

# Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja

Lorena Carranza

## Resumen

La utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTICs) en la gestión de gobierno a nivel nacional, regional o local ha significado la apertura de canales de información y comunicación entre autoridades y ciudadanos. Uno de los campos en los cuales se ha venido expandiendo el uso de las NTICs, especialmente Internet, es el de las municipalidades provinciales y distritales en el caso del Perú. La siguiente investigación parte de la hipótesis de que un adecuado uso de las NTICs podría generar cambios importantes en la interacción y participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de su propia localidad.

## Palabras clave

Gobierno electrónico, nuevas tecnologías de la información y comunicación, gestión municipal, participación ciudadana.

## I. TEMA DE ESTUDIO

La investigación realizada estuvo orientada a analizar y establecer el nivel de avance en cuanto al desarrollo del gobierno electrónico a nivel local en el Perú, tomando como caso de estudio y análisis las políticas y herramientas implementadas por la Municipalidad Distrital de San Borja. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación, también conocidas como las Ntics por sus siglas, son nuevas herramientas que son parte de nuestra sociedad, tanto global como local, y que han reestructurado la relación entre los diversos actores que conforman la sociedad. Dentro de las NTICs se encuentra Internet, herramienta muy extendida a nivel global y que hoy en día es un medio clave para la gobernabilidad en diversos países del orbe. Ello se debe a que Internet surge como una oportunidad que puede contribuir a mejorar la calidad de las relaciones entre gobernantes y gobernados. Se puede alcanzar mejores servicios públicos, mayor participación ciudadana, mayor acceso a la información, transparencia de la gestión pública, entre otros.

## II. MARCO TEÓRICO Y CONTEXTO

### 2.1. Democracia, gobierno y nuevas tecnologías

En las últimas tres décadas, el uso y la expansión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, con especial énfasis Internet, han propiciado drásticos

cambios en la sociabilidad. Nos encontramos en la era del Internet, momento que empieza a partir de un vertiginoso desarrollo tecnológico y un acelerado proceso de globalización económica. Internet comienza a expandirse dentro de una sociedad que busca mayor flexibilidad en la gestión de la economía y en el marco de la globalización de flujos de capitales, de la producción y del comercio. En el marco de este proceso, el desarrollo de Internet es fundamental, ya que es capaz de satisfacer las necesidades de flujos internacionales de información y permite una comunicación abierta así como un mayor grado de libertad individual para acceder y producir contenidos, especialmente en el mundo desarrollado.

Según Castells (2001: 175), los procesos antes mencionados generaron un cambio en la estructura y funcionamiento de la sociedad, configurándose lo que ha denominado como sociedad red. En términos ideales, todos los individuos tienen la capacidad de comunicarse con otros individuos en un tiempo real y sin importar en qué lugar del mundo se encuentren. Igualmente, se puede establecer que Internet ha generado un nuevo orden social porque a través de esta nueva tecnología, se ha facilitado la realización de actividades económicas, sociales, políticas y culturales. Estos cambios, se están dando con gran rapidez y la apropiación del Internet por parte de las personas difiere según las propias características de su sociedad o contexto.

## 2.2. El desarrollo de Internet y sus implicancias para la democracia

Internet comienza a ser utilizada para establecer, mejorar y ampliar los canales de participación política, de comunicación y de información tanto a nivel local, estatal, regional, nacional y global. Ello es importante porque en la actualidad existe una insatisfacción por parte de la población con respecto a la manera cómo funciona el sistema de democracia representativa y es aquí que la Internet sería un instrumento fundamental para la extensión y mejora de los canales de comunicación y participación. El desarrollo y la aplicación de las NTICs contribuirían de esta manera a atenuar la crisis de representatividad por la que hoy en día atraviesan las autoridades e instituciones públicas (Borge 2005: 2).

