imagen de las administraciones implicadas.

La participación fomenta un tipo de ciudadanía con mayor interés por informarse acerca de los asuntos políticos, por cooperar con las demás personas, y que es más respetuosa con las que son diferentes, lo que refuerza los vínculos sociales entre los seres humanos, y favorece la comprensión intercultural.

2.4.4. La Inversión en TIC's para el Desarrollo Local

Según Del Castillo (2014), La masificación y el efectivo aprovechamiento de las TIC's son herramientas fundamentales para el desarrollo económico y social.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son un conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

Las TIC's se imaginan como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación, constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional y por las tecnologías de la información, caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos.

Del Castillo (2014), considera necesario preguntarse acerca de los desafíos en los territorios que han invertido en TIC's para promover proyectos que generarían mayor desarrollo local, aún sin contar con políticas transversales, o sin articulación en la toma de decisiones y medidas que generen bienestar social.

En el marco de ésta dinámica glocal en la que surge la necesidad de formular proyectos pilotos intensivos en estrategias de TIC's; una característica de la postmodernidad es la sociedad de la información, entendida como el entretejido

de sistemas y redes de telecomunicaciones que ya no solo tratan de tecnologías, anchos de banda, espectro y radio entre otros aspectos, sino se concentra en la articulación de servicios en torno al ciudadano digital siempre conectado, que hace uso de las TIC's para su beneficio y buena calidad de vida.

Tal como establece el punto 23, de la Agenda de Túnez, para la Sociedad de la Información de la Cumbre Mundial sobre este tópico, hay una necesidad de mayor financiación en varios campos, que no han sido atendidos como se debería en las actuales políticas de financiación de las TIC's para el desarrollo. Se trata, entre otros, de los siguientes:

- a) Programas de creación de capacidades, materiales didácticos, instrumentos, iniciativas de financiación de la enseñanza y de capacitación especializada, en lo que atañe a las TIC's, especialmente en el caso de los reguladores y de otros empleados y organismos del sector público;
- b) Acceso a las comunicaciones y conectividad para servicios y aplicaciones TIC's en zonas rurales apartadas, pequeños Estados insulares en desarrollo, países sin litoral en desarrollo y otros puntos geográficos con desafíos tecnológicos y de mercado particulares;
- c) Infraestructura troncal regional (backbone), redes regionales, puntos de acceso a la red y proyectos regionales conexos, para la interconexión transfronteriza de redes y en regiones económicamente desfavorecidas que pueden necesitar políticas coordinadas, en particular marcos jurídicos normativos y financieros, así como capital semilla y el aporte de la divulgación de experiencias y mejores prácticas;
- d) Capacidad de banda ancha para facilitar el suministro de una gama amplia de servicios y aplicaciones, promover la inversión y proporcionar acceso a Internet a precios accesibles a usuarios nuevos y existentes;

- e) Asistencia coordinada, si procede, a los países mencionados en el párrafo 16 de la Declaración de Principios de Ginebra, especialmente a los países menos adelantados y los pequeños Estados insulares en desarrollo, a fin de mejorar la eficacia y reducir los costos de las transacciones relacionadas con el suministro de apoyo por donantes internacionales;
- f) Aplicaciones TIC's y contenidos destinados a la integración de estas en la implementación de estrategias de erradicación de la pobreza y programas de desarrollo sectorial, especialmente en materia de salud, educación, agricultura y medio ambiente.

2.4.4.1. Gobernanza de Internet, E-Gobierno, Gobernanza Digital

El término participación ciudadana está quedando atrás, las nuevas líneas y tendencias lo han denominado Gobernanza, de allí que al mencionar las TIC's ahora denominada Gobernanza Digital.

Internet se ha convertido en un recurso mundial disponible para el público, la gobernanza debería constituir un elemento esencial en la agenda de la sociedad de la Información. La gestión internacional de internet debería ser multilateral, transparente y democrática, con la plena participación de los gobiernos, sector privado, sociedad civil y organizaciones internacionales. Esta gestión debería garantizar una distribución equitativa de los recursos, facilitar el acceso de todos y funcionamiento estable y seguro de internet, tomando en consideración el multilingüismo. (CMSI, 2003).

La gobernanza de internet, llevada a cabo con arreglo a los Principios de Ginebra, es un elemento esencial de una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora, orientada al desarrollo y no discriminatoria.

Una definición de trabajo de la gobernanza de internet es el desarrollo y aplicación por los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil, en el desempeño de sus respectivos papeles, de principios, normas, reglas, procedimientos para toma de decisiones y programas comunes que dan forma a la evolución y a la utilización de internet. (CMSI, 2005, p. 75).

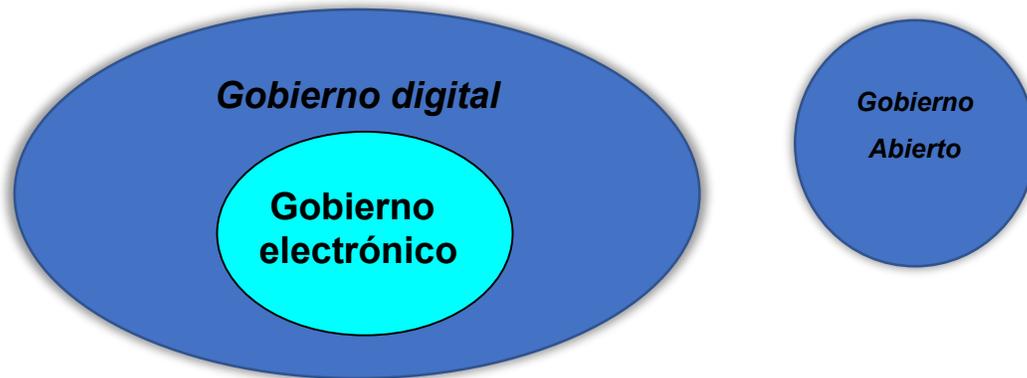
La gestión del servicio de internet abarca cuestiones técnicas y de política pública que en ella deberían participar todas las partes interesadas y organizaciones intergubernamentales e internacionales relevantes. En ese sentido, se reconoce que:

- a) La designación del organismo encargado de las cuestiones de política pública de internet es el derecho soberano de los Estados. Éstos tienen derechos y responsabilidades en lo que concierne a las cuestiones de política pública que suscita internet en el plano internacional.
- b) El sector privado ha desempeñado y debería seguir desempeñando un importante papel en cuanto al desarrollo de internet tanto en el campo técnico como en el económico.
- c) La sociedad civil también ha desempeñado un importante rol en lo que concierne a los asuntos relacionados con internet, especialmente a nivel comunitario que debería seguirse impulsando.
- d) Las organizaciones intergubernamentales han desempeñado y deberían seguir desempeñando un papel facilitador en lo que concierne a la coordinación de las cuestiones de política pública que tienen que ver con internet.
- e) Las organizaciones internacionales reguladoras de telecomunicaciones e internet juegan un preponderante papel respecto al desarrollo de normas técnicas y políticas relevantes.

Como se ha plasmado en los apartados anteriores, el uso de las Tic's, como parte de la gobernanza mediante el internet, o a través de mecanismos de

participación digitales en la actualidad se han vuelto una necesidad dentro de la división política regional.

Figura 1: RELACIÓN GOBIERNO DIGITAL, ELECTRÓNICO Y ABIERTO



El Gobierno Digital parte de la cultura de la innovación y modernización del Estado y las municipalidades para que a través del uso de tecnologías haya una simplificación en la prestación de servicios públicos; el nexo de este con el Gobierno Electrónico surge con las TIC's al interactuar los entes públicos en la prestación de servicios para el ciudadano; la vinculación con Gobierno Abierto, no es más que transparentar, rendir cuentas, permitir la participación y colaboración ciudadana para solucionar problemas que afectan a la colectividad.

Autores e investigadores coinciden al concluir que "El Gobierno Digital es, más que una institución, es un paradigma de la gestión en la Administración Pública y de la construcción estatal." Paradigma porque todavía no es un hecho palpable, se le adjudica lo estatal, pues representa una interacción entre dos elementos constitutivos del Estado: a) Gobierno; y, b) la Sociedad, aún es utópico hablar que tal o cual administración hace una buena política de Gobierno Digital o que ya se está implementando en la gestión pública, así como toda una cultura organizacional gubernamental. Esto implicaría que el aparataje estatal estuviera en línea activa con los usuarios, en constante consulta e identificación de inquietudes y necesidades retroalimentadas.

Retomando lo anterior, es preciso reiterar que el gobierno digital se basa en estándares ofrecidos por el desarrollo del Gobierno Electrónico, y toma de este sus principios, sentando las bases para consolidar una nueva visión integral. A partir de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD], 2007), firmada en Chile, se tiene que esos principios son: Igualdad, legalidad, conservación, transparencia, accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica.

En resumen, el concepto de Gobierno Digital es más amplio, ya que reúne temas de Gobierno Electrónico y Abierto, debido a que, si bien el Gobierno Digital implica apertura y transparencia, el Gobierno Abierto en muchos países ya se le denomina "Gobernanza Digital" y que no comprende sólo aplicaciones tecnológicas *per se* y puede darse independientemente de medios electrónicos; en otros términos, puede existir gobierno abierto sin gobierno digital, más no al contrario, pues la apertura y transparencia son pilares de la gobernanza digital; de ahí el valor conceptual y empírico de dicha esquematización, ya que los Estados más desarrollados en la materia parten de esta premisa.

Artículos periodísticos elaborados por el (**Dr. Pablo Fillotrari, 3**), en el Perú definen siempre al e-gobierno o gobierno electrónico como aquel que incorpora el uso de las TIC'S para mejorar las distintas actividades en el sector público, sin embargo, la GOBERNANZA DIGITAL abarca tres grandes conceptos: transparencia, participación ciudadana y eficacia. Luego entonces tenemos que definir a un ciudadano digital que es aquel que poco a poco a través de blogs y redes sociales pierde el miedo a interactuar con el aparataje estatal entendiéndose este interactuar como opinar, preguntar o consultar y aún más denunciar.

Así también, no debe perderse de vista que la Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración Pública, establece que el concepto de ciudadano se usará con alcance equivalente al de

persona o habitante, lo que significa que no hace distinción si se trata de persona menor o mayor de 18 años, cuando se obtiene la mayoría de edad en El Salvador, sino el ser humano, y que los actos de la administración pública deben darse a conocer por diferentes medios incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de forma masiva la información.

Aunado a esto la **Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública**, señala que la gestión pública participativa contribuye al desarrollo de los países, favoreciendo la inclusión y la cohesión social; es congruente con la primera de estas, en el sentido que otorga el título de “ciudadano” y “ciudadana” a todo habitante con respecto a la gestión pública del país en donde reside, en el ejercicio de los derechos que le conciernen.

El concepto apuntado no está referido las personas con derechos exclusivos de ciudadanía o de nacionalidad, dicho documento prevé el impulso de la universalización de participación, en el que se generen condiciones para permitir que sectores más vulnerables entre estos: pueblos indígenas, personas de avanzada edad, niñez, adolescencia, mujeres, personas con discapacidad; sin perder la visión del enfoque de género, a fin de que ello pudiera contribuir a la transformación de la sociedad, orientada por el principio de corresponsabilidad, a título individual o colectivo, que ayude al bien común.

2.4.4.2. La denominada “Vieja Escuela” de hacer Política versus la Nueva Forma de Hacer Política.

¿Para qué sirve socializar los problemas de la ciudadanía? La vieja escuela de hacer política nunca incluía a los prosélitos en sus decisiones de cúpula: sin embargo, hoy las redes sociales se han convertido en herramientas y espacios de mayor importancia para el intercambio de ideas. El nivel de audiencias en los medios digitales y el número de teléfonos celulares no solo sirve para ver noticias o comunicarse entre unos y otros ciudadanos, sino que ha servido para hacer la política también, ejerce gran influencia en uno de los cambios que ha

experimentado la sociedad salvadoreña desde la aparición de las redes sociales como Facebook o Twitter.

Lo que hace que nos preguntemos ¿qué pasa con las FAKE NEWS? ¿realmente participa la ciudadanía? ¿hay usuarios ficticios de las redes sociales al momento de participar en los comentarios? ¿se sabe conversar con los ciudadanos. El presidente de El Salvador es un claro ejemplo del involucramiento de las redes sociales, que tal como se ha estudiado, no existe todavía una Gobernanza Digital pura; Nayib Armando Bukele Ortez, asumió el cargo de presidente de la República el 1 de junio de 2019, el Centro Estratégico Latinoamericano de Geopolítica -CELAG, desarrolló un análisis político denominado: “Gobernando desde Twitter” y según la Revista Estado hizo del uso de las redes sociales su bastión y principal canal de comunicación; como población objetivo logró a la juventud, puesto que son los mayores usuarios de plataformas social media.

El político de vieja escuela como dice la teoría, era un político vertical, creía que sólo se generaba interacción territorial con campañas de mítines, término castellanizado tomado del idioma inglés meeting, que hace la referencia de reunión de un grupo de personas, los nuevos usuarios 2.0 y consumidores según las leyes económicas nos llevan a replantear mucho de lo que se hacía antes ¿pero será aplicado a los ciudadanos como usuarios de servicios y en la participación ciudadana? Claramente no, es un clientelismo, empero para los políticos si se vuelven clientes potenciales y tendrán que darle más atención a una real Gobernanza Digital en El Salvador.

2.4.5. Antecedentes del proceso de participación ciudadana en el desarrollo local municipal.

La ciudad de San Salvador, es la capital de la República y cabecera departamental, el municipio más poblado de El Salvador. Aunque el título de

ciudad le fue conferido en 1545 por el emperador Carlos V de Alemania y Carlos I de España, su constitución como capital de la República data del Siglo XIX. San Salvador, limita al norte con los municipios de Nejapa, Cuscatancingo y Ciudad Delgado; al este con Soyapango y San Marcos; al sur con Panchimalco y San Marcos y al oeste con Antiguo Cuscatlán y Santa Tecla; información extraída del sitio web de la municipalidad de San Salvador, la cual está basada en una reseña histórica de 1984 redactada por el profesor e historiador salvadoreño Jorge Lardé y Larín, titulada “Siete Estancias de la ciudad de San Salvador”.

La población residente en el municipio se estimaba en 491,999 personas para el año 2002, lo cual sólo representaba el 8% de la población nacional. Sin embargo, el municipio constituye el corazón de la verdadera ciudad de San Salvador que nuclea el 32% de la población nacional, extendida a lo largo de los 14 municipios del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS). De los residentes en el municipio, aproximadamente el 54% son mujeres y 46% hombres. De acuerdo a la EHPM 2017, San Salvador cuenta con 1,785,829 habitantes, posee una extensión territorial de 886.15 Km², con 2015 habitantes por cada Km².

San Salvador es también el municipio que presenta mayor actividad económica del país y en el que están localizadas las instalaciones de mando de las principales organizaciones políticas, económicas y sociales.

A pesar de ser la capital del país, San Salvador ha tenido un desarrollo territorial desordenado y poco congruente con un adecuado proceso de sostenibilidad ambiental. Según la OPAMSS, existe en el municipio estudiado 166 tugurios o colonias marginales. Comparte con toda el AMSS los principales problemas ecológicos como son: contaminación del aire y agua en la superficie, contaminación y agotamiento de fuentes subterráneas de agua, degradación del suelo y de las reservas forestales y contaminación por desechos sólidos.

La municipalidad de San Salvador, es también con mucha distancia sobre las demás, la municipalidad más rica del país. Entre 1997 y el 2002, contaba con

ingresos corrientes anuales cuyo promedio ascendía a 34.8 millones de dólares, lo cual representaba aproximadamente el 35% de los ingresos corrientes agregados de las 262 alcaldías del país en el mismo período.

Fue en San Salvador, en un Cabildo Abierto celebrado en 1811, donde se realizó el primer acto independentista centroamericano frente a la corona española y donde tres años después se gestó una segunda sublevación. Como primera ciudad del país, también fue en San Salvador donde en 1821 redoblaron las campanas que saludaban la proclamación de la independencia.

De igual manera, en San Salvador se libraban un siglo después los principales episodios de la huelga general que en 1944 terminaban por derrocar la dictadura militar del General Maximiliano Hernández Martínez y donde a partir de la década de los años 60 se producirían cambios relevantes en cuanto a la forma de relación entre gobierno y ciudadanía.

Desde el punto de vista electoral, la Democracia Cristiana fue la fuerza política más importante del municipio de San Salvador desde 1964 hasta 1988, aunque no siempre estuvo la sustitución de la Democracia Cristiana por el partido Alianza Republicana Nacionalista (ARENA) en el gobierno de San Salvador, se produjo en 1988, dando lugar a tres periodos consecutivos de gobierno municipal conservador, que concluyeron en las elecciones de 1997.

Durante estos nueve años no se produjeron cambios significativos en la relación política que la alcaldía mantuvo con la ciudadanía, salvo en el color político del personal municipal que pasó a implementar y fortalecer el modelo clientelista.

Así, en la década de los 80 fueron organizados el Consejo de Comunidades Marginales (CCM), el Consejo Coordinador de Comunidades (CCC) y el Movimiento Comunal Salvadoreño (MCS) y en 1997 el Movimiento de Comunidades Salvadoreñas (MCS). Estas organizaciones, respaldadas ahora

por ONG's que les proporcionan y asisten en sus proyectos, comienzan a tomar distancia del gobierno municipal, contra el que incluso desarrollan en algunos casos verdaderos conatos de lucha reivindicativa.

En 1994, dos años después de los Acuerdos de Paz, se produjeron las primeras elecciones democráticas en la historia del país, si se consideran como tales aquellas en las que todos los partidos políticos pueden participar, en un clima de libertades individuales y respeto tanto al funcionamiento de los mecanismos electorales acordados, como a los resultados producidos.

Por otro lado, en la perspectiva más amplia de los intereses de la sociedad capitalina en su conjunto, resultó que la elección de concejo municipal de 1997, fue la primera en la historia que ofreció una opción en que el gobierno municipal; quedaría integrado de tal forma, que ni siquiera un acuerdo entre dos partidos de la coalición resultaría suficiente para tomar decisiones. Así, el Concejo Edificio Capitalino, de esa época, instituyó la Participación Ciudadana como factor fundamental de su política y distintivo de su gobierno.

Por ello, en el Programa Municipal 1997 – 2000, quedaba plasmado como uno de sus objetivos principales y rasgo esencial de la nueva forma de gobernar “lograr la participación de las fuerzas vivas locales” en el proceso de “transformación de nuestra urbe para convertirla en una ciudad segura, democrática, económicamente próspera, saludable y agradable.

Lo anterior implicaba que las decisiones fundamentales tomarían en cuenta “el interés y la participación de los sectores afectados y que una de las políticas centrales del nuevo gobierno sería "trabajar en concertación con las fuerzas vivas locales", tratando de asegurar la justa representación de los ciudadanos, especialmente los menos privilegiados en la construcción de las Políticas Municipales.

Primera Etapa: Búsqueda de Participación Ciudadana, mayo 1997 diciembre 1998

La primera etapa de la política de participación ciudadana en la Alcaldía de San Salvador se inicia con la recepción de la municipalidad por parte del nuevo gobierno y culmina un año y medio después con la aprobación de la primera política de participación ciudadana.

Partiendo del plan que se había estructurado durante la campaña electoral, enunciaron las primeras ideas sobre participación ciudadana, en la que sus principales hitos fueron:

- Búsqueda de nuevas ideas y experiencias sugerentes para la participación de la ciudadanía en otros municipios de América Latina.
- Promover apoyos externos, ONG's, como de organizaciones sociales y de la cooperación internacional para impulsar la participación, entre los que destaca el firmado con la Agencia Holandesa para la Cooperación al Desarrollo, NOVIB, de mucho valor para todo el proceso.
- La realización del primer Cabildo Abierto de la ciudad, que no obstante constituir una obligación legal, se incumplió en las administraciones anteriores.
- Experimentación con las primeras Mesas de Concertación Zonal.
- Esta percepción de la participación no se encontraba solamente entre los gobernantes y cuadros políticos, sino también entre los dirigentes de las organizaciones de vecinos existentes de la época.
- La eficientización y acercamiento de servicios municipales a la ciudadanía, a través de la desconcentración en oficinas distritales.

Primer Cabildo Abierto

A los tres meses de iniciado el gobierno, se tomó la primera medida pública que dio una señal de apertura a la Participación Ciudadana, convocando a la celebración de un Cabildo Abierto en agosto de 1997.

