

2

SERIE :
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA
PARA UNA
MEJOR
DEMOCRACIA

E- PARTICIPACIÓN: NUEVAS TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA

SUBSECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO



Ministerio
Secretaría
General de
Gobierno

Gobierno de Chile

INTRODUCCIÓN

Chile y el resto del mundo experimentan un cambio de época cruzado por la globalización y la influencia creciente de la revolución digital.

Una de las consecuencias de estos avances tecnológicos ha sido el aumento del uso de las telecomunicaciones. La masividad que ha logrado internet ha propiciado el surgimiento de nuevas redes sociales, las cuales permiten una comunicación fluida entre personas de distintas partes del globo. En ese sentido, con internet han nacido importantes redes y comunidades virtuales, permitiendo nuevos espacios de expresión y participación ciudadana.

Con el advenimiento de las telecomunicaciones, y en la búsqueda del fortalecimiento de la participación ciudadana, el Gobierno se ha propuesto como objetivo el mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta oportuna y de calidad, de parte de los órganos de la administración del Estado. Para ello se ha decidido disponer de las *Tecnologías de la Información y Comunicaciones* TICs (televisión, computación, internet, etc.) en tanto que son tecnologías que favorecen la comunicación y el intercambio de información en el mundo actual. La ventaja de utilizar las TICs como canales y espacios de participación, consiste en darle la oportunidad a los ciudadanos para expresar sus inquietudes, quejas o recomendaciones de forma rápida y fácil, sin barreras de tiempo ni de espacio. Lo anterior es particularmente importante en lo que respecta a la participación ciudadana, ya que en este escenario se comienza acrecentar de forma paulatina la comunicación entre las autoridades y la ciudadanía, estableciéndose por tanto una nueva forma de mediación, representación y democratización ciudadana.

La importancia de una adecuada y oportuna incorporación de las TICs, radica en que constituyen un elemento de inclusión importante de los ciudadanos en el quehacer político, ya que bien implementado permite una fluida retroalimentación entre el Estado y la sociedad civil. Por consecuencia entonces, el sistema democrático se enriquece, ya que diversifica las instancias de representatividad que tienen los ciudadanos respecto de sus opiniones y además, consolida las relaciones de confianza y la corresponsabilidad necesaria para construir un mejor país. La relación entre el uso de las TICs y la participación ciudadana entonces, se hace estrecha y al mismo tiempo necesaria, trayendo por única consecuencia el fortalecimiento de nuestra democracia y el surgimiento de lo que llamaremos e-participación, que no es sino la participación a través de espacios virtuales dentro de los cuales se construye el diálogo ciudadano en torno a las decisiones públicas.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA COMO POLÍTICA PÚBLICA

En este contexto, se generan nuevos desafíos para profundizar nuestra democracia obligando a los partidos políticos, parlamentarios y demás instituciones a adecuarse a estas nuevas formas de expresión con mecanismos cada vez más abiertos, que respondan a las exigencias de este nuevo ciudadano.

Es por esto, que el gobierno del Presidente Sebastián Piñera ha impulsado la "política de participación ciudadana" entendiendo la corresponsabilidad como condición necesaria en la esfera pública, donde tanto la ciudadanía

> TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TICs)

Son tecnologías (televisión, computación, internet, etc.) que favorecen la comunicación y el intercambio de información en el mundo actual. La ventaja de utilizar las TICs como canales y espacios de participación, consiste en darle la oportunidad a los ciudadanos para expresar sus inquietudes, quejas o recomendaciones de forma rápida y fácil, sin barreras de tiempo ni de espacio.

“La revolución de las telecomunicaciones, el perfeccionamiento de la democracia y la búsqueda permanente del gobierno por fortalecer las instancias de participación ciudadana han puesto un fuerte acento en el mejoramiento de los canales y espacios de información y opinión ciudadana, promoviendo una respuesta oportuna y de calidad de parte de todas las instituciones públicas.”

como el Estado establecen un compromiso mutuo en pos del mejoramiento de los servicios entregados por el Gobierno. En este espacio, la ciudadanía toma un fuerte protagonismo y su participación se vuelve condición indispensable en materias de fiscalización y formulación de políticas sociales.