Por otro lado, se afirma que si bien Internet se expande a gran velocidad tanto en el ámbito personal y cotidiano como se puede apreciar en el espacio de las interrelaciones sociales, en la movilización de colectivos así como en los suministros de trámites administrativos y servicios públicos. El avance de la utilización de la Internet para la promoción de la participación ciudadana desde las instituciones políticas no es aún tan significativo. Se sabe que los poderes públicos aún no están ni en las condiciones y menos existe una voluntad política para disponer los mecanismos electrónicos adecuados para generar una participación adecuada. Por el contrario, se observa una aplicación de mecanismos de participación considerables que son externas a las instituciones políticas establecidas, en las cuales podemos apreciar cómo los ciudadanos se organizan y participan.

## 2.3. Hacia un ideal: Un buen gobierno y una democracia ciudadana

Un buen gobierno está definido por la manera cómo sus autoridades gobiernan en términos de su relación con los ciudadanos y ciudadanas. No obstante, la manera de cómo gobernar ha sufrido cambios profundos a través de los años. Antes se hablaba de un gobierno en el cual “ el Estado era concebido como el indiscutible centro del poder político y detentaba el monopolio en la articulación y consecución del interés colectivo, a otro –aún en construcción- donde las decisiones aparecerían como el producto de la interacción y las interdependencias entre los diversos actores públicos y privados” (Martínez 2010: 97).

De esta manera, la gobernanza se plantea como

“una nueva forma de gobernar, caracterizada por relaciones horizontales y por la búsqueda de equilibrio entre poder público y sociedad civil, implicando una pluralización en la formación de las decisiones públicas, diferente al modelo de control jerárquico, un modo más operativo en que actores públicos y privados participan en redes mixtas” (Martínez 2010: 99). Entonces, se entiende que para que exista un buen gobierno es necesario que los ciudadanos, entendido como “el titular legítimo del poder político” (López 1997: 4), sea capaz de participar activamente, fiscalizar y reestructurar su propio Estado.

Más allá del cumplimiento de importantes procedimientos institucionales como elecciones libres y con niveles regulares de periodicidad (cada 4 o 5 años), la democracia implica la construcción de relaciones de diálogo e interacción entre gobernantes y gobernados, basadas en una comunicación constante y de carácter horizontal. Se entiende que a mayor información y diálogo entre Estado y sociedad, mayores niveles de participación ciudadana y mayor profundización de la democracia. Desde esta perspectiva, la comunicación puede aportar a la construcción de una ciudadanía activa, responsable y democrática. Ello significa, promover el diálogo, ser intermediarios del debate, defensores del derecho a opinar y del respeto a las opiniones diferentes (Espinoza 2007: 208).

## 2.4. Hacia el gobierno electrónico: Características e implicancias del uso de nuevas tecnologías de información y comunicación en la gestión pública en el ámbito local

La construcción de un gobierno electrónico implica un proceso de construcción de aprendizajes tanto por parte del Estado como de la sociedad. Por parte del Estado implica la consolidación como una especialidad dentro de la disciplina de la administración pública y las NTICs. Se requiere un esfuerzo orientado al desarrollo de programas de formación e investigación, publicaciones, redes de comunicación, entre otras. Se requiere definir por qué es que se lleva a cabo un gobierno electrónico, cuáles son las expectativas, qué factores condicionan la viabilidad, factibilidad, eficacia y efectividad de la contribución a la gobernabilidad, así como tener en cuenta los recursos que se tienen disponibles. Además, se debe llevar a cabo una estrategia para poder llegar a los distintos actores de sociedad civil, cómo se va a incentivar el compromiso y la participación de la ciudadanía. Por otro lado, saber cómo se va a diseñar la propia plataforma para la utilización así

como la orientación y motivación necesaria de cara a la ciudadanía. Finalmente, es importante contar con una base legal acorde que colabore en la implementación y la motive (Tesoro 2007:46).

Por parte de la sociedad, se debe hacer hincapié en el desarrollo de actitudes, capacidades y conocimientos respecto al uso de NTICs en relación con el gobierno de su localidad, región o país. Todos los actores deben contar con las posibilidades de acceder a las plataformas del gobierno electrónico. Es importante, así mismo, fomentar circuitos de información de fácil acceso a la ciudadanía. El gobierno de la ciudad o del país debe luchar por la no estratificación digital, es decir que no existan desigualdades entre los diversos actores y que puedan todos disponer de las herramientas y capacidades necesarias para poder involucrarse en esta nueva manera de participación ciudadana. Resulta necesario tratar de disminuir las desigualdades con respecto al acceso de Internet ya sea por la educación, la edad y nivel socioeconómico (Colombo 2006: 43).