Mesas de Concertación Zonal

Como quedó apuntado, el Cabildo Abierto se realizó con el Municipio dividido en siete zonas. Se desarrolló una jornada en cada zona y en ellas quedaron establecidas las demandas de las comunidades.

Las Mesas temáticas: primer esfuerzo dirigido a las capas medias de la ciudad.

Con la formación y puesta en marcha en 1997 de las Mesas Zonales de Concertación, la participación ciudadana en el municipio se amplió y entró en una dinámica sin precedentes, que promovía un mayor involucramiento de la población en los asuntos de sus comunidades y del municipio, para ampliar la representatividad de la gente.

Inicia la desconcentración y se crean los Distritos.

La desconcentración de los servicios municipales y la creación de distritos en el municipio, como bien señala Orellana, “no fue una reforma prometida en la campaña electoral. Surgió más adelante transcurridos algunos meses del ejercicio de gobierno; se conjugaron varios factores: la identificación de ciertas dificultades en el aparato municipal y la motivación por impulsar la descentralización y la participación ciudadana

Fue tan oportuna y pertinente la cooperación de la Agencia NOVIB, que, en 1997, decide apoyar la voluntad política del nuevo gobierno de San Salvador de convertir la Participación Ciudadana en eje transversal de la gestión municipal, base de su democratización y garantía de la sostenibilidad de la ciudad.

Este compromiso se concretó a través del proyecto “Apoyo a la Participación Ciudadana para el Municipio de San Salvador”, cuyo objetivo era “apoyar y fortalecer el proceso de institucionalización de la Participación Ciudadana en San Salvador, como factor clave para el desarrollo de una nueva forma de gobernar”.

Se forma un Comité Gestor inicial integrado por dos organismos no gubernamentales, FESPAD y Las Dignas por la Mesa Zonal de San Jacinto, presidido por el Gerente de Desarrollo Humano de la Alcaldía.

Segunda Etapa: Experimentación de la Participación Ciudadana Como Práctica Cotidiana de La Municipalidad (enero 1999 – diciembre 2001)

Si de caracterizar la etapa se trata, se consolidó un concepto de Participación Ciudadana y se construyó, en medio de un sin número de experimentos, el andamiaje para promoverla, a partir de la experiencia acumulada a lo largo de año y medio de gobierno.

Entre las actividades más importantes de este período cabe señalar:

- La elaboración y aprobación de la primera política de Participación Ciudadana, hecho sin precedentes en la historia de los municipios salvadoreños, estableció un concepto oficial de Participación Ciudadana y un conjunto de lineamientos que orientaron el accionar municipal durante los años siguientes.
- La implementación de la desconcentración de la municipalidad, la creación de los distritos y la instalación en ellas de las respectivas oficinas municipales, lo cual no respondió estrictamente a la política de Participación Ciudadana, pero contribuyó considerablemente al fortalecimiento de los Mecanismos de Participación Ciudadana a nivel territorial.
- La implementación de experimentos para la participación, entre los que destacaron mecanismos como: sesiones abiertas del Concejo Municipal, las

Mesas de Concertación Distritales y Zonales, las Mesas Sectoriales de Concertación, la introducción de métodos participativos en la elaboración de diversas políticas y reglamentos municipales.

- La aprobación de Política de Participación Ciudadana de San Salvador Ordenanza para La Transparencia en la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana del Municipio de San Salvador.

Como quedó expuesto, el Concejo Municipal comienza, desde los primeros meses de gestión, a comprender mejor el alcance y las implicaciones de las medidas tomadas. Por ello, el Gobierno Municipal inició conversaciones con la Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE), con el propósito de recibir apoyo técnico para formular la Política de Participación Ciudadana, primera de este tipo en el país, la cual estuvo lista para 1999; que luego de un proceso de discusión, consensuada determinarían el concepto incipiente de Participación Ciudadana: como el involucramiento en distintos niveles y formas, de los ciudadanos y ciudadanas, así como de las organizaciones e instituciones; en el proceso de toma de decisiones y ejecución de acciones de desarrollo, por parte de la municipalidad, para convertir a San Salvador, bajo el eslogan “una ciudad segura, próspera y saludable”.

En el segundo periodo edilicio del concejo presidido por el Dr. Silva, se aprobó por Decreto Municipal No. 11, la Ordenanza para La Transparencia en la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana del Municipio de San Salvador, el 16 de abril del año 2002; misma que amplió la noción que se tenía sobre Participación Ciudadana, aclarando que el involucramiento de la ciudadanía. “Se debe producir en los procesos informativo, consultivo, resolutivo, ejecutivo y contralor de las gestiones relacionadas con el ejercicio del Gobierno Municipal”

Fue así como participación ciudadana en la comuna capitalina, se asentó y en cada periodo de gestión ha implementado diferentes propuestas y estrategias para el trabajo colaborativo con las comunidades y otros sectores de la

población, cuyo objetivo fue profundizar e incluir en todo la participación; así como velar por el buen funcionamiento de la municipalidad a través de su ejecución, seguimiento, control y evaluación de la gestión.

Dicha política se estructuró mediante: un conjunto de principios, estrategias y lineamientos que el gobierno, funcionarios y empleados de la Alcaldía de San Salvador deben conocer y aplicar para estimular el derecho y los mecanismos de participación ciudadana; la política en mención fue actualizada con fondos de cooperación de la Junta de Andalucía, durante los periodos de gestión del edil Norman Quijano, 2009-2012, 2012-2015.

2.5. MARCO NORMATIVO

2.5.1. Mecanismos de participación ciudadana regidos en el Código Municipal.

El Código Municipal de El Salvador, contempla un apartado de Participación Ciudadana, en el Título IX, en su Capítulo I, y los correspondientes mecanismos; siendo estos: a) sesiones públicas del concejo; b) cabildo abierto; c) consulta popular; d) consulta vecinal y sectorial; e) plan de inversión participativo; f) comités de desarrollo local; g) consejos de seguridad ciudadana; h) presupuesto de inversión participativa; y otros que el concejo municipal estime conveniente. Con cierta frecuencia en el año podría ser convocada la ciudadanía a los cabildos, puesto que al menos cada tres meses son celebrados para informar de la gestión local; más que a petición de vecinos, debería ser un ejercicio proactivo, A estos cabildos abiertos deben invitarse a las personas mayores domiciliadas en el municipio y a las organizaciones gremiales, sociales, culturales de la comunidad en aras de Rendición de Cuentas y la Transparencia. También las sesiones públicas del concejo se dan con cierta periodicidad.

Dentro de las atribuciones que le competen al Concejo se establece que cuando estime conveniente o desee conocer la voluntad de la población sobre

un proyecto o política a desarrollar puede convocar a los ciudadanos a una consulta popular.

En el Capítulo II, se instauran los mecanismos relacionados a las acciones comunales, así como también el Art. 118 estipula de forma literal: “Los habitantes de las comunidades en los barrios, colonias, cantones y caseríos, podrán constituir asociaciones comunales para participar organizadamente en el estudio, análisis de la realidad social y de los problemas y necesidades de la comunidad, así como en la elaboración e impulso de soluciones y proyectos de beneficio para la misma. Las asociaciones podrán participar en el campo social, económico, cultural, religioso, cívico, educativo y en cualquiera otra que fuere legal y provechoso a la comunidad”.

De acuerdo a lo que el mismo Código Municipal señala, como responsabilidad de las municipalidades la responsabilidad de fomentar la participación ciudadana, tal como lo reza el Art. 123: “Los Municipios deberán propiciar la incorporación de los ciudadanos en las asociaciones comunales y su participación organizada a través de las mismas”. De igual manera, a través de las asociaciones se deberá propiciar el apoyo y participación en los programas estatales y municipales de beneficio general o comunal.

En el artículo 125 aclara los mecanismos de cooperación comunal, de los cuales puede hacer uso el concejo, entre estos: “comisiones asesoras permanentes o especiales del propio Concejo; comisiones o juntas de carácter administrativos a las cuales se les encomienden gestiones específicas de orden material, cultural, cívico y otras; cualesquiera otras formas de organización o colaboración comunal”.

Tal y como menciona el refrescamiento de la Política de Participación Ciudadana, la actualización se justificó en la necesidad de adecuar la política a los avances logrados por la municipalidad, como son la desconcentración, el establecimiento de diferentes mecanismos de participación ciudadana,

reconocimiento de la población a esta nueva forma de gobernar que se reafirma con la Ordenanza para la Transparencia en la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana (2002).

2.5.2. Carta Iberoamericana de participación ciudadana en la gestión pública.

La Carta Iberoamericana promueve el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y de excelencia en la gestión pública, sirve de referencia a las diferentes Administraciones Públicas iberoamericanas en la formulación de sus políticas, planes, modelos y mecanismos para mejorar la calidad de su gestión pública.

Constituye un marco de referencia que posibilita el desarrollo de procesos de reforma en la Administración Pública iberoamericana mediante el uso de técnicas y herramientas de gestión de calidad en el sector público, las cuales se pueden adecuar a la idiosincrasia de los países iberoamericanos, a las particularidades de sus Administraciones Públicas y a la naturaleza propia del ámbito público.

Se estructura de la siguiente manera:

1. El Capítulo Primero contiene los cuatro objetivos fundamentales de la Carta.
2. El Capítulo Segundo, define los principios inspiradores de una gestión pública de calidad.
3. El Capítulo Tercero establece los derechos y deberes de la ciudadanía para una gestión pública de calidad.
4. El Capítulo Cuarto propone nueve ejes y orientaciones estratégicas, y sugiere la aplicación de diversas acciones e instrumentos para lograr una gestión pública de calidad centrada en la ciudadanía.

5. El Capítulo Quinto recoge las consideraciones finales para la optimización en el desarrollo de las orientaciones, acciones e instrumentos de calidad propuestos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó con enfoque cualitativo, es decir se relacionó doctrina pertinente, datos bibliográficos, entrevistas, grupos focales entre otros instrumentos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan que cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados es conveniente el uso del enfoque cualitativo. Para la aplicación de este solo es necesario tener clara la idea de investigación.

Con un componente descriptivo que se ve reflejado a partir de la metodología, pasando por análisis de resultados hasta llegar a las recomendaciones. Ya que nos “permite medir de manera independiente los conceptos o variables con los que tiene que ver el estudio. Aunque puede integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir como es y se manifiesta el fenómeno de interés”. (Sampieri, 2010).

3.2. PLANTEAMIENTO DE SUPUESTOS

3.2.1. Supuesto General

El marco regulatorio de la municipalidad de San Salvador, reconoce el uso de las TIC 's dentro del modelo de participación ciudadana.

3.2.2. Supuestos Específicos

- S1. La municipalidad de San Salvador, reconoce la función de los modelos de participación ciudadana.
- S2. Las herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de participación ciudadana generan un impacto legal en el impulso del desarrollo local sostenible.
- S3. La implementación de las TIC's en los procesos de desarrollo son efectuadas con el enfoque de sostenibilidad.

3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS Y MUESTREO

3.3.1. Unidades de Análisis

El universo poblacional con el cual se trabajó esta investigación, pertenece a la zona del Área Metropolitana de San Salvador, focalizándose en el municipio de San Salvador, organizado política y administrativamente a través de oficinas desconcentradas denominadas distritos, delegaciones distritales o delegaciones municipales que actualmente suman 6.

La comuna capitalina cuenta con el Instituto Municipal de la Juventud, asimismo, la estructura organizativa comprende la GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL de la cual derivan 2 unidades, entre tanto la Subgerencia de Participación Ciudadana y Proyección Social, a su vez consta de 3 departamentos; de la Gerencia referida dependen las 6 delegaciones distritales y Centros Municipales de Convivencia. (Concejo Municipal, Alcaldía de San Salvador, 2019).

3.3.2. Muestra

La muestra es la que puede determinar la problemática, puesto que es capaz de generar los datos con los cuales identifican las fallas dentro del proceso, según Tamayo, (Tamayo y tamayo, 2003).

El tipo de muestreo fue intencional, ya que los procedimientos de muestreo en la investigación cualitativa presentan un carácter intencional (ideen). En la investigación cualitativa, lejos de tener todos los miembros del universo una misma probabilidad de aparecer en la muestra, es el investigador quien decide no únicamente qué individuos formarán parte de la muestra, sino también cuál será el tamaño de la misma (Hammersley y Atkinson, 1994: 61).

La selección de los entrevistados se fundamenta en el conocimiento y aptitud de éstos para informar sobre un tema específico (Anduiza, Crespo y Méndez 1999: 83). Además, las muestras son muy reducidas para los estándares manejados por la investigación cuantitativa (Castro, 2002: 162).

Los indicadores a tomar en cuenta para seleccionar la muestra fueron el número de:

- Servidores públicos de la municipalidad vinculados con algún ámbito de la participación ciudadana por distrito.
- Departamento de Seguridad Ciudadana a través del Cuerpo de Agentes Metropolitanos.
- Gestor ambiental de Parques y Zonas Verdes,
- Instituto Municipal de Recreación y Deportes- IMDER
- Instituto Municipal de la Juventud IMJ-
- Centros Municipales de Convivencia
- El estudio también está centrado en espacios de participación del distrito 2, y las entrevistas se realizaron con personal de la Alcaldía de dicho distrito, y de la Gerencia de Participación Ciudadana.

La muestra se dividió en tres grupos focales, con individuos según sus características.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. Método

El tipo de estudio fue realizado mediante la técnica de grupos focales en las diversas reuniones que se verificaron en los parques en que se convocó a diferentes representantes de equipos, comunidades y actores en general, con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procuró que un grupo de individuos seleccionados por los investigadores discutieran y elaboraran, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación, por ejemplo, una detección de necesidades de capacitación. (Hamui-Sutton A et al, 2012, P 56).

3.4.2. Técnicas e instrumentos de investigación

Con el propósito de obtener la información necesaria para la investigación se definieron las técnicas e instrumentos de recolección, que luego de haberse utilizado, se procedió a realizar el correspondiente análisis; a fin de establecer las necesidades del objeto estudiado. Para lo cual se planteó:

La Entrevista

Según Sampieri, (2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).

En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998).

Para el desarrollo de las entrevistas se aplicaron de dos tipos: la primera fue la entrevista estructurada siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta. Y en el segundo caso fue un instrumento no estructurado o abierta; se fundamentaron en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

La Observación.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006) “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. A través de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.

Tabla: 3 PROPUESTA TÉCNICA: GUÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR.

| | | |
|---|---|--|
| Objetivos de la Guía de Participación Ciudadana | General: | Indicadores: |
| | OBJETIVO GENERAL | Trabajadores y población en general pertenecientes a la municipalidad de San Salvador para participar en las decisiones locales y que se centran en el Desarrollo en el año 2020 |
| | Analizar el impacto del uso de las TIC's dentro de un modelo de participación ciudadana que impulsa el desarrollo local sostenible y el reconocimiento de éstas en el marco regulatorio de la municipalidad de San Salvador | |
| | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | Personas pertenecientes a las ADESCOS vinculados al desarrollo local formando parte de Juntas Directivas de comunidades involucradas en toma de decisiones e inversiones sociales prioritarias conjuntamente con representantes de la Alcaldía de San Salvador. |
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Reconocer los modelos de participación ciudadana en la municipalidad de San Salvador. ● Identificar las herramientas tecnológicas utilizadas en los procesos de participación ciudadana y su reconocimiento legal para impulsar el desarrollo local sostenible. ● Plantear la implementación del uso de las TIC's en los procesos de desarrollo: social, cultural, económico, político y ambiental con enfoque de sostenibilidad en la municipalidad de San Salvador. | Redactar una guía puntual de los mecanismos de las diferentes formas de Participación Ciudadana con la base de las respectivas leyes municipales y políticas, para vincularlas con las nuevas y mejores prácticas de participación Ciudadana a través de las TIC's |

Fuente: construcción propia.

3.5. SUPUESTOS Y RIESGOS

Una clave para el éxito de toda investigación es identificar los supuestos fácticos y los riesgos a tiempo. Al comenzar por los supuestos lo entenderemos como que es un dato asumido como verdad, pero sin confirmación. Cada persona puede tener supuestos propios, unos personales y otros son transmitidos, repetidos o difundidos, en este caso es necesario tener claro los recursos físicos, económicos humanos y de tiempo, asumiendo todos los riesgos y amenazas frente a la realidad controlados, sin embargo, es claro que al realizar este compromiso la clave, son los recursos básicos indispensables para impulsar la investigación y es aquí donde se espera contar en tiempo, espacio y honorarios.

Entre los riesgos y dificultades al contactar funcionarios de rango ejecutivo de la municipalidad hubo nula respuesta, aun habiendo utilizado medios escritos con acuse de recibido; sin embargo, mandos medios como técnicos de participación ciudadana, juventud, recreación y deportes, y demás áreas prestaron total apoyo y fueron receptivos, colaboraron convocando a los representantes distritales de diferentes ámbitos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE SAN SALVADOR

4.1.1. Antecedentes de la ciudad de San Salvador y situación actual

Según el Acta de Fundación de San Salvador 1525. Su historia se remonta hasta el establecimiento de una colonia de españoles con el título de villa San Salvador, siendo Diego de Holguín uno de los alcaldes ordinarios.

En 1528 el teniente de gobernador y capitán general Don Jorge de Alvarado envió una segunda expedición fundadora hacia “la provincia de guerra”, que los españoles habían identificado como “la Provincia de Cuscatlán”, ubicada en el valle de La Bermuda, 8 kms. al sur del fuerte núcleo de Suchitoto, se refundó la Villa de San Salvador el 1° de abril de 1528, asieron la vara edilicia los alcaldes ordinarios Antonio de Salazar y Juan de Aguilar.

Es en 1546, mientras se edificaba la tercera Villa de San Salvador, los procuradores Alonso de Oliveros y Hernán Méndez de Sotomayor, en nombre y representación del Cabildo salvadoreño gestionaron en España, el título de ciudad, otorgándole en 1564.

Fue hasta 1877 que se constituyó el Palacio Municipal, en el sitio donde estaba el ayuntamiento colonial que había sido destruido por el terremoto de 1873. Estaba situado al sur del Parque Dueñas (ahora Plaza Libertad), el mismo sitio donde los españoles construyeron su ayuntamiento con madera y lámina troquelada en el siglo XVI. Actualmente la Alcaldía está ubicada en la Avenida Cuscatancingo y Alameda Juan Pablo II.

El municipio de San Salvador pertenece al departamento de idéntico nombre, su extensión territorial es de 72.22 kms cuadrados, representa el 8.2% del área total del departamento, su altura oscila entre 600 y 1000 metros sobre el nivel del mar.

Limita al norte con los municipios de Mejicanos, Nejapa, Cuscatancingo y Ciudad Delgado; al oriente con los Distritos 1 y Centro Histórico; al sur con los Distritos 4 y 5, Panchimalco y San Marcos; y al poniente con el Distrito 3. En este Distrito predomina el uso habitacional, de clase media. El Bulevar de Los Héroes es el eje divisorio entre la zona comercial y mixta, con la zona habitacional, y sus principales colonias: Centroamérica, Libertad, Ciudad Satélite, Urbanizaciones: Miramonte, Toluca, Residencial San Luis, entre otras.

En los últimos años se ha dado una tendencia al incremento de usos comerciales y de servicios especializados al interior de estas colonias, asimismo se definen claramente corredores comerciales como el Bulevar Constitución, Bulevar de los Héroes, Calle Los Sisimiles y Calle San Antonio Abad.

Las zonas comerciales se ubican en torno al Bulevar de los Héroes y Alameda Juan Pablo II, y al sur de dichas vías. Una de las colonias que presenta un evidente cambio de usos es la Colonia Flor Blanca, donde actualmente conviven los usos habitacionales con diversas actividades, entre comerciales, institucionales, de salud o educación, incrementando tráfico vehicular, contaminación e incompatibilidad de usos en zonas residenciales.

El Distrito 2 cuenta mayor cantidad de instituciones educativas, entre universidades, colegios y escuelas. Por otro lado, se ubican en este distrito los Hospitales: Bloom, Rosales y Militar, el Centro Nacional de Registros, el Ministerio de Hacienda, como parte de su equipamiento.

Figura: 2 Mapa de distribución y delimitación de distritos.



Fuente: Alcaldía Municipal de San Salvador.

Tabla: 4 POBLACIÓN POR DISTRITOS

| Población por Distritos | | |
|-------------------------|---------------------------|------------|
| Distrito | Cantidad de Asentamientos | % |
| 1 | 42 | 14.00 |
| 2 | 33 | 11.00 |
| 3 | 36 | 12.00 |
| 4 | 34 | 11.34 |
| 5 | 92 | 30.66 |
| 6 | 63 | 21.00 |
| Total | 300 | 100 |

Fuente: Catastro municipal, 2015. Con datos de IV Censo de Población y V de Vivienda, 2007.