La revolución de las telecomunicaciones, el perfeccionamiento de la democracia y la búsqueda permanente del gobierno por fortalecer las instancias de participación ciudadana han puesto un fuerte acento en el mejoramiento de los canales y espacios de información y opinión ciudadana, promoviendo una respuesta oportuna y de calidad de parte de todas las instituciones públicas.

Con esta intencionalidad, el Gobierno ha dispuesto una serie de TICs, de cuya implementación surge el proyecto Datos.gob.cl, el cual es acogido por medio de la invitación a la iniciativa multilateral Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership -OGP) en septiembre del año 2011. Lo anterior busca promover la apertura, colaboración y cercanía entre gobierno y ciudadanía, por medio del ejercicio de la transparencia, la innovación y el desarrollo colectivo. En ese sentido, se pretende proveer a la ciudadanía de un acceso expedito, abierto, y sin restricciones de uso, a un conjunto de datos y programas gubernamentales, en formatos estructurados. El propósito de que estos canales estén ordenados de manera estandarizada, es la posibilidad de su reutilización por parte de terceros de manera automatizada, de manera que esto puede significar un importante estímulo a entidades que pueden agregar valor a dicha información y también eventualmente potenciar actividades de emprendimiento asociadas a la divulgación y agregación de información relevante para el ciudadano¹. La finalidad de dichos datos, es que estos sean divulgados y potencialmente utilizados por la sociedad en general y también por entidades particulares que puedan agregar valor a dichos datos y con ello elaborar productos en función del beneficio ciudadano. En palabras simples, la recapitulación de toda la información que los ciudadanos depositen en los TICs permite que el Gobierno, u otras instituciones, utilicen aquellos datos para la formulación de proyectos o productos que beneficien a la sociedad civil.

En síntesis, con dicha iniciativa el gobierno del Presidente Sebastián Piñera pretende brindar un servicio público, con énfasis en la transparencia y la promoción de la participación ciudadana; cambiando el rol de los ciudadanos como meros consultores a coproductores de contenidos y políticas públicas.

1 Datos extraídos de:
<http://www.modernizacion.gob.cl/datospublicos/images/PropuestaNormaDatos.pdf>

INICIATIVAS EN MARCHA

Ejemplo: A la fecha ya contamos con dos iniciativas concretas que se encuentran funcionando: Consultas Ciudadanas y ChileAtiende.

Un ejemplo de Consultas Ciudadanas

Un ejemplo de participación en línea corresponde a las Ventanillas Virtuales de Opinión, del Ministerio Secretaría General de Gobierno (MSGG), las cuales se enmarcan dentro de un espacio de búsqueda que intenta incorporar la opinión de la ciudadanía. Las Ventanillas Virtuales de Opinión son un mecanismo de participación ciudadana que opera como espacio y canal, para invitar a las personas a incorporar su opinión a una determinada política pública o plan gubernamental.

Dichas ventanillas tienen por objetivo:

- Recabar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre un determinado planteamiento de la autoridad en una materia específica.
- Generar una respuesta organizada al proceso de consulta por parte de la autoridad.

Las consultas pueden realizarse en cualquier momento del ciclo de la política pública, vale decir en las fases propuestas de ideas, diseño, implementación, evaluación y reformulación. Respecto a los temas de las consultas pueden ser definidas por los servicios (de oficio) o por los ciudadanos (a petición de parte), y la forma como esto se implementa en cada ministerio o servicio público debe estar definido en sus Normas de Participación Ciudadana.

Un ejemplo de participación en línea: ChileAtiende

Un ejemplo de los nuevos mecanismos de participación y consulta ciudadana en línea, incluidos bajo la agenda de modernización del Estado del presidente Sebastián Piñera, es el programa gubernamental **ChileAtiende**. El cual establece una **Red Multiservicios del Estado** que busca acercar los beneficios y servicios de las instituciones públicas a la ciudadanía, y que atiende a través de las sucursales del Instituto de Previsión Social (IPS).