## 2.5. Desarrollo del gobierno electrónico en Europa y América Latina

El desarrollo del gobierno electrónico en Europa constituye un referente para el mundo. La estrategia desarrollada para la implementación del gobierno electrónico en el marco de políticas públicas ha generado una experiencia significativa en la Unión Europea (en adelante UE). La UE convocó a sus mejores especialistas en 1997 para establecer cuál debería ser el rol del sector público en la Sociedad de la Información (SI), concluyendo que "(...) los Estados deben ser piezas claves para la SI, tanto como articuladores (institucionales e intersectoriales) como productores de contenidos de alto valor. En ambos roles tienen que facilitar el conocimiento para la inserción de los distintos sectores en redes de amplio espectro (incluyendo las globales). Es obvio que es el GE la forma que mejor se presta para cumplir estas funciones (Kaufman 2005, 128)" de este encuentro surge el Informe GEAN.

Es así que las autoridades de la UE establecieron que "en la SI el acceso a la información y a los activos intangibles, fundamentalmente el capital humano, son los elementos claves de la acumulación de riqueza y bienestar" (Comisión Europea citado por Criado 2008:18). En Europa se empieza a consolidar una fuerte estructura de gobernanza que se basa en la existencia de diversos grupos de trabajo que permitieran el desarrollo del gobierno electrónico. La Comisión Europea

ha sido el actor central que ha liderado el desarrollo del Gobierno Electrónico en la UE y bajo su tutela se crearon unidades para la gestión de programas. Es importante señalar que el Consejo Europeo también asumió un rol importante en el desarrollo de GE mediante dos grupo de trabajo, el primero a través del Grupo de Trabajo de Sociedad de la Información y el segundo, el Grupo de Trabajo de Administración Electrónica (Criado 2009, 20).

## 2.6. Posibilidades y límites del gobierno electrónico en el Perú

El gobierno peruano, desde hace algunos años, ha promovido diversas iniciativas en busca de la modernización de la gestión del Estado. Se declara "al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado moderno, descentralizado y con mayor participación del ciudadano" (Resolución Ministerial N°61-2011.PCM). Para ello, una de las principales medidas ha sido la ejecución y desarrollo del gobierno electrónico, principalmente a través de la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TICs).

A partir de una de las investigaciones realizadas por la ONU en el año 2001, se señala que el gobierno electrónico en el Perú se encuentra en la fase de "Presencia Interactiva". Ello significa que existe una apertura del acceso a las distintas instituciones del gobierno y sus servicios. Por otro lado, las Naciones Unidas ofrece una base de datos en donde entre el 2004 al 2008, el desarrollo del Gobierno Electrónico Peruano fue creciente (0.5252). Sin embargo, para el 2010, el nivel de desarrollo del gobierno electrónico ha descendido a 0.4923, cifra que se encuentra por debajo de los líderes sub-regionales (Plan Nacional Para el Desarrollo De La Banda Ancha En El Perú - 2011).

El desarrollo del gobierno electrónico está determinado por una serie de tareas que han de ejecutarse entre los años 2009 al 2013. Entre ellas está, "desarrollar los sistemas de identificación nacional, firma digital, información judicial, contabilidad y presupuesto nacional, centro de computación integrado, entre otros." De esta manera, se han establecido cuatro indicadores: 1) Contar con un Plan de Gobierno Electrónico, con metas concretas y de obligatorio cumplimiento, 2) Proyecto de Ley aprobado por el Congreso de la

República que prevea la obligatoriedad y el presupuesto para la implementación de las metas del Plan de Gobierno Electrónico, 3) Modificación de la norma que regula las firmas digitales y 4) Reuniones con ONGEI a fin de definir otras propuestas normativas (Plan Nacional Para el Desarrollo De La Banda Ancha En El Perú – 2011).