Según el Art. 2 del Código Municipal, el municipio constituye la Unidad Política Administrativa primaria dentro de la organización estatal, establecida en un territorio determinado propio, con ordenamiento jurídico que garantiza la participación popular en la formación y conducción de la sociedad local, con la

autonomía, encargado de la rectoría y gerencia del bien común local, en coordinación con las políticas y actuaciones nacionales orientadas al bien común general.

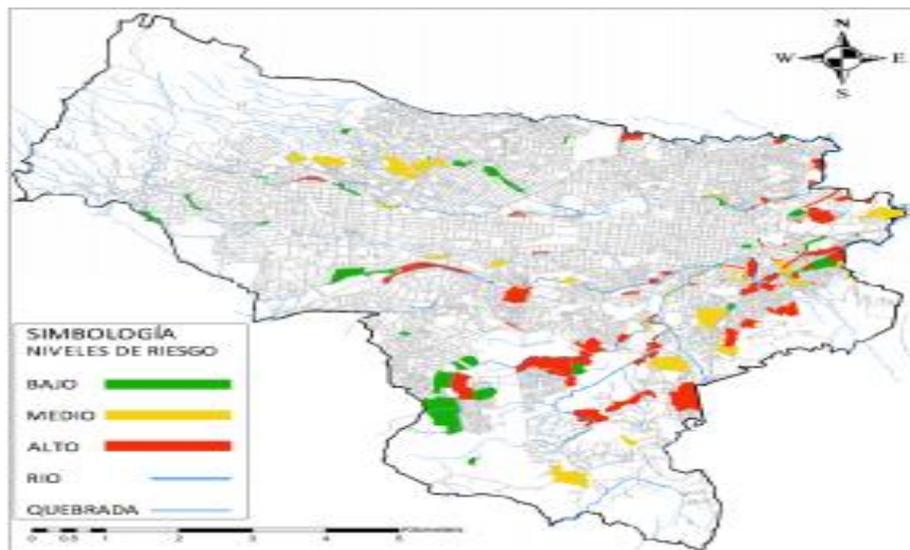
La competencia establecida por el mismo artículo 4 de dicho marco jurídico, el numeral uno textualmente cita: **1.** La elaboración, aprobación y ejecución de planes de desarrollo local.

Datos relevantes por Distrito.

Tabla:5 COMUNIDADES EN RIESGO, SEGÚN DISTRITO

| Comunidades en Riesgo por Distritos | | |
|--|------------|-------------------------|
| Distrito | Cantidad | % Comunidades en riesgo |
| 1 | 17 | 10.6 |
| 2 | 13 | 7.69 |
| 3 | 9 | 5.33 |
| 4 | 14 | 8.28 |
| 5 | 82 | 48.52 |
| 6 | 43 | 20.12 |
| Total | 169 | 100 |
| Fuente: Alcaldía Municipal de San Salvador, con base a datos del plan de protección civil por fuertes lluvias 2013. | | |

Figura: 3 **Mapa de comunidades en situación de riesgo**



Fuente: Alcaldía Municipal de San Salvador, Con Base A Datos Del Plan De Protección Civil por fuertes lluvias 2013.

Tabla: 6 ESPACIOS ABIERTOS DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR

| Espacios Abiertos Municipio San Salvador | | | | |
|--|----------------------|------------|------------|------|
| Uso del suelo | Cantidad de parcelas | M2 | HA | % |
| Espacios Abiertos | N/D | 3061017.81 | 306.101781 | 5.02 |

Fuente: Departamento de Parques y Plazas, Alcaldía Municipal de San Salvador, 2015.

Tabla: 7 ESPACIOS ABIERTOS POR DISTRITO

| Espacios Abiertos por Distrito | | | | | | | |
|--|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Espacios públicos | Total, Municipio | Distrito 1 | Distrito 2 | Distrito 3 | Distrito 4 | Distrito 5 | Distrito 6 |
| Parques | 265 | 39 | 96 | 17 | 60 | 46 | 7 |
| Triángulos | 107 | 19 | 27 | 8 | 30 | 17 | 6 |
| Arriates | 32 | 7 | 4 | 2 | 6 | 3 | 10 |
| Plazas | 44 | 11 | 8 | 20 | 4 | 1 | 0 |
| Zonas Verdes | 33 | 12 | 1 | 3 | 3 | 8 | 6 |
| Redondeles | 25 | 2 | 11 | 1 | 2 | 6 | 3 |
| Bosques | 6 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| Pasos a desnivel | 9 | 2 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Bulevares | 9 | 0 | 3 | 0 | 5 | 1 | 0 |
| Área Natural protegida (Parque Bicentenario) | 1 | | | 1 | | | |

Fuente: Departamento de Parques y Plazas, Alcaldía Municipal de San Salvador, 2015.

En relación a la tabla anterior, el uso predominante de suelo en el distrito dos, es **habitacional**, con 48.12% de la superficie, distribuido en 79.90% de las parcelas; seguido de uso comercial y servicios con 17.60%; los espacios abiertos se aproximan con una ocupación del 7.36%. Por otro lado, los usos menos frecuentes son: Industrial, Infraestructura, Recreación y Entretenimiento, Cultura y Agropecuario, con menos del 1% de la superficie parcelaria cada uno. La zona sur del distrito se concentra en la mayor parte de usos comerciales, educativos, institucionales, y de salud.

Tabla: **8 USO DE SUELO ACTUAL DISTRITO DOS**

| Uso del suelo actual Distrito Dos | | | | |
|--|-----------------|----------|-----------|----------|
| Uso del suelo | Parcelas | % | HA | % |
| Habitacional | 20, 935 | 79.90 | 402.78 | 48.12 |
| Comercio y Servicio | 2,787 | 10.64 | 147.33 | 17.60 |
| Almacenamiento | 101 | 0.39 | 9.91 | 1.18 |
| Industria | 83 | 0.32 | 7.52 | 0.90 |
| Institucional | 131 | 0.50 | 17.60 | 2.10 |
| Salud y Asistencia social | 162 | 0.62 | 23.37 | 2.79 |
| Educación | 271 | 1.03 | 47.54 | 5.68 |
| Recreación y Ent. | 58 | 0.22 | 3.44 | 0.41 |
| Cultura | 6 | 0.02 | 0.34 | 0.04 |
| Religión | 87 | 0.33 | 17.83 | 2.13 |
| Uso del suelo actual Distrito Dos | | | | |
| Deporte | 33 | 0.13 | 17.32 | 2.07 |
| Transporte | 111 | 0.42 | 10.33 | 1.23 |
| Agropecuario | 3 | 0.01 | 0.37 | 0.04 |
| Espacios Abiertos | 392 | 1.50 | 61.59 | 7.36 |
| Infraestructura | 15 | 0.06 | 5.19 | 0.62 |
| Otros | 486 | 1.85 | 55.64 | 6.65 |
| Mixtos | 542 | 2.07 | 8.86 | 1.06 |
| Total | 26, 203 | 100 | 836.96 | 100 |
| Área urbanizada | | | 836.96 | 92.80 |
| Área sin urbanizar | | | 64.94 | 7.20 |
| Total | | | 901.90 | 100 |

Fuente: Alcaldía Municipal de San Salvador, con base a datos del plan de protección civil por fuertes lluvias 2013.

4.2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR GRUPO FOCAL

A continuación, se presenta el análisis descriptivo por cada variable, tomando en cuenta toda la información recabada con la aplicación de los instrumentos y la observación directa que se obtuvo en los grupos focales.

Dentro de los instrumentos empleados para la recolección de dicha información se utilizaron:

- Guía de Entrevista, esta fue de gran utilidad, debido al nivel de apertura que posee, se empleó de tal manera que las preguntas contempladas en dicho instrumento generaron, más de una respuesta por sección, brindando información abundante respecto a la temática desarrollada, como se presenta con mayor detalle a continuación.
- Guía de Observación, dicho instrumento se empleó para el proceso de recolección de la información, sirvió como apoyo para el equipo de investigación, guiando elementos cruciales para evidenciar algunas actividades que se realizan en diferentes grupos focales que se emplean en el distrito dos.
- Escala de Valoración, este instrumento propició el espacio para analizar el desarrollo de las actividades diversas impulsadas por referentes municipales, representantes comunitarios, considerando el papel que desempeñan en la intervención de la planificación de las actividades impulsadas en el distrito para incentivar y promover la participación ciudadana, así como también evidenció el papel de los grupos focales seleccionados por edad y actividad en específico.

Para mayor comprensión de lo mencionado anteriormente, se presenta el siguiente análisis descriptivo según la actuación de los grupos focales considerados en el proceso de recolección de datos y en la investigación: “El

uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como un modelo de Participación Ciudadana Para Impulsar el Desarrollo Local Sostenible en la municipalidad de San Salvador, basado en el marco jurídico.”

Análisis Descriptivo Grupo Focal 1

Este grupo estaba formado por personas mayores de edad, pertenecientes al sector de la población económicamente activa del distrito, cuyo objetivo común es el desarrollo municipal a través del deporte y esparcimiento social sano, las edades de dicho grupo oscilaron entre los 32 a 60 años.

Al tomar en consideración esta población el propósito fue generar un estado comparativo para mayor logro de hallazgos en la implementación de TIC´s como modelo de participación ciudadana, lo que se expone en un FODA.

Cabe destacar que la disponibilidad de dichas personas es limitada, pero que en aras del desarrollo comunitario y preservación de espacios de integración social disponen un día en la semana en horas nocturnas para reuniones de trabajo en las que expresan propuestas, sugerencias e inquietudes a delegados municipales del distrito dos con el fin de mejorar el deporte en el sector.

FODA Grupo Focal 1

| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● Identificación de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana. ● El uso de redes sociales permite involucramiento en el acontecer distrital y municipal. | <ul style="list-style-type: none"> ● El nivel de escolaridad reflejado por los participantes es de educación media. ● El trabajo realizado por los promotores es bien visto por la población. | <ul style="list-style-type: none"> ● La edad en la que oscilan los participantes, pues su mayoría está por encima de los 40 años. ● El conocimiento de las redes sociales y la falta de uso como mecanismo de participación ciudadana. | <ul style="list-style-type: none"> ● Desconocimiento de mecanismos de participación ciudadana. ● Desconocimiento del marco normativo (Código Municipal), respecto a la participación ciudadana. |

| | | | |
|--|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de más de una red social como incentivo a la participación de diversas actividades impulsadas por la comuna. • Preferencia por usar la red social Facebook como forma de interacción directa con la municipalidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Al comentarles los mecanismos se familiarizan con el empleo de algunos. • Priorizar estrategias enfocadas a la participación juvenil | <ul style="list-style-type: none"> • Existe desinformación de la existencia de otras leyes o normativas que aborden la participación ciudadana municipal. • Claridad en la necesidad de creación de una guía que oriente mecanismos y procedimientos de participación | <ul style="list-style-type: none"> • No existe sugerencia concreta de estrategias que involucren participación juvenil. • La abstinencia de opinar en cuanto a la utilidad de reorientar la Política de Participación Ciudadana existente por edades o sectores |
|--|---|---|---|

Fuente: Elaboración propia con los datos recolectados en la investigación.

4.2.1. Análisis del FODA Grupo Focal 1

- Fortalezas: Tomando en consideración la edad como factor determinante del grupo focal analizado, la identificación de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana, pese a la edad de los integrantes de este espacio, es oportuno destacar que consideran importante el uso de las redes sociales, puesto que permiten el involucramiento en el acontecer distrital, para que esto sea más efectivo consideración priorizar el uso de una red social en específico generara un nivel de interacción entre los delegados municipales, los encargados distritales y los representantes comunitarios.
- Oportunidades: La relación establecida entre los representantes comunitarios y los delegados municipales es importante para el buen funcionamiento del trabajo colaborativo entre ambas partes, esto influenciado por el nivel de escolaridad reflejado por los participantes, la calidad de trabajo

desarrollado por los promotores municipales y la relación interpersonal creada con los miembros de las comunidades; y la sugerencias de implementar mecanismos que consideren la integración de la juventud a estos espacios, para un mejor aprovechamiento de las ideas vertidas en las reuniones de trabajo.

- **Debilidades:** En dicho grupo, una de las principales debilidades es el factor edad pues la segregación de los miembros se visualiza remarcada en este factor, otro punto necesario de rescatar es el poco o casi nulo dominio de las redes sociales, puesto que existe un precedente de conocimiento de las mismas, pero una carencia del manejo efectivo de estas para potenciar el desarrollo local. Otro elemento a considerar es la poca información del marco legal reflejado en los miembros del grupo, al cuestionarlos mediante un instrumento en dicha temática, se visualizó cierto grado de rechazo, desdén y poco interés por parte de los mismos por explorar las normativas. Y, por último, la necesidad de crear una guía que oriente mecanismos y procedimientos de participación.
- **Amenazas:** Dentro de las principales amenazas expuestas se encuentra el desconocimiento de los mecanismos de participación ciudadana y del marco normativo (Código Municipal), respecto a la participación ciudadana, la falta de motivación para fomentar la participación espontánea y la creación de propuestas activas.

Para dicho análisis se realizó un cruce entre la información obtenida en el grupo focal uno y el grupo focal tres, puesto que unos son representantes comunitarios y los otros delegados al trabajo distrital.

Análisis Descriptivo Grupo Focal 2

Dicho grupo fue heterogéneo, enfocado al sector juventud, mediante la proposición, difusión e implementación de actividades recreativas y culturales, a través de la relación establecida con la comuna capitalina, tomando en consideración la participación de personas adultas como agentes de intervención y mediación, la mayoría de los integrantes de este grupo son adultos jóvenes, los cuales en su mayoría se dedican a sus estudios en educación superior y una pequeña minoría trabaja y estudia, los espacios que utilizan son horas “libres” en los fines de semana y las noches para agendar sus reuniones y mesas de trabajo.

Este grupo tiene como objetivo la integración de sus miembros a los espacios de recreación y esparcimiento diseñados a nivel municipal para la juventud, y la preparación de la misma para su intervención en los espacios de participación ciudadana.

FODA Grupo Focal II

| Fortalezas | Oportunidades | Debilidades | Amenazas |
|--|---|--|--|
| El uso de las redes sociales, como fuente de información, respecto a los proyectos a realizar por la comuna capitalina. Los jóvenes definen Facebook como la principal forma de comunicación con la comuna, puesto que permite una interacción más directa con la municipalidad. | La participación femenina en el grupo. Amplio rango de edades en los participantes. Según la opinión de los jóvenes, es importante que la municipalidad a través de sus diversas unidades, sobre las actividades a realizar. El uso de los medios electrónicos para confirmar actividades de desarrollo comunitario impulsados por la comuna. Los medios electrónicos, son considerados oportunos para la resolución de consultas y denuncias. | Consultar sobre el diseño de algunos espacios de diversión y esparcimiento, por parte de la municipalidad. La municipalidad debe tomar en cuenta las opiniones de todos los sectores a la hora de formular proyectos. | Los jóvenes no se han involucrado en la participación ciudadana mediante el desarrollo de proyectos sociales. Desinformación respecto a los mecanismos de participación ciudadana, descritos en el Código Municipal |

Fuente: Elaboración propia con los datos recolectados en la investigación.

4.2.2. Análisis del FODA grupo focal 2

- **Fortalezas:** Dentro de los elementos considerados como fortalezas se encontraron, uso de redes sociales, como fuente de información, respecto a los proyectos a realizar por la comuna capitalina, tomando en consideración las edades en las cuales oscila dicho grupo, este resultado se ubica dentro de lo esperado, destacándose preferencia por la red social Facebook, como principal forma de comunicación con la comuna, puesto que según los comentarios de los miembros de este grupo, permite una interacción más directa con la municipalidad.
- **Oportunidades:** Se presentan elementos un tanto curiosos como parte de este bloque de análisis, tal es el caso de la participación femenina en el grupo, el amplio rango de edades en los participantes; según los datos obtenidos de este sector, es importante que la municipalidad a través de sus diversas unidades, brinde información sobre las actividades a realizar, así como no descuidar el uso de los medios electrónicos para confirmar actividades de desarrollo comunitario impulsados por la comuna, sin dejar de lado estos medios para la atención oportuna de la comunidad ante las consultas del que hacer municipal o distrital.
- **Debilidades:** De acuerdo con los resultados obtenidos, la comuna a través de sus canales de información y relación con la comunidad, debería de realizar consultas sobre el diseño de algunos espacios de diversión y esparcimiento, para este sector es importante que la municipalidad tome en cuenta las opiniones de todos los sectores a la hora de formular proyectos.
- **Amenazas:** La escasa participación ciudadana por parte de la juventud, en el desarrollo de proyectos con fines sociales; otra de las amenazas a las que se enfrenta este grupo es a la desinformación, respecto a los mecanismos de participación ciudadana, descritos en el Código Municipal.

Para la obtención de dicho análisis se realizó un cruce entre la información obtenida en el grupo focal dos y el grupo focal tres, puesto que unos son representantes comunitarios y los otros representantes municipales delegados al trabajo distrital.

Análisis Descriptivo Grupo Focal 3

Es un grupo de carácter múltiple, siendo considerado como el más pequeño de los tres, cuenta con la participación de tan solo cinco individuos, los cuales comparten pasión por el deporte, áreas de trabajo y esparcimiento, son jóvenes atletas que en busca de la superación personal propia y de otros individuos, mediante el trabajo colaborativo, el fin de estos jóvenes es integrar al sector juventud en la toma de decisiones en el quehacer municipal.

4.3. ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS

Entre los datos más representativos obtenidos en el grupo focal uno, se encuentran elementos como: género, este grupo es el más grande de los tres utilizados como espacio muestral; conformado por edades que oscilan entre los 31 y 60 años, el 61.5% de estos pertenecen al género masculino (ocho de los trece individuos), mientras que el restante pertenece a la población femenina, todos los miembros de este grupo pertenecen a la población económicamente activa de nuestro país. El 38.5% de la población afirma haber concluido su educación media.

Según las respuestas obtenidas por este grupo focal queda al descubierto que los ciudadanos se ven distantes del compromiso con la integración del trabajo comunitario y el desarrollo local, por diversas razones.

Otro elemento importante a destacar es el hermetismo de la ciudadanía al abordar el tema de participación ciudadana, esto queda evidenciado en la manera de responder ante un cuestionamiento sobre los mecanismos empleados

por la comuna, así como las respuestas cerradas que se obtuvieron en este proceso de investigación, fue evidente que las preguntas brindaban apertura para que los entrevistados se expresaran libremente, pero ocurrió lo contrario decidieron brindar respuestas puntuales y cortas ante los diversos cuestionamientos a los que fueron sometidos.

Cada grupo focal presentó características propias identitarias del resto de los grupos, y una de las particularidades de este es la edad de sus miembros y la experiencia en las formas tradicionales de hacer desarrollo local.

Análisis General de los resultados obtenidos por el grupo focal dos. El grupo focal dos se encuentra integrado por seis personas del género femenino y dos del género masculino para completar un total de la población de once individuos, las edades de los integrantes de este oscilan entre los 15 y 31 años de edad, representantes de la población joven, unidos por la práctica de los deportes y el fomento al sano esparcimiento.

Cuando a los jóvenes se les cuestionó respecto a su participación en algún proyecto que involucre el desarrollo local sostenible, afirmaron que no, lo que más llama la atención de la respuesta es la manera cerrada de responder, convirtiéndose esta característica en una genérica de la población sujeta a investigación.

Otro de los cuestionamientos relevantes realizados a este estrato es referente a la información que los jóvenes poseen respecto a mecanismos de participación descritos en el Código Municipal el 54.5% de los jóvenes afirma que no posee información y el 27.3% afirma no saber del tema.

Como era de esperarse cuando se les consultó referente al uso de las redes sociales, los jóvenes se identificaron de forma rápida, para este estrato, dentro de este grupo la red social considerada más oportuna para el desarrollo local sostenible es: Facebook con el 27.3% de los individuos, seguido de Twitter con

el 18.2%, como se visualizó en los resultados esta población es clasificada como parte de la que usa las redes sociales en su diario vivir.

El análisis general de los resultados obtenidos por el grupo focal tres. En cuanto a los resultados que arrojan las interrogantes consultadas con el grupo focal tres, se estableció con jóvenes que posiblemente por la edad de algunos de los miembros, muestran cierto grado de duda ante los cuestionamientos más básicos referentes al desarrollo local sostenible, y las formas de participación ciudadana con las que cuenta la Alcaldía Municipal de San Salvador.