A través de su portal web www.chileatiende.cl, los ciudadanos pueden acceder de manera simple y directa a información sobre más de mil ochocientos trámites y beneficios de cerca de ciento cuarenta instituciones públicas, en fichas paso a paso claras y comprensibles y con un sistema de búsqueda temático y por etapa de vida, lo que facilita el acceso de las personas a los servicios que el Estado tiene para ellas, sin necesidad de desplazarse grandes distancias o de una ciudad a otra.

Frente a esto, el ministro Cristián Larroulet destacó que ChileAtiende inició su marcha blanca en enero de este año y a la fecha ya ha permitido “ahorrarle a muchos chilenos, en conjunto, más de 8 mil horas al mes de trámites, que es uno de los objetivos de la Agenda de Modernización del Estado: facilitarle la vida a las personas, poniendo al Estado a su servicio,



Objetivos ventanillas virtuales:

- > Recabar las opiniones que los ciudadanos tengan sobre un determinado planteamiento de la autoridad en una materia específica.
- > Generar una respuesta organizada al proceso de consulta por parte de la autoridad.

con un trato más cercano”. Finalmente cabe señalar, que durante los próximos meses, **ChileAtiende** continuará ampliando su red de instituciones y la oferta de servicios disponibles, para entregar más y mejores atenciones.

CHILE Y SUS NUEVAS ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN DIGITAL.

A partir de todo lo descrito anteriormente, podemos apreciar que la participación ciudadana por medio de las plataformas digitales, se constituye bajo el gobierno de Sebastián Piñera como un mecanismo novedoso, de inclusión y participación social, que las diversas instituciones públicas deben considerar a la base de sus servicios y programas, estableciéndose progresivamente como una fuente democrática relevante y que facilita el diálogo entre la sociedad civil y las autoridades. Es decir, internet (en conjunto con las redes sociales) se convierte así, en un espacio de deliberación democrática donde los ciudadanos exponen sus consultas, visiones y dudas por parte de la ciudadanía.

La **e-participación** por consiguiente, permite conocer y ampliar la opinión de las personas, implementando para dichos efectos los espacios y canales de consulta, invitando a la ciudadanía a participar de manera informada y pluralista. De esa manera, los TICs y las plataformas digitales se consideran como un criterio relevante en la formulación y ejecución de políticas públicas más inclusivas. En este sentido, los procesos participativos permiten abrir nuevos canales de comunicación entre el Estado y los ciudadanos, creando nuevas formas de cercanía y entendimiento, lo cual habla de una participación ciudadana en el marco de la corresponsabilidad.

Como conclusión, en la actualidad internet y las redes sociales, son los grandes canales que añaden, amplían y posibilitan la participación de los ciudadanos. De esta manera se conforma como una extensión factible de participación ciudadana, como un complemento y una alternativa viable a los canales habituales de participación, mediación y representación ciudadana. En relación a lo anterior, internet viene a desplegar toda su potencialidad y generación de oportunidades a aquellos ciudadanos que por diversos motivos no pueden participar de forma presencial. Es decir, actualmente las herramientas de participación ciudadana a nivel virtual configuran un complemento a la participación presencial, permitiendo ampliar en la población los canales de comunicación y participación ciudadana.

Finalmente es preciso señalar que actualmente los mecanismos de participación ciudadana en línea, pueden efectivamente incentivar una forma más directa de democracia y de participación en los ámbitos, asuntos y políticas públicas gubernamentales. Además, pueden actuar como mecanismos de control ciudadano y transparencia en la elaboración de políticas públicas, generando un proceso de fiscalización más democrático y participativo en Chile.

“Actualmente las herramientas de participación ciudadana a nivel virtual configuran un complemento a la participación presencial, permitiendo ampliar en la población los canales de comunicación y participación ciudadana.”