Curiosamente esta pequeña dicotómica se convierte en un gran hallazgo puesto que refleja el poco o casi nulo conocimiento por parte de la población a los términos básicos de desarrollo local, ya sea por falta de promoción de la municipalidad o desinterés de la población, puesto que a veces los individuos que conforman nuestras sociedades consideran que tener una relación directa con una municipalidad es una pérdida de tiempo, ya que a pesar de emitir su opinión, esta no será considerada a la hora de tomar decisiones por las autoridades.

Independientemente cual sea el caso en este segmento de población sometido a cuestionamiento, es oportuno redireccionar y fortalecer la promoción y difusión del desarrollo local sostenible y sobre todo en el área de las redes sociales que día a día son las más frecuentadas por el estrato joven de la población salvadoreña.

4.4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA IMPLEMENTADOS POR LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN SALVADOR.

Tabla: 9 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DISTRITO DOS

| Delegación Distrital | Mecanismo de participación ciudadana | Descripción del objetivo | Requisitos de participación |
|----------------------|--------------------------------------|---|---|
| Dos | 24 mesas de Concertación Zonal | Coordinación y ejecución de asambleas vecinales de cada una de las zonas para priorizar problemas y buscar alternativas de solución | Ser habitante de un centro poblacional de cada una de las cuatro zonas en la cual se realice la mesa. |
| Dos | 11 mesas Temáticas | Analizar, discutir y trabajar coordinadamente en la solución de temas o problemas específicos de la demarcación distrital, vinculados a la política municipal definida por el Concejo Municipal | Ser representante designado por las Juntas Directivas y organizaciones Comunales de cada centro poblacional. |
| Dos | 6 mesas Distritales | Priorizar problemas y necesidades del Distrito y presentarlas al Concejo municipal, participando en la elaboración del plan de inversión distrital de cada año. | Ser miembro delegado de las mesas de Concertación zonal, mesas temáticas y representantes de los sectores sociales, políticos y culturales. |
| Dos | 25 audiencias | La población expone una problemática específica que requiere un esfuerzo extra o escalar a nivel gerencial, se realizan con el liderazgo del Jefe Distrital | Ser parte de la población perteneciente a la delegación distrital |
| Dos | 6 reuniones generales | Discutir cambios, avances, costos, fechas de inicios de proyectos priorizados por la mesa distrital en beneficio de los habitantes de ciertos centros poblacionales del distrito. | Ciudadanía representante de mesas zonales y distritales en concurrencia del comité de contraloría |

| Delegación Distrital | Mecanismo de participación ciudadana | Descripción del objetivo | Requisitos de participación |
|-----------------------------|--|--|--|
| Dos | 1 capacitación de líderes comunitarios | Empoderar a los diferentes líderes de los centros poblacionales del Distrito | Ser líder comunitario del distrito |
| Dos | 152 reuniones generales | Hacer del conocimiento al gestor comunitario las necesidades de interés común al centro poblacional. | Ser parte de las juntas directivas y comités vecinales |
| Dos | 13 asambleas generales (de elección, extraordinaria o informativa) | Elegir nueva junta directiva, decidir algún hecho nuevo relevante de interés común o informar cambios o rendición de cuentas. | Se requiere el cincuenta por ciento de los socios o habitantes para la realización |
| Dos | 1 socialización | Informar a la población detalles finales de inicio de proyecto biblioteca Digital en parque Satélite. | Población en general |
| Dos | 2 consultas Populares | Solicitando opinión de la población en relación a la creación de una veterinaria en la zona y en relaciona modificaciones del parque Buenos Aires. | Habitantes de los alrededores del parque Buenos Aires |

Fuente: Alcaldía Municipal de San Salvador, 2019.

4.5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.5.1 ANÁLISIS CONTEXTUAL DE LOS RESULTADOS

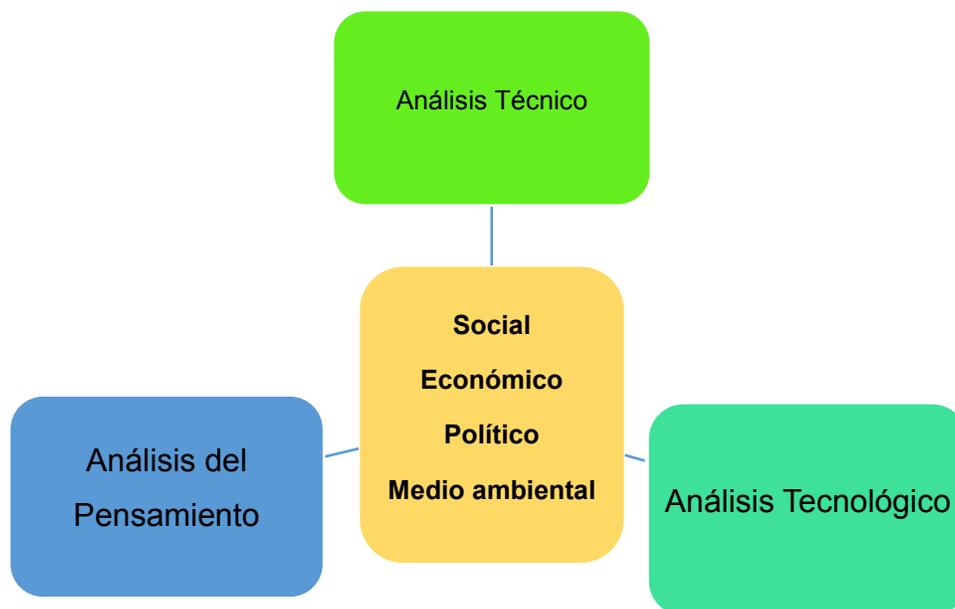
Al integrar los resultados de la investigación al documento doctrinariamente hablando, identificamos un alto contenido dogmático que articulado con la realidad nacional se vuelve un híbrido cultural, ya que en la práctica hay resistencias a utilizar las Tecnologías de la Información por parte de un segmento poblacional de la ciudadanía que no se incorpora y probablemente jamás se incorporará a este modelo de participación ciudadana digital; sin embargo recordemos que buena parte de nuestra población estudiada son jóvenes y están muy familiarizados con la Tecnología.

Es necesario mencionar que toda investigación científica como procedimiento de reflexión, de control y de crítica que funciona a partir de un sistema, propone aportar nuevos hechos, datos, relaciones o leyes en cualquier ámbito del conocimiento científico.

La información que resulta es de carácter relevante y fidedigna, pero no puede decirse que es absoluta y sin mutación en el tiempo, ya que la ciencia apunta a descubrir nuevos conocimientos, también a reformular los existentes, de acuerdo con los avances en la técnica, tecnología y el pensamiento, por lo que es importante identificar y subclasificar nuestro análisis multidimensional en estas tres categorías es decir haremos una subsunción en lo político, cultural, social y medioambiental en estas tres categorías de la técnica, la tecnología y el pensamiento.

Análisis de resultados por categorías de lo Social, Económico, Político y Medioambiental (PEST) en lo Técnico referente a los Resultados:

Figura: 4 CATEGORÍAS DEL ANÁLISIS FODA



Al parecer el aspecto técnico llamado comúnmente: conectividad, es irrelevante frente a la infraestructura nacional y cobertura del ciber espacio local, en este caso, lo técnico como un constructo será todo lo vinculado con capacidad instalada del segmento estudiado, ya que el espectro digital es la base de la conexión articulada, vale la pena detallar que la mayor parte de parques, sitios culturales, mercados municipales y otros en el municipio de San Salvador, por el momento no gozan de servicio de internet y los pocos que sí cuentan con este servicio, debido a los actos delincuenciales de robo de cable, al poco tiempo de instalado lo pierden; culturalmente existe una conexión vinculada al patrón cultural del consumo mediante tarjetas de recarga para teléfonos móviles, de

acuerdo a la capacidad adquisitiva y la demanda de consumo particular, por dicha razón la población no solicita la interconexión de internet en espacios municipales.

Figura: 5 ELEMENTOS PARA IMPLEMENTAR TIC'S



En este capítulo específicamente en lo social como señala “Ballestin y Fabregues” requiere conjugar y hacer dialogar en su máximo exponente los detalles interpretativos, los datos identificados, codificado y las teorías y aportaciones que dan sentido a las categorías sociales.

En un estudio de la CEPAL América Latina (17 países): percepciones relacionadas con la cohesión social en el literal referente a condiciones subjetivas para lograr un acuerdo social vemos claro que a la ciudadanía le interesa el cumplimiento efectivo de los principios democráticos porque esto crea confianza social en las personas y la confianza potencia la solidaridad.

Uno de los problemas más complejos de todo sistema democrático y particularmente en la región es hacer coincidir los intereses individuales con los colectivos, y es que se deben resolver diversos temas de tipo social y económico simultáneamente, por lo que es claro que los jóvenes no tienen el mismo interés de los adultos mayores, ni mucho menos aspectos que ya no están en sus mapas mentales, la percepción de la realidad de cada segmento poblacional es la parte importante a determinar en una consulta ciudadana y tenerlo claro especialmente para quienes participan digitalmente, previo a vincular o involucrar a la ciudadanía en un ejercicio de participación.

Figura: 6 RESULTADO DIFERENCIAL SOBRE DIFERENCIAS EN TEMAS DE INTERÉS DE LA MUESTRA EN RELACIÓN CON EL DEBER SER DEMOCRÁTICO.



Culturalmente la discrecionalidad del conocimiento de los problemas ha sido un tema para muchos muy subjetivo y poco permeable o conocido por las comunidades, ya sea por convicciones pétreas o por paradigmas e ideologías con las que fueron educados un buen grupo de ciudadanos salvadoreños; sin embargo, una auténtica “comunicación directa en doble vía” es el recurso más confiable para resolver esos dilemas diferenciadores, la Gobernanza digital por sí misma no será suficiente para crear una cultura donde se ejerza la solidaridad y cohesión, asimismo, según la investigación desconocen sobre los canales adecuados segmentados para expresarla, siendo esta la base para una cultura del desarrollo (Errázuriz, 2001).

Siguiendo esa línea, se identificó por qué las personas desisten de participar; el individualismo y la ausencia del colectivo radica en que no interesan las propuestas sociales, porque el problema de uno no es el problema de todos, especialmente cuando ideológicamente no hay afinidad al partido político en el poder.

Esta lógica puede llevar a que las personas renuncien con mucha facilidad; los distractores y cortinas de humo claramente desvían la atención para no participar en lo principal y obviamente es una barrera en la participación ciudadana activa. Siguiendo el pensar de Weber, a partir de una racionalidad con arreglo a fines y no a valores a pesar de estar en juego los valores mencionados

de libertad y justicia, el prevalecimiento de un compromiso con la social no desarticula lo meramente económico, que es lo que tiene incidencia directa con el interés público sobre la proyección social.

Esta falta de compromiso social también puede presentarse cuando las contradicciones de los individuos se exacerban, lo que los puede llevar a la búsqueda en su propia libertad e intereses individuales, al margen de todo sentido de pertenencia nace de esta circunstancia una forma de desconfianza social hacia los desconocidos por parte de los jóvenes adultos o mayores de veinticinco años y una floreciente actitud de las organizaciones civiles del sistema democrático, susceptible en la práctica de ser influenciadas por diversos grupos de poder por la búsqueda de intereses sectoriales empero sin la real participación ciudadana.

Bajo esta perspectiva se diluyen las conductas solidarias, que se orientan con mayor exclusividad a la práctica de las redes sociales donde se comenta con familiares y amigos algunas veces al calor de la emoción de un hecho particular, pero sin resultados de impacto y mucho menos incidencia, el bloqueo en el pensamiento diferente al del colectivo también descalifica estos breves destellos de participación ya que no todo lo que a la población le interesa será consultado, es lo que se pone en la palestra de la opinión pública lo único que será participado.

Diferentes sondeos de opinión en lo Económico

Sabiamente la investigación arroja un dictamen favorable a la población juvenil sobre la población adulto mayor en el uso del ciberespacio y decimos sabiamente porque en este sentido lo económico también se fortalece con las nuevas TIC's, claro es de esperar un desequilibrio favorable a uno de ellos, según el peso de cada grupo y sus capacidades para influir en poderes fácticos o directamente en los poderes económicamente activos.

Así, hoy se habla de sociedades fragmentadas por la diversidad, donde se expresa escaso interés por los asuntos públicos, con personas centradas en su individualidad y en lo propio de cada persona clasificando las necesidades, no bajo la pirámide de Maslow sino un prototipo de diseño que genera los llamados colectivos.

La desconfianza social específicamente identificada en los anhelos de migración de la población por la falta de empleo y no ver suplidas sus necesidades, es motivo que desincentiva la acción colectiva y la participación ciudadana, ambas carencias se expresan en un escaso interés por los asuntos públicos y en una baja valoración de la democracia como sistema de representación de los intereses colectivos, así es como la participación de colectivos en las organizaciones y estas a su vez en las diferentes alcaldías sería un excelente sistema de consulta sistematizado que vincularía a la población no solamente en los modelos de nuevos emprendimiento o ferias de empleo sino en los sistemas educativos ad-hoc para la adecuada inserción laboral por ejemplo.

La buena o mala actitud de los jóvenes con respecto de los partidos políticos y su reconocimiento como parte de las únicas instancias mediadoras por los mecanismos instituidos de elección de los representantes de los poderes del Estado son indicadores del tipo de comportamiento de las personas y como las propuestas económicas tienen mayor peso en el interés de las personas.

Una alta proporción de los entrevistados en los sondeos de opinión parecen estar dispuestos a participar en los mecanismos de intermediación entre los intereses propios y de los demás, sumado a esto manifiestan su rechazo a la falta de consulta y el sufragio como la única forma de participación en el sistema político nacional, adhiriendo a posiciones partidarias que conllevan muchas veces a la confrontación por intereses económicos. Eso constituye un dínamo importante en las actitudes y comportamientos que pueden facilitar el nuevo

hecho de participar en redes de colectivos que a su vez tenga un sistema de representación.

Lo medioambiental, la digitalización, la gobernanza digital y la electro movilidad son algunos temas que para los jóvenes son relevantes, a fin de generar la denominada sostenibilidad, en la gobernabilidad, el centro y eje de la democracia activa que se representa en la población con un alto sentido de satisfacción; en cambio, mayores diferencias entre las personas con educación universitaria; han experimentado mayor movilidad educativa en relación con sus padres; hay una mayor presencia relativa de jóvenes entre los “no partidarios” son, en promedio, personas que reconocen haber participado en actividades deportivas inclusivas o educativas no formales, como cursos o talleres, esto aunque no es una movilidad económico descendente más intensa que los otros grupos en relación con sus padres.

En este estudio de corte cualitativo sobre la participación ciudadana hace, por lo tanto, un llamado de atención y una constatación importante sobre los factores que influyen en mayor medida en la valoración y en la satisfacción de los ciudadanos con la involucración palpable de sus intereses.

El llamado de atención es que “una proporción sustancial de latinoamericanos que valora el desarrollo económico por sobre la democracia y estaría dispuesta a dejar de lado la democracia en caso de que un gobierno no democrático pudiera solucionar sus problemas económicos.” (PNUD, 2004c, p.132).

La constatación, por su parte, alude a la importancia que tiene la percepción de éxito en la vida (básicamente expresado en las oportunidades de movilidad social ascendente respecto de la generación de los padres y su asociación con el logro educativo. Así, la satisfacción con la democracia está estrechamente

asociada con las oportunidades de bienestar relativo, en “cómo me ha ido en comparación con los demás”.

En la percepción de la población es preocupante la tendencia a la baja de la satisfacción con la democracia en América Latina en la última década, precisamente porque opiniones afines se han expresado en encuestas en la gran mayoría de los países, aun cuando sean diferentes las circunstancias políticas o económicas que pudieran haber influido en ellas. el Informe Latinobarómetro 2006 demostraron en ese último año un aumento de 5 puntos las personas satisfechas con la democracia.

El rechazo a los partidos políticos, no necesariamente es a lo político.

El primer capítulo destacó que la disposición a participar en espacios deliberativos y en proyectos colectivos, se cuentan entre los comportamientos y valoraciones que aportan a la cohesión social notable en muchos estratos sociales. La participación ciudadana en la política, expresada como un mero interés en ella o por medio de la inclusión o enlistamiento en partidos políticos desde la expresión de agrado a priori por alguno hasta la participación activa es una de las formas principales en que se manifiesta esa disposición a participar en nuevos modelos o formas de participación elaboradas mediante contenido de plataformas digitales. Un supuesto fáctico es que se confunde la categoría de política con partidos políticos o partidismo político.

Figura: 7 PERCEPCIÓN DE PARTICIPACIÓN VERSUS PARTIDOS POLÍTICOS



Respecto de la política, hay indicios contundentes acerca de la falta de interés, aunque por ejemplo en varias respuestas a la interrogante ¿Según su criterio, cuál red social es la que incentiva más a participar en las diversas actividades promovidas por la municipalidad? Muchas personas identifican las actividades como partidarias, es decir que por eso no querían participar porque piensan que las actividades están relacionadas con proselitismo, no vinculadas a una cohesión per sé o a una conexión social que les permita ser parte o tener pertenencia, al explicarles la intencionalidad de la pregunta se cambia el sentido de sus respuestas y se percibe una disposición a participar, pero no en partidismo o ideologías determinadas. De hecho, hay una insatisfacción constantemente. El mal sabor de los actuales partidos políticos aflora como una constante que de alguna forma no se disimula en la percepción observada.

4.5.2 CONCLUSIONES

El uso de las TIC`s como parte del modelo de participación ciudadana tiene un ligero impacto en este, pero de manera sectorial pues solo cierto tipo de población que cuenta con las herramientas, el conocimiento y la disponibilidad hace uso de ello. Haciendo alusión a la población joven a los cuales les es más factible integrarse o brindar opiniones desde una red social, a diferencia de la población madura cuyas edades oscilan entre los 31 y 60 años que prefieren hacer uso de los mecanismos tradicionales de participación ciudadana para impulsar el desarrollo local sostenible.

Dentro de los principales hallazgos obtenidos con respecto al impacto a los mecanismos de participación ciudadana y la difusión de los mismos, los tres grupos focales coinciden con la poca difusión y promoción de estos por parte de la comuna capitalina, para la población hablar de mecanismos de participación ciudadana es hacer alusión a los comicios electorales, ya que lamentablemente puesto que los procesos electorales solo son parte de los mecanismos, pero no el núcleo de estos.

Al preguntar a los sujetos de investigación si en algún momento han hecho uso de un mecanismo de participación ciudadana afirman no hacerlo o conocer poco al respecto, pero al contraponer la existencia de las redes sociales como parte de los mecanismos de participación la población claramente afirma si son parte de estos. El hallazgo aquí radica en la dualidad de opiniones vertidas por los mismos sujetos, puesto que parece que ello no se involucra en realidad por falta de conocimiento de la temática, sino por apatía al vínculo o relación directa con el partidismo político.

Respondiendo al supuesto planteado al inicio de la investigación puede afirmarse que la municipalidad de San Salvador necesita innovar en cuanto a los mecanismos de participación ciudadana y actualizar de manera pronta las normativas que lo regulan, con el fin de brindar una apertura global a la integración de la ciudadanía en el desarrollo local.

Al inicio de la investigación la proyección fue el reconocimiento de los modelos de participación ciudadana empleados por la municipalidad de San Salvador, y es a través del procesamiento de los datos que se observa en la ciudadanía la deficiencia que posee la comuna respecto a la aplicación de modelos de participación ciudadana, y los pocos que son aplicados son tradicionales y hasta desfasados para las generaciones a las cuales nos enfrentamos en el quehacer diario.

Según la proyección planteada mediante el supuesto que responde a dicho objetivo con base a los resultados obtenidos, la municipalidad no reconoce la función que poseen los modelos de participación ciudadana, ya que de ser así se le brindaría mayor atención a la opinión de la ciudadanía, y se buscarían mecanismos que permitan agilizar la comunicación en la vía bidireccional.

Según los individuos que formaron parte del espacio muestral de la presente investigación, las redes sociales son una herramienta tecnológica útil no solo para la comunicación, promoción o difusión de información, sino como una

manera de participar de la ciudadanía, expresando sus quejas, felicitaciones, dudas y preguntas mediante una plataforma digital, sin la necesidad de hacer filas largas, gasto innecesario en transporte o hasta pérdida de tiempo, desde un celular, una tableta o un ordenador, esto gracias a la evolución de las redes comunicacionales.

La ciudadanía mediante su participación a través de esta investigación afirma que las redes sociales permiten un grado de involucramiento en el acontecer municipal y creen que la red que más incentiva a la participación en las diversas actividades programadas por la comuna es WhatsApp, muy seguido de Facebook, y curiosamente consideran que Instagram forma parte de estas redes, aun cuando esta última es una red icónica que su atractivo radica en las imágenes. Es necesario mencionar que, para los sujetos investigados, el marco legal o regulatorio se encuentra desligado de la dinámica tecnológica.

En aras la actualización e innovación que responde al desarrollo local, la municipalidad de San Salvador debe realizar un cambio estructural para mejorar los procesos de comunicación internos y en relación con los ciudadanos, tomándose como base fundamental en las mejoras comunitarias, asegurando los mecanismos de participación ciudadana que promuevan el desarrollo local sostenible en la comuna.

De tal manera que la relación entre la ciudadanía y la municipalidad sea recíproca, y sean los ciudadanos los responsables de velar por el buen funcionamiento del quehacer municipal

4.5.3 RECOMENDACIONES

Según el análisis inductivo y el proceso lógico de la investigación científica al recabar información, encontrar hallazgos e identificar oportunidades de mejora, se concluye y realizan propuestas, en ese sentido se hacen las siguientes recomendaciones:

- La primera recomendación incluye una propuesta de un modelo de participación ciudadana de corte involucrativo y mutualista, denominado “Guía de Participación Ciudadana para el Municipio de San Salvador”, donde se encuentra contemplada la teoría y la puesta en marcha de las TIC’s en la participación ciudadana activa. La Guía contiene los pasos a seguir para incorporar como eje dinámico transversal el Desarrollo Local Sostenible.

- También será importante realizar una “Agenda para el Desarrollo Sostenible” que incluya los temas de interés para la comunidad y de los colectivos.

- Se sugiere a la municipalidad de San Salvador, realizar un proceso de actualización de la Política de Participación Ciudadana, así como de la Ordenanza para la Transparencia en la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana, adecuando los mecanismos de participación ciudadana con las Tic’s, para que la población en general se entere, opine, forme parte de las decisiones del municipio para impulsar el Desarrollo Local Sostenible de la ciudad.

- Se aconseja a la municipalidad de San Salvador, generar una plataforma gratuita y amigable de capacitación en línea sobre los mecanismos de participación ciudadana, en los diferentes niveles: básica, medio y superior.

- Se sugiere a la Alcaldía de San Salvador, que en el presupuesto de inversión participativa se establezca un rubro específico para fortalecimiento de capacidades de la ciudadanía, mesas: distritales y zonales, sobre los

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y su aporte al Desarrollo Local Sostenible en el municipio.

- Se sugiere a la comuna capitalina que en su página web y redes sociales establezca "REELS" (anuncios rápidos) formativos/informativos para empoderar a la población acerca de los mecanismos de participación ciudadana y como acceder a estos.

5.0 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcaldía Municipal de San Salvador, El Salvador (2002). Ordenanza para la Transparencia en la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana del Municipio de San Salvador. Decreto municipal No 11, de fecha 16 de abril de 2002. Publicado en el Diario Oficial No 92, Tomo No 355, de fecha 22 de mayo de 2002.

Alcaldía Municipal de San Salvador, El Salvador (2004), Política de Participación Ciudadana.

American Psychological Association, APA (2007) Elaboración de referencias y citas según las normas de APA, 5ª Edición.

Asamblea Legislativa de El Salvador (2000). Código Municipal. Decreto 274, Publicado en el Diario Oficial. N° 175, Tomo No. 348, de fecha 20 de septiembre de 2000.

Asamblea Legislativa de El Salvador, (2010), Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 534, Publicado en el Diario Oficial No. 70, Tomo No. 391 de fecha 08 de abril de 2011.

Bonnet, A. Magaly (2003) Participación ciudadana en el desarrollo local. Disponible en: <http://nova.edualter.org/ca/recursos/participacion.pdf>

Borja y Castells (2000). La gestión de las ciudades en la era de la información. Editorial Santillana. México D.F.

Burgos Ortiz, Nilsa M. (2004). Gestión local y participación ciudadana: política social y trabajo social. Primera edición. Buenos Aires. Espacio Editorial.

Castells y Himanen (2002). El estado del bienestar y la sociedad de la información. El modelo finlandés. Alianza Editorial. California, Berkeley.

- Chávez de Paz, D. (2012). Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social.
- Coordinadora para la Reconstrucción y el Desarrollo (CRD, 2001). Documento Desarrollo Local. Conceptos: Desarrollo Nacional y Desarrollo Local. Diplomado en Desarrollo Local y Gestión Municipal, Atiquizaya, El Salvador.
- Córdova Macías, Ricardo & Orellana, Víctor Antonio (2002). Cultura política, gobierno local y descentralización, El Salvador. 2º Edición. Programa El Salvador. FLACSO.
- Cunill, Nuria (1999). "La reinención de los servicios sociales en América Latina: algunas lecciones de la Rcionna ' Democracia N" /3, febrero.
- Del Castillo Sanín, Alexandra (2014). "La inversión en TIC para el desarrollo local. Una mirada compuesta en torno a las ciudades digitales", en Revista Digital de Derecho administrativo, n 12. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, pp. 105-140.
- Diakonia Suecia y Programa de las Naciones Unidas (PNUD) (2003-2005). Informe, El Salvador, el desarrollo local y descentralización del Estado: situación actual y desafíos, San Salvador.
- Enríquez Villacorta, A; Blandón de Grajeda, F.; Moreno M.E.; López, O.H. & R. Cummings, A. (2001). Participación ciudadana y concertación: una lectura desde experiencias locales. Primera Edición. San Salvador, El Salvador. Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE).
- Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE), Torres y López, (2008). Cuaderno de Análisis y Propuestas. Mecanismos de participación ciudadana y transparencia en la gestión municipal: guía para la implementación. El Salvador.

FUNDASAL, Fundación Salvadoreña de Desarrollo y Vivienda Mínima. Carta Urbana111 “Expectativas de actores sociales del Centro Histórico de San Salvador”; <https://docplayer.es/68789777-Principales-participantes.html>

Gobierno de la República de El Salvador, Ministerio de Economía, Dirección General de Estadística y Censos (2017). Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples (EHPM).

Gómez, Marcelo M. (2006): “Introducción a la Metodología de la Investigación Científica”. Edit. Brujas. Córdoba, Argentina.

Grasso, Livio (2006): “Encuestas: elementos para su diseño y análisis”. Encuentro Grupo Editor. Córdoba, Argentina.

Hernández Sampiere, Roberto y otros (1991). Metodología de la investigación, 6ª edición. México D.F. Editorial McGraw-Hill.

Kinney, T., & Taylor, J. (1998). Investigación de Mercados; Un enfoque aplicado. México: Mc Graw Hill.

Lardé y Larín, Jorge (2000). El Salvador, historia de sus pueblos, villas y ciudades, El Salvador. 2ª edición. Biblioteca histórica salvadoreña.

Luna, S. M. (2007). Manual Práctico Para El Diseño De La Escala Likert. Mexico: Trillas.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), (2019). Tesauro.

Organización de las Naciones Unidas. (2019). Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, una oportunidad para América Latina y el Caribe. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

Peschard, Jacqueline, La cultura política democrática, IFE, Cuadernos de Divulgación de la Cultura Democrática, 2001.

Piana, R. S. (2010). La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. VI Jornadas de Sociología de la UNLP, 9 y 10 de diciembre de 2010, La Plata, Argentina. En Memoria Académica. Disponible en: http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.5246/ev.5246.pdf

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), (2018). Informe sobre el Desarrollo Humano, El Salvador 2018. ¡Soy joven! ¿y ahora qué? Resumen.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, (2014). ESTRATEGIA DEL PNUD PARA LA JUVENTUD 2014-2017. JUVENTUD EMPODERADA FUTURO SOSTENIBLE. América Latina y el Caribe. Disponible en: <https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Democratic%20Governance/Youth/UNDP-Youth-Strategy-2014-2017-SP.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD, (2018). ALIANZA E INNOVACION PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. América Latina y el Caribe. Disponible en: <https://www.latinamerica.undp.org/content/dam/rblac/docs/Research%20and%20Publications/UNDP-RBLAC%20Brochure%202018%20Spanish.pdf>

Rodríguez Herrera, América (2002). "San Salvador, Historia Urbana (1900-1940). Primera Edición. CONCULTURA. San Salvador. El Salvador. <http://repo.fundasal.org.sv/232/1/Documento%20del%20Programa%20CHSS.pdf>

Rojas Soriano, R. (1976). Guía para realizar investigaciones sociales, México: M Plaza y Valdés. Recuperado de <http://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp->

content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf

Rojas Soriano, R. Métodos para la investigación Social. Una promoción Dialéctica., 6ª. Edición. México D.F. Editorial Plaza y Valdés.

Serie Módulos Educativos. N° 2 Participación Ciudadana publicados por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos. San José de Costa Rica, agosto 2002.

Tamayo Luna, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), (2013). Participación ciudadana, políticas públicas y educación / Serie Reflexiones. Ecuador.

Tamayo y Tamayo, M. (2004). El Proceso de la Investigación, 4ª Edición. México Editorial Limusa.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Ginebra. Naciones Unidas (2005). Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Documentos Finales, Ginebra 2003 – Túnez 2005.

Villacorta y Rodríguez (2004). Participación Ciudadana en San Salvador. Notas sobre una experiencia 1997 – 2003. San Salvador, El Salvador.

Carvajal Burbano, Arizaldo (2009). “Desarrollo y postdesarrollo: Modelos y alternativas”, ¿MODELOS ALTERNATIVOS DE DESARROLLO O MODELOS ALTERNATIVOS AL DESARROLLO? Prospectiva Revista de Trabajo Social e Intervención Social, Colombia.

Spotlight Enfoques sobre Desarrollo Sostenible (2017). En defensa del interés público Privatización, partnerships, apropiación empresarial y su impacto sobre la sustentabilidad y la desigualdad: evaluaciones y alternativas.

Informe del Grupo de Reflexión de la Sociedad Civil sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

ONU. (2015). Desarrollo Sostenible. Recuperado 12 de agosto de 2019, a partir de <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

BID. (2014). Ciudades emergentes y sostenibles. Recuperado 15 de agosto de 2019, a partir de <https://www.iadb.org/es/desarrollo-urbano-y-vivienda/programa-ciudades-emergentes-y-sostenibles>

6.0 ANEXOS

6.1 ANEXO I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Universidad de El Salvador

Facultad Multidisciplinaria Paracentral

Maestría en Desarrollo Local Sostenible



La investigación se realizará de acuerdo con el siguiente cronograma de actividades

| No. | ACTIVIDADES | Marzo | | | | Abril | | | | mayo | | | | junio | | | | julio | | | | agosto | | | | Sep. | | | | Octubre | | | |
|-----|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|--------|---|---|---|------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Inducción al seminario de investigación | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Análisis factibilidad investigación | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Tema de investigación definido | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Revisión bibliografía para investigación | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Elaboración de matriz de investigación | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Ajustes matriz investigación | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Revisión de matriz de investigación | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Observaciones a matriz investigación | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Corrección de matriz investigación | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

6.2 ANEXO II. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

DETALLE DE GASTOS DE EQUIPOS Y SOFTWARE

| Descripción | Cantidad | Valor unitario | Fuente | | TOTAL | Observaciones |
|-------------|----------|----------------|------------------|--|-----------|---|
| | | | | | | |
| Computadora | 2 | \$600.00 | Recursos propios | | \$ 120.00 | Un equipo por cada participante en el proyecto |
| Escaner | 1 | \$300.00 | | | \$ 30.00 | Un equipo |
| Software | 3 | \$120.00 | | | \$ 36.00 | Programas de software necesarios para proyecto investigación. |
| TOTAL | | | | | \$ 186.00 | |

Basado en el 10% del valor comercial (depreciación o uso)

DETALLE DE MATERIALES

| Descripción | Cantidad | Valor unitario | Fondos | TOTAL |
|---------------------|--------------------------|----------------|------------------|-----------|
| Papelería | 6 (1 por mes) | \$75.00 | Recursos propios | \$ 450.00 |
| Discos compactos | 12 (2 por mes) | \$1.00 | | \$ 12.00 |
| Tinta para impresor | 3 (1 cada 2 meses) | \$26.00 | | \$ 78.00 |
| Memorias extraíbles | 2 (1 cada investigadora) | \$8.00 | | \$ 16.00 |
| TOTAL | | | | \$ 556.00 |

DETALLE DE OTROS

| Descripción | Cantidad | Valor unitario | Fuente | TOTAL |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|------------------|-----------|
| | | | | |
| Transporte | 20 galones gasolina | \$ 3.50 (1x visita) | RECURSOS PROPIOS | \$ 70.00 |
| Visitas de campo | 20 | | | \$ - |
| Internet y llamadas telefónicas | 6 meses | \$ 25.00 al mes | | \$ 150.00 |
| Refrigerios | 60 personas | \$ 2.50 por persona | | \$ 150.00 |
| Imprevistos | 6 meses | \$100.00 al mes | | \$ 600.00 |
| TOTAL | | | | \$ 970.00 |

RESUMEN DEL PRESUPUESTO

| RUBROS | CANTIDAD | FUENTE DE FINANCIAMIENTO | TOTAL |
|--------------------|--------------------|--------------------------|--------------------|
| Equipos y software | \$ 186.00 | FONDOS PROPIOS | \$ 186.00 |
| Materiales | \$ 556.00 | | \$ 556.00 |
| Otros | \$ 970.00 | | \$ 970.00 |
| TOTAL | \$ 1,712.00 | | \$ 1,712.00 |

6.3 ANEXO III. INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
MAESTRÍA EN DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE

INSTRUMENTO DIRIGIDO A _____
GUÍA DE ENTREVISTA.

Introducción: la siguiente guía de entrevista pretende recoger información en la investigación de proceso de grado de las maestrantes Gertrudis Teresa Herrera Cea y Claudia Emilia Auxiliadora Porras Martínez, con el propósito de indagar el uso de las TIC's como un mecanismo de participación ciudadana en el municipio de San Salvador, para impulsar el desarrollo local sostenible, basado en el marco jurídico nacional y el de la municipalidad. Por lo que su aporte será muy valioso.

Objetivo: Identificar el alcance que poseen los mecanismos de participación ciudadana contemplados en el Código Municipal y la Política de Participación ciudadana, entre el marco jurídico aplicable, así como la percepción de la ciudadanía ante la implementación y uso de las Redes Sociales.

Indicaciones: Por favor responder de manera clara y sencilla las siguientes interrogantes.

La información brindada a continuación será utilizada de manera confidencial y exclusivamente para usos del trabajo de investigación de la maestría.

GENERALIDADES:

Distrito No: _____ Residente del distrito: Si _____ No _____

Delegado o referente de la municipalidad _____

Nivel Académico _____

Genero: Femenino ___ Masculino ___ Otro: _____ Edad: _____

Empleado _____ Sector _____

1. ¿Cuáles son los mecanismos de participación ciudadana que conoce, y de qué manera se informó al respecto?
2. ¿Cuáles son los mecanismos de participación ciudadana implementados por su persona y bajo que circunstancia?
3. ¿Considera que las redes sociales son parte de los mecanismos de participación ciudadana?
4. ¿Hace o ha hecho uso de la página web, Facebook, Twitter, Instagram o alguna aplicación para denuncia ciudadana, de la municipalidad, para consultar, expresar o participar en una temática de interés que favorezca el mejoramiento del desarrollo de su localidad?
5. ¿Se encuentra usted informada/informado, de los mecanismos de participación ciudadana, descritos en el Código Municipal?
6. ¿Qué otras leyes o normativas son de su conocimiento, que garanticen los procesos de participación ciudadana en el país, pero específicamente en el municipio de San Salvador?
7. ¿El uso de las redes sociales, le permite un grado de involucramiento en el acontecer distrital o municipal?
8. ¿Según su criterio, cuál red social es la que incentiva más a participar en las diversas actividades promovidas por la municipalidad?
9. ¿Si tuviese que elegir una red social, porque le permite una interacción más directa con la municipalidad cuál sería?
10. Según su criterio personal, ¿Considera de suma importancia la creación de una guía, que oriente los mecanismos, normativas y procedimientos; que, a su vez, ¿incentiven el involucramiento de la juventud en la participación ciudadana?
11. ¿Es necesario impulsar políticas de participación ciudadana u otra estrategia enfocadas en la juventud? SI NO ¿Qué estrategia sugiere?

12. ¿Cree que es más útil reorientar la política de participación ciudadana existente por edades o sectores, generando espacios de desarrollo en las diferentes actuaciones comunitarias?

13. Observaciones generales:



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA PARACENTRAL
 MAESTRÍA EN DESARROLLO LOCAL SOSTENIBLE
 INSTRUMENTO DIRIGIDO A _____
 GUIA DE OBSERVACION

Introducción: la siguiente guía de observación pretende recolectar información en la investigación de proceso de grado de los maestrantes Gertrudis Teresa Herrera Cea y Claudia Emilia Auxiliadora Porras Martínez, con el objeto de indagar el uso de las TIC's como un modelo de participación ciudadana, para impulsar el desarrollo local sostenible, basado en el marco jurídico de la municipalidad de San Salvador.

La información recolectada a continuación será utilizada de manera confidencial y exclusivamente para usos del trabajo de grado.

Objetivo: Identificar la integración de la juventud en la participación ciudadana, a través de las redes sociales y la socialización mediante la implementación de grupos focales en los diferentes distritos correspondientes a la municipalidad de San Salvador.

GENERALIDADES:

| Distrito: | | | | Grupo Focal No: | | | |
|----------------------|--|--------------------------|--------------|-----------------|------------|-----------------|---------------|
| Observador: | | | | Fecha: | | | |
| Hora: | | | | No de sesión: | | | |
| Elementos a observar | | Criterios de Observación | | | | | Observaciones |
| | | Siempre | Generalmente | Ocasionalmente | Casi Nunca | No Se Visualiza | |
| 1 | Es observable la presencia de jóvenes | | | | | | |
| 2 | Se incentiva a los jóvenes a brindar aportes. | | | | | | |
| 3 | Se visualiza la existencia de compañerismo entre los participantes del grupo | | | | | | |

| Elementos a observar | | Criterios de Observación | | | | | Observaciones |
|----------------------|---|--------------------------|--------------|----------------|------------|-----------------|---------------|
| | | Siempre | Generalmente | Ocasionalmente | Casi Nunca | No Se Visualiza | |
| 4 | Se observan actitudes personales y grupales para la participación | | | | | | |
| 5 | Se visualizan actividades que promueven la motivación y sensibilización a la participación. | | | | | | |
| 6 | Se observa la toman apuntes respecto a las ideas, aportes, observaciones que brindan los jóvenes. | | | | | | |
| 7 | El ambiente en el que se realizan las sesiones es propicio para la juventud | | | | | | |
| 8 | Se visualizan actividades de esparcimiento, recreación o motivación en las sesiones grupales | | | | | | |
| 9 | Se observa el uso de equipo multimedia (proyector multimedia, laptop, bocinas) para realizar la plenaria | | | | | | |
| 10 | Se visualiza el uso de material didáctico (papelógrafos, trípticos, boletines, impresiones, pizarra, etc.) para desarrollar la plenaria | | | | | | |
| 11 | Se utiliza el internet como recurso metodológico, durante las jornadas de trabajo. | | | | | | |
| 12 | Se observa el uso de dispositivos móviles como: smartphone o Tablet durante el desarrollo de la sesión. | | | | | | |

| Elementos a observar | | Criterios de Observación | | | | | Observaciones |
|----------------------|--|--------------------------|--------------|----------------|------------|-----------------|---------------|
| | | Siempre | Generalmente | Ocasionalmente | Casi Nunca | No Se Visualiza | |
| 13 | Se visualiza la motivación para el uso de las redes sociales durante la jornada de trabajo. | | | | | | |
| 14 | Se observa algún tipo de orientación para que los participantes del grupo conozcan el marco jurídico que rige la municipalidad | | | | | | |
| 15 | Se observa la aplicación de estrategias como: trabajo cooperativo o trabajo en equipo durante las jornadas. | | | | | | |
| 16 | Existe una orientación enfocada en los participantes sobre la importación del desarrollo local | | | | | | |
| 17 | Los participantes brindan ideas con el fin de promover el desarrollo local | | | | | | |
| 18 | Los participantes se expresan con libertad, al hacer referencia del quehacer de la comuna para impulsar el desarrollo local | | | | | | |
| 19 | Se observa entusiasmo por parte de los colaboradores, cuando sus pares plantean ideas | | | | | | |
| 20 | El grupo focal responde de forma voluntaria y con libertad dentro de las sesiones. | | | | | | |

PRESUPUESTO

**GUÍA DE
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
PARA EL
MUNICIPIO DE
SAN SALVADOR**



Tabla de contenido

| | |
|---|-----------|
| Tabla de contenido | 3 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| VALORES INTEGRADOS | 7 |
| OBJETIVO GENERAL | 8 |
| JUSTIFICACIÓN | 9 |
| Resultados esperados en la propuesta de una guía de participación ciudadana en el corto y mediano plazo | 10 |
| 1.FORMULACIONES CONTEXTUALES, MARCO CONCEPTUAL Y MARCO LEGAL | 11 |
| 1.1.Participación Ciudadana, medios de comunicación y redes sociales | 11 |
| 1.2 Mecanismos de Participación Ciudadana | 13 |
| 2. LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA VIDA SOCIAL | 17 |
| 2.1. EL PORQUÉ DE LA PARTICIPACIÓN | 17 |
| 2.2. Participación, Metodología y Práctica. | 18 |
| 2.3. Características de los procesos de participación ciudadana. | 18 |
| 3. IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES | 19 |
| 4. BARRERA Y POSIBLES SOLUCIONES | 21 |
| 5. PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 25 |
| 1º. Análisis externo, exógeno o del entorno | 25 |
| 2º. Fijar los objetivos por cada red o canal de comunicación..... | 25 |
| 3º. Población objetivo | 26 |
| 4º. Estrategia..... | 27 |
| 5º Quién o quiénes gestionan la estrategia..... | 27 |
| 6º. Gestión de crisis, creación de una estrategia para la crisis. | 28 |
| 7º. Herramientas claves y TIC´s a utilizar. | 29 |
| La Alcaldía Municipal de San Salvador promueve la participación ciudadana a través de las redes sociales | 30 |
| Casos de éxito de participación ciudadana en Redes Sociales | 32 |
| 8º. Medición de los resultados. Resultados de Impacto | 34 |
| 9º. Revisión del plan | 34 |
| 10º. Presupuesto | 35 |
| BIBLIOGRAFÍA | 36 |

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un elemento imprescindible dentro de la Gestión Municipal, conforma en el sentido más amplio un compromiso de involucramiento directo de la Institución edilicia con la comunidad en un doble vía así como con todos los actores que inciden en la administración del territorio. El involucramiento de la ciudadanía conlleva no solamente el cumplimiento de derechos sino de deberes que bajo cualquier coyuntura se vuelven los principales retos; la presente guía clasifica la ausencia de experiencias en barreras de la administración y barreras de los ciudadanos, siendo algunas de éstas barreras simples paradigmas y otros falta de empoderamiento de la población. Las relación entre ciudadanos y las municipalidades debiese de ser altamente proactiva, se necesita hacer cambios en los paradigmas que han ejercido influencia en estas relaciones de corte meramente vertical, por años hemos tenido relaciones mecanicistas con las diferentes entidades, por ejemplo hoy día la relación entre paciente y doctor no solo son de enfoque vertical, hoy las estructuras son más horizontales, es decir más ágiles y flexibles, en diferentes comunidades se identifica y experimenta que los roles en lo colectivo se nutren a través del **conocimiento holístico**, son funcionales porque las interconexiones responden eficientemente en los servicios municipales y en otras actividades importantes que son indicadores de impacto en el Desarrollo Local.

Inevitablemente en los procesos participativos se tiene que priorizar el tema del medioambiente, porque es importante administrar los recursos y escuchar a quienes dentro de los territorios tienen buenas o malas prácticas de los mismos en sus entornos. Los ciudadanos pueden coexistir en el mutualismo a través de interconexiones, en esta era del conocimiento las habilidades del siglo XXI tienden a ser más flexibles y se puede ser más autónomo en las toma de decisiones. En las interconexiones a que se refieren los servicios públicos empezamos a ver como se persive mucho más el valor a través de experiencias, es así como los usuarios llegan a satisfacer plenamente sus necesidades; nos estamos abriendo mucho más a las razones de cómo participar en las relaciones de poder y cómo se persive el valor, las relaciones no tienen que ser asimétricas sino más equilibradas y participativas, hay muchas propuestas de como las relaciones de poder se vuelven más equilibradas, siguiendo el ejemplo del doctor, el paciente puede adecuar la medicina a su

estilo de vida. Por medio de la participación ciudadana la función edilicia podría ir delegando funciones en la medida que da espacios de involucramiento a los ciudadanos.

La presente guía es una propuesta para crear estrategias y herramientas que requieren iniciativa y recursos; sin embargo el componente que prevalece es la voluntad, ya que al identificar las auténticas necesidades del ciudadano la administración se aproxima al pensamiento de éste, logrando perfilar a la Alcaldía como una institución más eficaz y eficiente.

Esta guía pretende dar respuesta a una investigación de corte académico e intenta proponer algunas de las estrategias relacionadas con un modelo amigable de participación ciudadana con énfasis en el mutualismo de las relaciones colaborativas; estas capacidades se fortalecen a partir de las habilidades denominadas blandas, la metodología será siempre de tipo cualitativo y bibliográfico. Parte de la propuesta de una integración horizontal y holística, en síntesis la puesta en marcha concreta será crear el espacio de opinión a través del internet y la tecnología, en el cual el pensamiento en lo colectivo será una experiencia innovadora; no se trata del resultado *per se* de objetivos inalcanzables, sino de ser eficientes y efectivos y cómo se percibe el valor del involucramiento, la innovación está en ver el cambio como una oportunidad y no una amenaza, acompañar al conocimiento de los problemas las soluciones en conjunto, respetando el punto de vista de los demás, ya que no solo el generador operativo tiene el control de los proyectos, propuestas, ordenanzas, y rendición de cuentas. El ciudadano no es un mero espectador sino el usuario tiene propuestas de solución a los problemas y en ese sentido se vuelve un fin. La innovación a partir de la necesidad parte de incluir al usuario en los procesos de diseño, por ende es necesario un apalancamiento de toda la Administración Municipal de la Alcaldía de San Salvador, este documento crea una guía para utilizar fundamentalmente la tecnología como herramienta de apoyo a la gobernanza.

A continuación se proporcionan valores, objetivos, justificación, un breve Marco Doctrinario y el desarrollo de la guía a partir de algunos problemas identificados y las indicaciones de procesos a implementar. Una guía son pasos prácticos que dan factibilidad a una puesta en práctica, se propone una estructura orgánica de involucramiento de usuarios en la toma de decisiones vinculadas a los ciudadanos de la Alcaldía de San Salvador.

SIGLAS, ACRÓNIMOS Y DENOMINACIONES

A.M.S.S. Alcaldía Municipal de San Salvador
CAM Cuerpo de Agentes Metropolitanos
CH Centro Histórico
DLS Desarrollo Local Sostenible
DUI Documento Único de Identidad
FODES Fondo para el Desarrollo Económico y Social de los Municipios.
FOVIAL Fondo de Conservación Vial.
G.E.M.A. Gerencia de Medio Ambiente
GOES Gobierno de El Salvador
LACAP Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.
MINSAL Ministerio de Salud Pública
ONG. Organización No Gubernamental
PEI Plan Estratégico Institucional
PEP Plan Estratégico Participativo
PNC Policía Nacional Civil
POA. Plan Operativo Anual
RRHH Recursos Humanos
SIGT Sistema de Información Geográfico Territorial
TIC's Tecnologías de la Información y Comunicación
TIM. Tecnología de Información Municipal
UACI Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales
UPCD Unidad de Prevención y Control de Desastres
CIUDADANO: individuo que habita en el municipio
USUARIO: individuo que usa los servicios del municipio
ADMON. MPAL.: Administración Municipal

VALORES INTEGRADOS

- **Transparencia.** Se construye bajo el supuesto que todos los involucrados están al tanto de las acciones realizadas, los ciudadanos, las comunidades, así como de las autoridades locales, o nacionales de el GOES. La transparencia consiste en que todas y todos estamos informados de cómo y por qué se toman las decisiones antes y después de ejecutarlas; o sea, desde que se planifican esos proyectos o decisiones.
- **Comunicación.** Antes de tomar decisiones, es necesario tomar en cuenta, escuchar e incorporar las ideas, propuestas y opiniones de quienes integran las organizaciones y de la población en general. La comunicación con la población beneficiada o afectada según sea el caso es la única que puede resolver las auténticas necesidades . Un ejemplo sería consultar acciones para elaboración del P.E.P y el P.E.I.
- **Responsabilidad.** Responder por las decisiones tomadas e identificar quienes las tomarán y el porqué, hacer que las expliquen y su argumentación. También permite distribuir tareas y actividades entre quienes participan en un grupo. Así cada autoridad, dirigente, o miembro de la agrupación sabrá lo que le corresponde hacer y tendrá la obligación de responder por sus actos.
- **Respeto a la diversidad.** Supone reconocer que entre las personas existen diferencias. Por ejemplo, debido a su sexo, edad, clase social, grupo étnico, nacionalidad, discapacidad o preferencias religiosas y políticas.
- **Respeto a disentir.** Respetar las opiniones de otras personas, aun cuando no las compartamos, favorece la participación. Cualquier persona tiene el derecho de pensar diferente o sostener posiciones contrarias a lo que opina la mayoría. No porque se piense diferente, se deja de tener el derecho a participar y opinar.
- **Integración.** de todas y todos en los procesos de participación ciudadana, sin exclusión de ningún tipo. Sin integración plena, no puede haber igualdad de oportunidades para participar y hacer efectivos los derechos que pertenecen a toda persona humana.

OBJETIVO GENERAL

Propiciar la participación ciudadana en la Alcaldía Municipal de San Salvador a través de lineamientos que involucren Tecnologías de la Información y Comunicación, con un enfoque de Desarrollo Local Sostenible.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Contribuir al manejo de la comunicación en doble vía entre los ciudadanos y la Alcaldía Municipal de San Salvador.

Identificar las oportunidades de mejora en la Alcaldía Municipal de San Salvador con involucramiento de la ciudadanía a través de las TIC's en la Participación Ciudadana Activa.

Proponer algunas herramientas, metodologías y fuentes de información, relacionadas con la participación ciudadana con el enfoque de Desarrollo Local Sostenible

JUSTIFICACIÓN

La acción comunitaria, social y ciudadana ha sido la protagonista durante años en los quehaceres de las Alcaldías. Trabajar en conjunto las comunidades, autoridades locales, nacionales, las familias, entidades de gobierno y organizaciones de la sociedad civil; en el establecimiento de escenarios de protección y desarrollo para los niños, niñas y adolescentes (NNA), de las personas adultas mayores y con discapacidad, en la prestación de servicios públicos en general, es lo que ha permitido la evolución institucional; el fortalecimiento a este tipo de gestiones inclusivas y el gozar de un lugar privilegiado por estar los municipios más cercanos, conectados e identificados con las necesidades de la ciudadanía.

La Alcaldía de San Salvador, es una entidad con presencia y representatividad en el municipio, lo que también le ha permitido ser un referente en el desarrollo de prácticas diferenciadas de atención y prestación de servicios como la gestión sustentable de los desechos, administración y mantenimiento de plazas, parques, zonas verdes, mercados entre otros; la comunicación en doble vía constituida ahora como la modalidad, desde la cual entidad debe de ir construyendo permanentemente un conocimiento que le permite leer y entender mejor las necesidades de las poblaciones y desde allí, mejorar su gestión integrando dicho conocimiento a la planeación, ejecución y evaluación de sus programas y proyectos, (ejemplo: planeación del PEP, POA)

La participación ciudadana se institucionalizó como tema central en la gestión municipal que involucra a la ciudadanía y usuarios, liderando las buenas prácticas en este ámbito, las que desde una perspectiva de aliados y sociedad, buscan a través de un trabajo intersectorial articulado y corresponsabilidad social se garantice la protección de la ciudadanía velando por sus derechos y dejándoles saber sus deberes, partiendo desde la promoción de sus derechos y la prevención de riesgos, hasta el restablecimiento de los mismos cuando han sido vulnerados.

Los diferentes POA en las Instituciones debiesen ser un instrumento construido con la participación ciudadana y el control social proactivo, que aporta a mejorar el desempeño de la entidad, trascendiendo el cumplimiento de metas e indicadores, encaminados a contribuir con la gestión institucional y la edificación de una sociedad próspera y equitativa.

A partir del involucramiento de la sociedad se identifica la necesidad de profundizar en los procesos de participación ciudadana, con el fin de identificar los actores comunitarios activos, así como las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y los principales resultados de los esfuerzos por democratizar la gestión institucional; para ello, se han desarrollado diversos proyectos e incluso se elaboró un diagnóstico que en términos de las acciones de promoción y garantía de la participación reveló grandes insumos, primordiales para la elaboración de esta guía.

Justificamos este trabajo con indicaciones puntuales, precisamente porque las buenas prácticas de profundización democrática deben incluir el acceso al debate, el derecho a la información, la justicia social entre otras; también existen otro tipo de incentivos para jóvenes como becas, oportunidades deportivas, laborales e incluso ayudas solidarias las cuales se otorgan por pertenecer a un territorio y aún más por mérito y necesidad, sin importar preferencias políticas.

Resultados esperados en la propuesta de una guía de participación ciudadana en el corto y mediano plazo

Para la elaboración de esta guía se formuló una estrategia de intervención práctica que contiene elementos esenciales, resulta de la definición de prioridades en el Desarrollo Local del Municipio de San Salvador, que busca lograr cambios bajo toda óptica para favorecer a la población, satisfaciendo necesidades de diferente índole, oportunidades laborales, proyección social, seguridad ciudadana, enfoques medioambiental y, cultural entre otros, no incluye el ámbito político, ya que podría malinterpretarse como partidarismo, tampoco se persigue un objetivo de tal naturaleza, para impulsarla se recomienda una sensibilización previa para el aprendizaje y empoderamiento ciudadano valorando la participación activa, desvinculándola de intereses y logros políticos; los resultados de esta guía son producto de lo investigado y captado de la diferentes grupos ciudadanos y usuarios de la municipalidad y al cambio de actitud frente a los saberes populares y paradigmas que buscan expresamente su implementación

1.FORMULACIONES CONTEXTUALES, MARCO CONCEPTUAL Y MARCO LEGAL

Existen reconocidas formas en nuestra legislación sobre la regulación de la Participación Ciudadana, sin embargo la implementación de una auténtica gobernanza participativa genera un músculo resistente para cualquier democracia y el sistema operativo del Estado; sirve especialmente para potenciar el Estado de Derecho y sobre todo la Seguridad Jurídica; previo a esto hay que generar ciertas condiciones especialmente encaminadas a fortalecer el fomento de las actitudes proactivas, la visión global en pro de las actuaciones locales y comunidades in situ, la potenciación de la información de los pueblos, comunidades y de las personas, sus necesidades, problemas de índole social, promover los sistemas endógenos, el desarraigo partidista y la objetiva vigilancia de la sociedad.

1.1.Participación Ciudadana, medios de comunicación y redes sociales

Al emerger una institución a la visibilización de la comunicación activa con su población y la puesta en práctica de tomar en cuenta a sus habitantes, es de suponer que se ha migrado a un nuevo estilo de gobierno nacional y local; en el ámbito municipal a partir de entonces se comienza a trabajar de la mano con los principales actores del territorio, en este plano tan cercano a la población se pueden tomar como primeros acercamientos los programas de radio o televisión; donde el gobierno municipal presenta a la audiencia y/o tele audiencia algunas funciones realizadas, su visión sobre diferentes problemas locales y si se promueven los sitios web, portales de transparencia, rendición de cuentas o blogs virtuales seguros, que reciban sus preguntas, opiniones y sugerencias.

En cuanto a las redes sociales por el momento no se encuentra regulada la forma de intervención; pero la comuna cuenta con un espacio dentro de las principales redes sociales, así como con una página o sitio web para los capitalinos y salvadoreños en general. El problema de la Tecnología es que no son neutras y responden a intereses económicos y políticos (Robles, 2016), por lo cual es tan difícil separar la idea de ciudadanía- cliente – consumidor; entonces el Desarrollo Local Sostenible se denomina el Macroambiente y todos los componentes deben de ser menos comerciales y necesariamente cortar

más participativos para planear la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación cualquier proceso de consulta ciudadana.

Aquí es de rescatar el e-gobierno o gobierno electrónico cuyo objetivo es acercar la administración al ciudadano y construir la interacción especialmente en cuanto a la prestación de servicios y a la denuncia, lo que le permite a la ciudadanía es entonces simplemente acceder a la información; probablemente serán principios e inicios en la construcción de un acercamiento en ambos sentidos es decir la comunicación en dos vías, produciendo la denominada retroalimentación por ambas partes.

Dentro del marco de esta guía práctica la construcción de lineamientos del uso de las TIC's vinculadas a las redes sociales de mayor aceptación en la administración pública, será la herramienta ad-hoc para su implementación con ello pretendemos producir **una matriz de ejecución** que refleje la nueva forma en que este conjunto de herramientas puede potenciar los recursos, y de hecho potencia nuevas maneras de comunicación interciudadana que reúnan el ejercicio activo de la ciudadanía a través del empoderamiento en espacios públicos de decisión, y del control social de las actividades públicas.

La politóloga de la Universidad de Los Andes, María Ángela Petrizzo Páez (Páez, 2005); describe:

“Bajo la etiqueta de tecnologías de la información y la comunicación, o TIC's, como se las conoce comúnmente, se agrupa un conjunto de instrumentos, herramientas y prácticas requeridos para el procesamiento electrónico de información”.

En tal sentido también se incorporan aquí otros elementos muy operativos, es decir, los que tienen que ver con el uso de computadoras y software de computación, asimismo en el almacenaje, protección, procesamiento, transmisión y recuperación de información, desde cualquier sitio y momento, especialmente la gran herramienta de la denominada NUBE.

La misma autora menciona como ejemplos claros de TIC's: internet y sus aplicaciones, como blogs de interacción, páginas y portales web, redes sociales, mensajería instantánea, correo electrónico, directorios, pero también la telefonía celular y los servicios derivados de ésta, la tecnología de GPS (Global Positioning System), la digitalización y videos, plataformas e imágenes y, en general, la transmisión y almacenaje electrónicos de datos;

es importante rescatar el elemento de procesamiento de la información recolectada y su contraloría, además, para qué se ocupa esa información, quién la conoce, qué se busca con ella, esto tendrá una importante y aterrizada evaluación cualitativa de abordaje informativo con resultados prácticos y reales.

Por este tipo de razones, el Gobierno Municipal inicia conversaciones con la Fundación Nacional para el Desarrollo (FUNDE), con el propósito de recibir apoyo técnico para formular una Política de Participación Ciudadana, la primera de este tipo en el país, la cual estuvo lista para 1999; que luego de un proceso de discusión, consensuada determinarían el concepto incipiente de Participación Ciudadana: como el involucramiento en distintos niveles y formas, de los ciudadanos y ciudadanas, así como de las organizaciones e instituciones que las agrupan; en el proceso de toma de decisiones y ejecución de acciones de desarrollo, por parte de la municipalidad, para convertir a San Salvador en una ciudad segura, próspera y saludable. En el segundo período edilicio del concejo presidido por el doctor Héctor Ricardo Silva Argüello, se aprobó por Decreto Municipal No. 11, la Ordenanza para la Transparencia en la Gestión Municipal y la Participación Ciudadana del Municipio de San Salvador, el 16 de abril del año 2002; misma que amplió la noción que se tenía sobre Participación Ciudadana, aclarando que el involucramiento de la ciudadanía. “Se debe producir en los procesos informativo, consultivo, resolutorio, ejecutivo y contralor de las gestiones relacionadas con el ejercicio del Gobierno Municipal”.

1.2 Mecanismos de Participación Ciudadana

Existe contextualmente hablando un marco legal nacional e internacional en el que se fundamenta el derecho de los pueblos y los ciudadanos a participar en los gobiernos, de los cuales mencionamos la Constitución de El Salvador (Arts. 83, 85 y 86); la Ley de Acceso a la Información Pública de El Salvador (Art. 3, literal k); la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Artículo 21, número 1); el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas, Punto 1; la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Artículo 23).

Existiendo, por tanto, todo un respaldo legal nacional e internacional, para que la Participación Ciudadana se pueda y se deba ejercer en el municipio de San Salvador. No

obstante, la Constitución de El Salvador no va más allá de la representatividad del pueblo en el Gobierno, esto es, de defender la Democracia Representativa, que siempre ha sido referida a elegir a los representantes y al ejercicio del derecho al voto. Pero si observamos, la normativa internacional, plantea ya el derecho a “participar directamente” en la dirección de los asuntos públicos. Se presenta entonces la incidencia de la participación Ciudadana, como una vía para pasar de la democracia simplemente representativa a la democracia participativa. Por eso la Participación Ciudadana es necesaria, determinante, para construir una auténtica Democracia.

El art. 116 del Código Municipal estipula lo siguiente “ Son mecanismos de participación ciudadana los siguientes:

1. Sesiones publicas del concejo;
2. Cabildo abierto;
3. Consulta popular;
4. Consulta vecinal y sectorial;
5. Plan de inversión participativo;
6. Comités de desarrollo local;
7. Consejos de seguridad ciudadana;
8. Presupuesto de inversión participativa;
9. Otros que el concejo municipal estime conveniente.

El secretario municipal levantará acta de todo lo actuado, cualquiera que sea el mecanismo de participación que se haya utilizado.

El art. 117 del Código Municipal también estipula: “en la consulta popular se tomará en cuenta unicamente a los ciudadanos domiciliados en el respectivo municipio y podrá efectuarse por decisión de la mayoría calificada de concejales propietarios electos, o a solicitud escrita de al menos el cuarenta por ciento (40%) de los ciudadanos del municipio habilitados para ejercer el derecho al sufragio, éstas serán para fortalecer las decisiones del concejo municipal y políticas publicas locales, sin obstaculizar el ejercicio y conformación del gobierno local. para el desarrollo de esta consulta, la municipalidad podrá solicitar la asesoría y asistencia del tribunal supremo electoral.

El concejo no podrá actuar en contra de la opinión de la mayoría expresada en la consulta popular, si en ésta participa al menos el cuarenta por ciento (40%) del numero de votantes en la elección del concejo municipal, que antecede a la consulta popular, segun certificación del acta que al respecto extienda el tribunal supremo electoral.”

Existe también los denominados Buzones de Sugerencias:

Según la antes referida política serán instaladas en las oficinas centrales y en las delegaciones distritales, para que la ciudadanía pueda hacer llegar críticas, observaciones, y sugerencias entorno a asuntos que estén bajo la competencia del gobierno municipal.

Audiencias Ciudadana:

Son mecanismos de participación ciudadana por medio de los cuales la ciudadanía y personas jurídicas del municipio podrán solicitar al Alcalde Municipal, al concejal (a) asignado al Distrito, la búsqueda de soluciones con eficiencia y eficacia a las demandas y propuestas presentadas por éstas al señor alcalde, a las Delegaciones Distritales y Miembros del Concejo Municipal.

- Implementación del Plan de Desarrollo Local en la Participación Ciudadana.

Conociendo los objetivos propuestos y los resultados previstos, se da inicio a esta etapa, que tendría que ser mucho más activa en cuanto a participación ciudadana se refiere. En vista que es aquí cuando la población participante de dicho proceso se ve directamente involucrada generando procesos de sinergia e integración activa, se debe tener en cuenta que la calidad de la información, propuestas y/o estrategias de desarrollo, dependerán del equipo facilitador de dicho proceso, es decir el personal técnico.

- Seguimiento y Evaluación:

Tanto de los indicadores elegidos por áreas de intervención o por problemas y necesidades priorizadas, así como de las sinergias generadas de los diferentes agentes sociales intervinientes en dicho proceso o en su propia implementación. Es aquí donde se pone de manifiesto la transparencia de la entidad promotora de dichos procesos participativos, ya sea la dirigencia barrial, la municipal, la regional, etc., ya que la participación ciudadana en la gestión de las acciones es directamente proporcional a la responsabilidad asumida y por tanto, del cuidado de su cumplimiento y exigencia a sus representantes de que así sea.

- Retroalimentación:

Etapa que muchas veces se descuida creyendo que el proceso finaliza con la evaluación. Son precisamente los agentes sociales quienes, al ser partícipes directos de los procesos de cambio en la implementación de dichas estrategias, los que generan los espacios de discusión de los posibles o futuros cambios a raíz de ser los usuarios directos de cualquier servicio o manifestación de un interés. El Plan de Desarrollo Local, es un proceso de continuo cambio y retroalimentación, basado en las experiencias pasadas y el aprendizaje en colectivo, procurando conservar los recursos para las generaciones futuras.

En definitiva, la implantación de mecanismos de participación ciudadana provoca el aumento de las posibilidades de alcanzar los objetivos deseados en la gestión de los Planes de Desarrollo Local con enfoque multidimensional. Esto es debido a que se mejora la detección de los problemas y soluciones a través de un análisis holístico; se crea un sentido de la propiedad por parte de los agentes sociales que provoca su implicación, motivación y cuidado en el proceso; aumenta la sensibilización hacia los problemas sociales y ambientales, por tanto, hacia la modificación de sus conductas y asegura la transparencia y comprensión de la gestión pública, lo que además consolida la imagen de las administraciones implicadas.

La participación fomenta un tipo de ciudadanía que tiene un mayor interés por informarse acerca de los asuntos ambientales, sensibilidad por cooperar con las demás personas y es más respetuosa con las que piensan diferente, lo que refuerza los vínculos sociales entre los seres humanos, y favorece la comprensión intercultural.

La gestión de Internet abarca cuestiones técnicas y de políticas públicas, porque en ella deberían participar todas las partes interesadas y las organizaciones gubernamentales e internacionales relevantes. En ese sentido, se reconoce que:

- a)** La designación del organismo encargado de las cuestiones de política pública de internet es el derecho soberano de los Estados. Éstos tienen derechos y responsabilidades en lo que concierne a las cuestiones de política pública que suscita internet en el plano nacional e internacional.
- b)** El sector privado ha desempeñado y debería seguir desempeñando un importante papel en cuanto al desarrollo de internet tanto en el campo técnico como en el económico.
- c)** La sociedad civil también ha desempeñado un importante papel en lo que concierne a los asuntos relacionados con internet, especialmente a nivel comunitario, y debería seguir desempeñando dicho papel.
- d)** Las organizaciones no gubernamentales han desempeñado y deberían seguir desempeñando un papel facilitador en lo que concierne a la coordinación de las cuestiones de política pública que tienen que ver con internet.
- e)** Las organizaciones internacionales han desempeñado y deberían seguir desempeñando un importante papel en lo que respecta al desarrollo de las normas técnicas y las políticas relevantes. ojo debería de cambiarse redacción

Como se ha plasmado en los apartados anteriores, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación conocida como TIC's, como parte de la gobernanza mediante el internet, o a través de mecanismos de participación digitales en la actualidad se han vuelto una necesidad dentro de la división política regional

2. LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA VIDA SOCIAL

2.1. EL PORQUÉ DE LA PARTICIPACIÓN

- Como fundamento y exigencia de la sociabilidad humana; el hombre es un ser social por lo tanto necesita relacionarse, comunicarse y compartir con los demás hombres. El unirse, buscar soluciones colectivas y construir un conocimiento en colectivo es el mejor resultado de las buenas prácticas de convivencia, pero esto no es siempre así, pues resulta que el papel de las administraciones estatales se vuelve representativo de quienes los eligen y de quienes no lo hacen; en este sentido el rol de éste debe de ser de un gobierno abierto.

- Como derecho de la ciudadanía; el hombre como persona libre tiene derecho a estar informado, opinar e intervenir en la esfera socio-cultural, economía, medioambiental y política de la comunidad a la que pertenece.

2.2. Participación, Metodología y Práctica.

Acciones de participación.

- Proporcionar una eficiente y oportuna información a los usuarios o ciudadanos del municipio, en fin a los actores involucrados para facilitar así una participación efectiva de los mismos, asegurando la correcta valoración de sus opiniones.
- Superar resistencias y obstáculos del marco administrativo-institucional respecto a la incidencia real de los actores locales en la toma de decisiones.
- Promover de forma operativa la participación pública desde la fase de planificación hasta la implantación, incluso gestión del sistema en cuestión.
- Poner de manifiesto las ventajas e inconvenientes de llevar a cabo un proceso de participación efectiva en la planificación y proyectos respectivos.

2.3. Características de los procesos de participación ciudadana.

Las características las trasladamos a cuestionantes y debiesen de responder a las siguientes preguntas (método de las W's):

- ¿Qué herramientas de participación son más eficientes en cada fase y para cada uno de los agentes y grupos sociales interesados y/o afectados? Los de acercamiento a las comunidades especialmente los que se operan a través de las TIC's.
- ¿Cómo deben de ser los mecanismo de Participación Ciudadana? Características: transparencia, eficiencia, eficacia y valores compartidos.
- ¿Quiénes seran los actores e individuos participantes e involucrados, en función de los criterios a analizar en cada una de las fases? Característica: actores implicados e involucrados en los proceso de participación ciudadana (pertenecientes al territorio).

- ¿Cuáles cosas o situaciones se deben consultar? Sería bueno proponer tres diferentes fases del abordaje de la consulta ciudadana en una primera fase: Proyectos, Planes, Propuestas que involucren a los ciudadanos de determinados distritos. 2ª. Fase, Planificación, Objetivos y Riesgos; 3ª fase, Programas específicos de la Alcaldía, Contraloría de resultados y Gestión de Transparencia. Problemas de las comunidades, oportunidades de emprendimientos y de empleabilidad. Protección al medioambiente, patrimonio cultural y pueblos originarios; y otros tantos temas del DLS.
- ¿Porqué consultar? Porque hoy en día es una necesidad, se ha comprobado científicamente que los resultados son de impacto y además es un derecho de los ciudadanos.

3. IDENTIFICACIÓN DE LOS ACTORES

La identificación previa de los actores participantes es el primer filtro de la participación con el afán de evitar la suplantaciones de personas o inclusive información falsa.

A continuación se presenta a manera de ejemplo un caso de cómo la participación ciudadana organizada y debidamente suscrita, es decir con actores determinados (no troles) con nombres y apellidos, organizados y empoderados puede generar resultados; en el caso que presentamos no existe una comprobación científica que la carta haya incidido en la aprobación o autorización de la prueba de COVID19 en laboratorios privados; sin embargo puede ser un dínamo que enciende el motor de respuesta de las organizaciones o instituciones involucradas.

Narración de Historia de Caso:

“Recientemente la población de redactó un carta de petición dirigida al (Ministerio de Salud) M.S.P.A.S y Casa Presidencial que dice “Pruebas Covid-19” adjuntamos el Link, redactada por una ciudadana el día 19 de junio de 2020”.

Red: What´s App

Día de conocimiento 19 de junio de 2020

Descripción de contenido: Hola,

He firmado una petición dirigida a Ministerio de Salud y Casa Presidencial que dice:

"Pruebas Covid-19 "

¿Quieres firmar tu también? Click aquí:

[http://www.citizenngo.org/es/180484-pruebas-covid-](http://www.citizenngo.org/es/180484-pruebas-covid-19?utm_source=wa&utm_medium=social&utm_campaign=&utm_content=typage&tcid=73521621)

19?utm_source=wa&utm_medium=social&utm_campaign=&utm_content=typage&tcid=73521621

Canal de réplica: *ciudadanía, grupos de WAPP, conocidos o familiares.*

Resultado: *día 22 de junio el Ministerio de Salud convoca a Laboratorios Privados para informar sobre los lineamientos farmacológicos y técnicos para la autorización de elaboración de pruebas.*

- *¿Cómo evaluar las aportaciones realizadas por los participantes en los diferentes aspectos consultados?*

La evaluación de resultados de la participación se pondera a través de porcentaje de interés en las diferentes categorías: SOCIAL- CULTURAL - ECONÓMICO Y MEDIOAMBIENTAL, para lo cual es pertinente identifica grupos de apoyo como ONG´s, CAM y FODES

Para esto hay que trabajar en proyectos con matrices que incluyan TIC´s por ejemplo:

MATRIZ DE EJECUCIÓN O MATRIZ POR PROYECTO Y ACTORES INVOLUCRADOS

| No. de Distrito | Nombre del Proyecto | Actores involucrados | DLS TIC´s |
|-----------------|---|-----------------------------|--|
| DOS | "Selección de desechos" Proyecto de sensibilización para separación de desechos y la ejecución ejemplar por barrios, colonias y comunidades. | CAM, ONG´s FODES ADESCOS | "BLOG- Ecológico FACEBOOK- Social CHANGE.org- Contribución económica |

EVALUACIÓN DEL PROYECTO:

| | | |
|------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| Indicadores de Impacto | Número de personas interactuando | Número de propuestas y consenso |
|------------------------|----------------------------------|---------------------------------|

De esta forma se vinculará a la comunidad a través de las TIC's por proyecto por ejemplo:

- ¿De qué forma la participación puede potenciar otras medidas encaminadas a lograr una movilidad metropolitana sostenible?
- Pautas para el diseño y la organización de un proceso de participación ciudadana en la planificación y proyecto de un sistema de metro urbano.

4. BARRERA Y POSIBLES SOLUCIONES

| B A R R E R A S | POSIBLES. SOLUCIONES |
|--|---|
| <p>Barreras Tecnológicas</p> <p>Necesidad de redes para la conectividad en los parques municipales</p> <p>Necesidad de infraestructura para alcances</p> | <p>Conectividad digital, se iniciará con dos parques prototipos con en el A.M.S.S. que posean conectividad y así propiciar participación ciudadana con buzones online y offline.</p> |
| <p>Barreras en la administración</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actual estructura jerárquica de las administraciones con resistencia y la rigidez de los procedimientos. • Administraciones preocupadas por los resultados, las necesidades de lo online requieren voluntad y recursos. • Supremacía de los políticos ante las incormidades sociales. • Desconfianza en el manejo de los poderes públicos ante los | <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de un grupo consultivo de fuera; a través de la LACAP contratar una empresa (outsider) que lleve el tema de Comunity Manager. • Presupuesto para cambio de lo presencial a online. • Clasificar este Proyecto de participación "apolítico" y en línea Staff. |

| | |
|--|---|
| <p>problemas de alta rotación de gobiernos locales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas inadecuados para los procesos de participación que desvirtúan las opiniones y preferencias de la sociedad. | <ul style="list-style-type: none"> • Desligar de la Administración Central y crear un proyecto de “Transformación Online para la participación ciudadana” • Participación tomadas en cuenta por medio de un sitio de aportes y redes sociales que identifique a usuarios ya registrados. |
| <p>BARRERAS DE INTEGRACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos poco transparentes • Procesos de co-creación de usuarios socialmente equitativos. • Procesos de cocreación de intereses o de áreas estratégicas para prototipar primero lo ambientalmente correcto. • Procesos consultivos de oportunidades de mejora o convocatorias a través mesas de paritición de usuarios (pueden ser via mail o What´s App en primera instancia). • Formación de Equipos Empoderados. • Validación de los procesos | <p>SOLUCIONES INTEGRATIVAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación de equipos de actores interesados en cambios de su comunidad (50%). • Se prototipará en parques en las áreas de deportes, música y talleres (inglés y manualidades) • Tiene que ser deseable, viable y factible. • Todos las consultas deben de llevar un eje transversal buscar lo ecológicamente viable y sostenible. • Cada coordinador de mesas de participación, entrenador de equipos de la municipalidad, tutor de ejercicios o prácticas de fitnes, profesores de música, manualidades e Inglés y otros no expresados deben de recolectar usuarios a través de correos electrónicos y redes sociales para hacer una base de datos. • La Unidad de Participación ciudadana filtrará la información para la efectiva implementación • Cualquier contratación debiese de ser auxiliada por la utilización de la LACAP |
| <p>Barreras en los procesos de participación ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociedad no formada en la materia, considerados como insolventes | <p>Soluciones participativas de la Sociedad Civil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a sociedad civil, usuarios y/o ciudadanos empoderados en |

| | |
|---|---|
| <p>técnicamente por los responsables del plan o proyecto en cuestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimación de costes de tiempo elevados para los procesos de participación al utilizar las TIC's. • Consideración en favor de los técnicos como únicos entes con capacidad resolutive. • Consideración de competencias decisorias exclusivas de las administraciones, por tanto intransferibles. • Degradación de la calidad de la información obtenida en los foros, debido a una elección de los miembros influenciada por intereses particulares. | <p>hacer voluntariado para la ejecución de proyectos comunales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se utilizarán plataformas como Redes Sociales, correos electrónicos y para reuniones Zoom o Meet. • Al fortalecer las competencias de liderasgos de los ciudadanos o usuarios en el distrito respectivo se resolverán problemas de capacidad resolutive. • Las decisiones las tomarán las diferentes comisiones involucradas en la mejora de las comunidades o en las reparaciones a realizar. De acuerdo a los diferentes recursos provistos por la Municipalidad. • Los diferentes actores y participantes de los comités de voluntarios activos |
| <p>Barreras en los Recursos asignados</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se dispone de recursos • Asignación de Recursos para equipos de Vigilancia de entornos • Búsqueda de Recursos y ayuda externas de fondos de Cooperación Internacional. | <p>SOLUCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestionar Recursos a través de los P.E.I y P.E.P • Involucramiento del CAM y PNC y comunidades o asociaciones de vecinos. • Alianzas con ONG's articuladas con apoyo y logísticas para agilizar, y operativizar la participación ciudadana. • Motores de búsquedas |
| <p>También existen otras barreras como la escasa formación en materia de comunicación y participación que suelen tener los responsables, lo cual acaba repercutiendo en las escasas experiencias participativas. Vinculado a lo anterior está la confusión de conceptos como comunicación y participación. Un ejemplo de ello es cómo en los proyectos de transporte público se suele tratar, incluso en algunos casos intencionadamente, la comunicación de la solución adoptada</p> | <p>SOLUCIONES</p> <p>Creación de Campañas sensibilizadoras y educativas de la Participación Ciudadana.</p> <p>Creación de Canales digitales.</p> <p>Mejora de Plataformas online.</p> <p>Creación de un Call Center- gratuito.</p> <p>Creación de un cableado en diferentes los parques.</p> <p>Creación de Cartas de Propuestas ciudadana.</p> <p>Creación de Equipos comprometidos con sus entornos.</p> |

| | |
|--|---|
| <p>como un proceso participativo, aún cuando haya sido débil la intervención ciudadana y más aún para una retroalimentación entre todos los actores.</p> | <p>Creación de Equipos vinculados por cuencas hidrográficas que estén hermanados territorialmente.</p> |
| <p>BARRERAS EN TEMAS Y RETOS IDENTIFICADOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integración • Urbana • Entornos de Movilidad • Seguridad Vial • Inclusividad • Seguridad Alimentaria • Empleabilidad-Emprendedurismo y Gestión de Becas • Desarrollo Sostenible • Gestión de Desechos Sólidos. <p>BARRERAS POLÍTICO-PARTIDARIAS</p> <p>Los partidos políticos tienen en El Salvador mucha influencia sobre el contenido informático vinculado con las comunidades y lo vuelven propagandístico por lo tanto es importante desvincular toda intromisión partidaria al proceso de participación. Por lo tanto todo proyecto que conlleve tinte o corte político va a ser trasladado inmediatamente a “Gestión de crisis”</p> <p>Bajo esta premisa no se vinculará ningún proceso político ya que puede trasladarse al plano partidario. El bloqueo de este tipo de acciones dará como resultado una acción ciudadana desvinculada del quehacer político.</p> <p>BARRERAS DE RECURSOS</p> <p>La normalidad es que no hay recursos para la ejecución de recursos una nueva forma de hacer que las cosas sucedan y no se queden en proyectos son las Alianzas, las cuales con una gestión de contraloría e información generan respuestas.</p> | <p>SOLUCIÓN PROPUESTA</p> <p>Conformación comités de ciudadanos y/o usuarios distritales temáticos, de encontrarse ya las bases de datos, se dará preferencia a los ciudadanos involucrados en cada uno de estos rubros buscando soluciones dentro del marco del D.L.S., de tal forma que a algunas mesas temáticas solo se les agregue el componente del D.L.S y la articulación a través de redes sociales y/o TIC's</p> <p>SOLUCIONES APARTIDARIAS</p> <p>El desvinculamiento de todo interés partidario es <i>sine qua non</i> en los ejercicios de participación ciudadana, identificar los diferentes recursos y su procedencia, la necesidad de fortalecer equipos sin importar credo político y visibilizar derechos y deberes ciudadanos para empoderar a los actores vinculados en la toma de decisiones.</p> <p>A largo plazo y con una ciudadanía capaz de evaluar lo político fuera de todo partidismo, se agregará este eje como un elemento importante dentro del DLS.</p> <p>SOLUCIONES EN CUANTO A RECURSOS</p> <p>ALIANZAS PÚBLICO- PRIVADAS (se pueden incorporar grupos o asociaciones de vecinos con quienes se desarrollen alianzas estratégicas para mejoras comunales proporcionando materiales para la realización de obras)</p> |

5. PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1º. Análisis externo, exógeno o del entorno.

Investigar y analizar el entorno ayudará a conocer mejor la situación de cada distrito. Así como saber cuál es su estrategia para abordar problemas y proponer soluciones. A veces funciona dar a conocer los problemas, otras veces puede ser ocasión de fuerte de crítica. Por eso la primera recomendación que proponemos es un test de sondeo de participación. De esta forma veremos si se necesita una campaña previa de sensibilización o concientización de porqué se debe participar.

Estudiar ejemplos de otros distritos con situaciones compartidas permite ver los errores que se están cometiendo y, así, y evitar caer en ellos. Por otro lado, servirá de un probable escenario para obtener ideas. ¡Ojo! Esto no quiere decir que se plagie, si no que se tome nota y se busque inspiración de las buenas prácticas.

Identificar en qué redes sociales se está presente, el número de fans o seguidores, qué resultados está obteniendo, la reputación lograda, los servicios que ofrecen, la satisfacción de los ciudadano y usuarios de los servicios serán de los primeros indicados a medir, sin embargo hay que tomar en cuenta que no son 100% fidedignos ya que en muchos casos suelen ser indicadores vanidosos.

Todo el estudio del entorno comunitario, las buenas prácticas de otros distritos inclusive municipios nos proporcionará **datos significativos que nos ayudará a trazar la estrategia participativa de impacto.**

2º. Fijar los objetivos por cada red o canal de comunicación

La fijación de los objetivos es el punto donde empezará a participarse de un plan, para el caso. En esta parte del proceso, debemos preguntarnos lo siguiente: ¿Qué queremos conseguir? ¿Y por qué deseamos que nuestro plan o proyecto se consulte o se dé a conocer?

Una vez contestadas estas cuestiones, toca ponerse a hacer una lista con los objetivos a alcanzar.

Los **objetivos tienen que ser reales, medibles, específicos y cuantificables en cuanto a participación se refiere, por ende es importante que todas las opiniones se cuantifiquen** a la hora de ejecutar acciones.

Por supuesto, deben estar **marcados en una plantilla supervisada y** auditada establecerse los porcentajes exactos de participación activa. De esta manera, podremos ver si nuestro plan está siendo efectivo o no.

A continuación, proponemos unos ejemplos de objetivos **en redes sociales**:

Los relativos a la cuantificación los graficamos para su mejor lectura. Sin embargo, no podemos dejar a un lado los **cuantitativos**. Aunque no sean tangibles forman parte del abordaje cultural, una cultura de la apatía o el desconocimiento a la participación podría entonces variar sustancialmente los resultados, hay aprobación tácita o implícita, y a veces pueden ser completamente empáticos con la participación.

Usando el ejemplo anteriormente expuesto, pueden ser: dar a conocer una obra, mejorar un camino vecinal o simplemente la atención al cliente...

3º. Población objetivo

Seleccionar la población objetivo implica también visibilizar los actores claves en el plan y socios estratégicos, requiere una investigación previa que determina dónde se encuentran, es decir, en qué grupos sociales están. El objetivo será lograr una audiencia involucrada. También un objetivo será conocer su comportamiento y podemos ofrecerles el apoyo que buscan en sus emprendimientos o acciones de cooperación.

Otro dato importante es su edad y sexo para poder adaptar el estilo, el tono y lenguaje.

Se debe crear contenidos originales y creativos que despierten su interés y reacciones. Así, se logrará conectar con ellos y aumentará las interacciones.

Por ejemplo un programa de empleabilidad (Feria de empleo o Feria de emprendimientos una temática para éstos podría ser E-commerce)

4º. Estrategia

Ya tenemos definido a quién nos vamos a dirigir y conocemos cuáles son necesidades e intereses de nuestros actores. También sabemos en qué redes sociales tienen presencia en su entorno. Llega el momento de definir la **estrategia en redes sociales**.

Lo primero es decidir en qué redes sociales tendremos presencia. Como ya sabemos dónde se encuentran, abriremos perfiles en las diferentes redes. Aquí habrá que decidir si se hace por distrito o por espacio ciudadano comunitario.

Anteriormente decíamos que cada red social es diferente. Por ello, adaptaremos nuestras acciones y contenidos a cada una.

Aunque no quiere decir que no tracemos actividades y contenidos comunes.

Por ejemplo, si hacemos un taller online con el fin de dar a conocer nuestra marca. Lo promocionaremos en todos nuestros perfiles sociales. Eso sí, adaptaremos copy para **Facebook, Twitter o Instagram** y la imagen.

Volviendo a la estrategia, determinaremos cuántas veces publicaremos a la semana, qué tipo de contenido, publicaciones del blog...

Por otro lado, detallaremos las actividades puntuales como concursos, promociones, becas, ferias, contenidos especiales, campañas, notificaciones de la Ley de Acceso a la Información Pública entre otros.

Todo debe quedar recogido en un calendario para que no se nos pase y podamos organizarlo con antelación. Algunos le denominan **agenda estratégica**.

5º Quién o quiénes gestionan la estrategia

Decidir quién o quiénes serán los responsables de materializar el plan de Participación Ciudadana de forma digital es otro punto esencial. La pregunta clave es el porqué, porque la transparencia y honestidad en el manejo de datos debe de ser la columna vertebral para que la intervención en los territorios sea efectiva. Dependiendo de la persona que se elija se alcanzarán los objetivos o no. Seleccionar correctamente al personal o persona que ejecuta el plan es muy importante.

Nuestra recomendación debe ser una persona con conocimientos y formación en redes sociales, es decir, un buen community manager **con experiencia y conocimiento del DLS, adicionalmente con conocimiento de la Ley de Acceso a la Información**, y planeación institucional. La principal característica es que debe ser una persona sin afiliación a ningún partido político y tiene que tener un claro sesgo objetivo de la realidad y ser sensible a las necesidades de las comunidades y el desarrollo de los territorios.

6º. Gestión de crisis, creación de una estrategia para la crisis.

Al incorporar un plan de participación ciudadana al entorno digital estará expuesto a sufrir crisis de reputación, por diferentes situaciones especialmente referente a recursos, tiempo, cambios de administraciones entre otros elementos.

Normalmente, suelen producirse por el descontento de algún usuario o ciudadano que no a quedado satisfecho porque lo que deseaba, o no se realizó lo que él impulsaba, o se realizó lo contrario a sus intereses.

Algo negativo y que afecta a la reputación de nuestro proyecto, puede arruinar el trabajo de meses. Lo mejor es estar preparado para hacer frente a esta circunstancia, por eso, debemos preparar un **plan de acción en el que queden fijados los pasos a dar en caso de crisis.**

Para estar prevenidos en el caso de que se produzca y, así, actuar de inmediato frenando la crisis lo más pronto posible.

Una recomendación específica será el plan de actuación en la gestión de la crisis. Definir los pasos a seguir y establece un protocolo de acción de crisis.

Igualmente quién se ocupará de solventarla y qué se considera una crítica fuerte, moderada o leve (definirla).

7º. Herramientas claves y TIC's a utilizar.

No cabe duda que las redes sociales han modificado la forma de comunicarse y son un espacio en el que la participación ciudadana que se desarrolla y crece más día a día. No solo son una herramienta para hablar con nuestros conocidos, sino que sirven para llegar a gente a la que antes no podíamos llegar, a empresas grandes y pequeñas, colectivos, administraciones públicas o políticos, también se puede generar de forma local o internacional por ejemplo incorporando a la diáspora salvadoreña.

Existen experiencias exitosas de articulación de estos procesos participativos de alta convocatoria y gran rapidez de formación **se produce principalmente a través de Facebook y Twitter**, pese a que Whatsapp y el correo electrónico siguen teniendo una gran importancia.

PÁGINA WEB: entendido como en el sistema de información basado en Hipertexto (texto que contiene enlaces a otras secciones del documento o a otros documentos) algunos autores le denomina páginas Web a documentos que contienen elementos multimedia (imágenes, texto, audio, vídeo, etc.) además un elemento importante es que ésta contenga enlaces de hipertexto.

CORREO ELECTRÓNICO: se utiliza para denuncias, solicitudes de información, información de exenciones (efecto de eximir o notificar de exenciones, vigencias, y otros documentos que necesiten atención directa.

Las redes sociales logran que los problemas locales sean temas sobre los que se hable y debata, aunque pudiese haber interferencia exógena o a veces de troles, lo que más nos interesa en este caso es la intervención endógena, aunque jamás se debe despreciar la cooperación y los insumos de fuentes como la academia y otros gobiernos locales, el uso de las redes podría decirse está orientado especialmente para los más jóvenes que siempre están conectados y son muy activos, pese a ello la comunicación aunque con menor uso de la población adulto mayor, poco a poco comienza a generar impacto y es un elemento indispensable en toda gestión de gobernanza. Es una herramienta potente donde cada persona manifiesta lo que opina libremente, ya sea con un texto, imagen o vídeo propio, **pudiendo ser cada uno de nosotros un líder de opinión** que comparte contenidos de interés y genera una inteligencia colectiva que deriva en una sociedad más activa y preocupada por sus derechos y por los derechos de quienes les rodean (TURRO, 2017).

Estas redes han alentado a la ciudadanía para que se sienta, participe en las ciudades o pueblos donde viven, algo que se había perdido y que se rescata con este **nuevo espíritu social**.

La Alcaldía Municipal de San Salvador promueve la participación ciudadana a través de las redes sociales

La relevancia de las redes sociales y la participación activa que proporcionan éstas, han llevado hoy día a que los entes públicos puedan ser visibilizados por sus poblaciones, activando nuevos canales directos de comunicación entre ellos y la ciudadanía. En este sentido estos canales son vitales para generar lazos de aprobación o denegación de las gestiones (TURRO, 2017).

Un caso de éxito es el de Europa tanto es así, que en la actualidad la mayoría de los ayuntamientos en España comunican lo que se hace a través de sus redes sociales y promueven que sus vecinos participen y opinen en ellas, estableciendo canales directos con la ciudadanía.

“Las redes sociales se han convertido en un altavoz para la ciudadanía y son el nuevo pregonero para los ayuntamientos.”

TWITTER



<https://www.dominguezmarketing.net/wp-content/uploads/2019/08/twitter-bird-white-on-blue.jpg>

Esta red es muy utilizada para tratar problemas actuales, compartir y dar a conocer lo que está pasando al instante, en nuestro país es más personalizado que institucionalizado; sin embargo posee grandes cualidades de difusión cuando las Instituciones comunican a través de esta red. Las administraciones públicas la usan para comunicar las acciones que están llevando a cabo en el mismo momento en que las realizan. También es importante para recibir sugerencias, quejas, opiniones de la ciudadanía y actuar en consecuencia.

En los 140 caracteres de un tweet, un ciudadano puede pedir que recojan un cubo de papel que está rebosando o que reparen un desperfecto en la iluminación. Recibes respuesta del ente público con un número de incidencia y compruebas la rapidez con la que funciona el sistema.

Hay que destacar la posibilidad de hacer encuestas y los buenos resultados de participación que se registran en preguntas abiertas.

Además, el uso de hashtags conlleva que se generen debates en torno a temas concretos.

FACEBOOK



https://cdn.clipart.email/8a0c562bbb85169ce2af802054a5fce6_logo-facebook-png-fond-noir_774-775.png

Una red social ideal para compartir contenido más extenso, que las entidades públicas utilizan para mostrar actos culturales, abrir propuestas de consulta ciudadana y mostrar acciones que se llevan a cabo en su territorio.

La respuesta de la ciudadanía en Facebook es rápida, es capaz de mover una acción de interés o que cause revuelo y viralizarla porque prácticamente todos estamos en esta red social y la usamos a diario una gran mayoría.

La participación ciudadana se produce a través de publicaciones en un muro que se mueven entre conocidos, en respuesta a publicaciones con las que estamos de acuerdo o en desacuerdo y también se participa en grupos y eventos que se generan desde la propia herramienta.

Es muy común que cada barrio, distrito, pueblo o ciudad cuente con grupos en Facebook donde se habla de los problemas diarios del lugar donde se vive, se aportan soluciones compartiendo experiencias, se discute sobre la forma de actuar o se informa de lo que pasa cerca de nuestros hogares o lugares de trabajo.

YOUTUBE



https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/7/72/YouTube_social_white_square_%282017%29.svg/1200px-YouTube_social_white_square_%282017%29.svg.png

Youtube se ha hecho muy viral como red para compartir vídeos con experiencias de nuestra vida diaria, los conocimientos que tenemos y cómo ayudar a resolver determinados problemas o mostrar ese proyecto que estamos llevando a cabo.

Como ejemplo, para conocer el proceso participativo de Decide Madrid e incitar a que la gente proponga sus ideas y propuestas, el ayuntamiento de Madrid hizo un spot con un personaje muy conocido. Y todos recordaremos el ejemplo simpático de una familia mexicana que invitaba a través de un vídeo a que todo el mundo fuera a la fiesta de cumpleaños de su hija de 15 años y logró que 1,2 millones de personas confirmaran su asistencia.

WHATSAPP Y TELEGRAM



<https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/6/6b/WhatsApp.svg/1200px-WhatsApp.svg.png>

Ambas aplicaciones se han erigido como elementos de participación ciudadana constante. Telegram es utilizado por ayuntamientos, partidos y políticos para mostrar lo que se lleva a cabo, siendo una buena herramienta para compartir archivos y trabajar en grupo.

Mientras que el uso de Whatsapp está muy extendido y es una herramienta fundamental con la que movilizar a la ciudadanía. Whatsapp también es utilizado por programas de TV y radio como herramienta para conocer la opinión pública y que esta comparta los sucesos relevantes que ocurren a su alrededor, a su vez es usado por entidades públicas como canal directo con el ciudadano.

CHANGE.ORG



<https://static.change.org/favicon/favicon-400x400.png>

¿Quién no ha firmado alguna de las peticiones que se llevan a cabo en Change.org? Change.org es una plataforma de petición de firmas en la que puedes proponer cualquier causa con una finalidad cívica, social o a favor de los derechos humanos y otros ciudadanos la pueden firmar. Tiene muchos casos de éxito, por ejemplo casos en que se ha logrado más de 167.827 firmas.

Casos de éxito de participación ciudadana en Redes Sociales

En esta guía proponemos ejemplos textuales de proyectos de éxito que articulan a las redes sociales con la participación ciudadana activa:

PROYECTO: SEPARA, RECICLA, QUIERE A MADRID

El proyecto “*Separa, recicla, quiere a Madrid*” fue una iniciativa promovida por el Ayuntamiento de Madrid y Ecoembes cuyo objetivo era concienciar, promover y apoyar el reciclaje doméstico entre los vecinos y vecinas de la ciudad. Se dividía en dos ámbitos de actuación: offline con acciones de calle realizados por educadores ambientales y coordinadores; y online, a través de medios como Twitter, Facebook o Youtube.

Como medio de comunicación, dinamización de la campaña y participación ciudadana tuvieron una gran importancia las redes sociales. Twitter comunicaba el desarrollo de las acciones de calle, con consejos sobre cómo reciclar, información de interés sobre la actualidad del reciclaje y servía a la ciudadanía para debatir y comunicarse (TURRO, 2017).

Facebook acompañó a Twitter con publicaciones muy virales y de mayor contenido, mientras que Youtube movió una de las acciones de mayor repercusión, los vídeos de la campaña.

BLOGS Y FOROS ONLINE: cada distrito tendrá un blog por proyecto a ejecutar; inclusive los ciudadanos pueden acceder por consulta del distrito cuya indicador de participación será el número de personas involucradas y registradas en el blog, que residan en el distrito, que sean usuarios de los servicios, debidamente identificadas por medio de su DUI, también habrá un sitio de denuncia ciudadana de problemas identificados *in situ*. Personas encargadas de retroalimentar el Blogs: encargados de comunicaciones de la Alcaldía o distrito, Gerente de Proyecto, Encargados del área en cada sede distrital.

BUZONES DE SUGERENCIAS (PÚBLICOS): plataformas que podrán firmar los ciudadanos a efecto de petición pública para tomar en cuenta:

- a) Buenas prácticas de otros municipios
- b) Ideas Innovadoras
- c) Propuestas
- d) Referentes ya ejecutados

WEBINAR PARA AUDIENCIAS CIUDADANAS: conferencias de estilo participativo que se sociabilizarán en Facebook e Instagram para consulta de PLANES, PROYECTOS Y MEJORAS. Buscando una participación popular inclusive de otros actores o posibles cooperantes internacionales.

8º. Medición de los resultados. Resultados de Impacto

El punto clave es la medición de los resultados, si se le otorga una puntuación y se le otorga la lectura correcta se sacará de dudas y sabremos si estamos consiguiendo los objetivos marcados o no.

Revisando las métricas comprobaremos si hemos logrado lo que nos planteamos en un primer instante.

Las herramientas que se puede usar son las **estadísticas de Twitter, Facebook, Instagram, Google Analytics...** Y deben complementarlas con otras de Análisis de resultados, muy parecidos a los análisis que se hacen en la investigación científica, esto implicará un reunión con los actores implicados y una reunión del equipo que está a cargo del plan, para hacer una retroalimentación de lecciones aprendidas, saberes y oportunidades de mejora colectiva.

9º. Revisión del plan

Al trabajar en un entorno digital cambiante y lo que sirve hoy dentro de unos meses tal vez no.

Es necesario crear un apartado dentro del plan estableciendo cada cuánto tiempo lo revisaremos. Generalmente, suele **ser cada seis meses o una vez al año**. Pero los cambios en los algoritmos en las redes sociales provocan la modificación de nuestras actuaciones.

Aunque también puede suceder que los objetivos se hayan superado antes de lo esperado. En tal caso deberíamos volver a revisarlo. A veces no todas las personas suelen gastar sus datos o saldo de telefonía en el involucramiento de un plan de estos porque tiene por sentido que su voto no suma, por eso es importante en la revisión del plan identificar el grado de convicimiento del ciudadano y de la audiencia en general, a partir de ello crear o difundir campañas de credibilidad y confianza en el plan.

10º. Presupuesto

El final se sella con la sección del presupuesto. No obstante, hay algunas personas que consideran que es mejor situarlo al principio. La perspectiva pragmática sugiere que es mejor dejarlo para al final. No es por una cuestión de gusto, ya que podremos detallar con mayor precisión la inversión que necesitaremos. Un ejemplo, sería el gasto mensual en campañas en Facebook ADS y en Twitter ADS

Además, de las herramientas que necesitaremos para la programación de redes, monitorización de las vigencias de permisos, permisos de confidencialidad, gasto en banco de imágenes, herramientas de diseño entre otros.

Todo esto debe estar reflejado para evitar que se sobrepase de la inversión establecida.

BIBLIOGRAFÍA

- TURRO, P. (diecisiete de marzo de 2017). *IEBSCHOOL.COM*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/participacion-ciudadana-en-redes-sociales/> Maria. (s.f.).
- Páez, M. Á. (2005). Participación Ciudadana y Las Tecnologías de la Información y la Comunicación: hacia una administración pública relacional. *NUEVA SOCIEDAD / NUSO* , <https://nuso.org/articulo/participacion-ciudadana-y-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion-hacia-una-administracion-publica-relacional/>.
- Robles, V. B. (2016). Participación, ciudadanía y tecnología para la transformación social . *Participación, ciudadanía y tecnología para la transformación social* , 50'62. (s.f.).

Sitios fuente de imágenes

<https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/6/6b/WhatsApp.svg/1200px-WhatsApp.svg.png>

<https://static.change.org/favicon/favicon-400x400.png>

https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/7/72/YouTube_social_white_square_%282017%29.svg/1200px-YouTube_social_white_square_%282017%29.svg.png

<https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/6/6b/WhatsApp.svg/1200px-WhatsApp.svg.png>

https://cdn.clipart.email/8a0c562bbb85169ce2af802054a5fce6_logo-facebook-png-fond-noir_774-775.png

Leyes, Códigos y Doctrina

Asamblea Legislativa de El Salvador (2000). Código Municipal. Decreto 274, Publicado en el Diario Oficial. Nº 175, Tomo No. 348, de fecha 20 de septiembre de 2000.

Asamblea Legislativa de El Salvador, (2010), Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto No. 534, Publicado en el Diario Oficial No. 70, Tomo No. 391 de fecha 08 de abril de 2011.