### III. METODOLOGÍA

Se decidió tomar como caso de análisis los esfuerzos orientados a desarrollar iniciativas de gobierno electrónico por parte de la Municipalidad de San Borja. La motivación principal fue el hecho que en el ranking de Ciudadanos al Día del 2008 San Borja es el segundo municipio con mayor puntaje (396) con respecto a la atención al ciudadano usando modernas tecnologías, por lo que significa que hay un cierto grado de preocupación y voluntad con respecto a brindar mayores servicios a su comunidad. Además, San Borja es uno de los distritos cuya población es parte principalmente de los niveles socio-económicos A y B, y por ende en su mayoría tiene acceso al Internet y a una computadora en sus domicilios. Finalmente, la municipalidad cuenta con un portal Web desde el año 2009 y en los últimos años ha implementado la utilización de redes sociales.

En este marco, la investigación intenta responder a la pregunta ¿De qué manera las aplicaciones de las nuevas tecnologías de la información y comunicación por parte de las municipalidades, específicamente por parte de la municipalidad distrital de San Borja, está generando mayor participación ciudadana? Específicamente se ha buscado: a) conocer los usos de las nuevas tecnologías de la información en la gestión de la municipalidad, b) conocer la manera cómo se configura la participación ciudadana en el espacio virtual, c) conocer cuáles son las relaciones que se están construyendo entre los ciudadanos y las autoridades a partir de la utilización de las nuevas tecnologías de la información y finalmente d) dar a conocer las ventajas para el Perú, y especialmente para la gestión local, en la aplicación de Internet para una mejor gobernanza del país.

Para el desarrollo de la investigación se realizó 1) la observación y análisis del Portal Web de la Municipalidad de San Borja, 2) Análisis de la red social Facebook y 3) análisis del discurso de autoridades y entrevistas a líderes del distrito. La investigación empezó en el año 2009 y concluyó en el año 2012.

## IV. RESULTADOS PRINCIPALES

### 4.1. Discurso de las autoridades sobre el desarrollo del distrito y el rol del gobierno local de San Borja

El discurso de las autoridades de San Borja, lideradas por el alcalde Marco Álvarez, puede ser resumido en la siguiente frase “San Borja es deporte, es actividad física, es áreas verdes, es parques multifuncionales, es salud, es bienestar, es compromiso con sus vecinos, es espacios públicos para el disfrute... Es calidad de vida: San Borja... es mi orgullo” (Álvarez 2011: 2). De esta manera, la principal autoridad del municipio señala que San Borja es un lugar “feliz y ejemplar”, en el que se puede hacer ejercicios y disfrutar de los espacios al aire libre junto a las familias. Así mismo, el alcalde reconoce a San Borja como “una gran familia, con gente positiva, entusiasta, alegre, participativa, que ha diseñado sus políticas basadas fundamentalmente en el uso y adecuación de los espacios públicos. Caminamos hacia mejores estándares de vida (Álvarez, 2011). Y hace uso de los siguientes calificativos para describirla: Bienestar, colorido, acción, alegría, compromiso y orgullo.

Además, el discurso de las autoridades de San Borja se puede dividir en tres grandes temas: seguridad ciudadana, cuidado de la salud, conservación de medio ambiente y apropiación de espacios públicos. Estos temas se engloban en un nuevo concepto: Comunidades Seguras. Para lograr una comunidad segura es necesaria la interacción entre la empresa privada, la comunidad y el municipio así como el trabajo con niños, adolescentes y con adultos de una forma integral.

Con respecto al tema de la **seguridad ciudadana**, las autoridades dan a conocer importantes avances. Entre ellos tenemos que San Borja figura dentro de los 4 distritos más seguros de la capital, logro que se ha obtenido a partir de acciones concretas y directas. Sin embargo, la municipalidad ha decidido establecer como meta llegar a estar en el primer lugar. Para ello se ha decidido incrementar los esfuerzos y hacer un llamado especial a los vecinos para que se involucren y se concienticen para que comiencen a tomar medidas de seguridad y de esta manera se contribuya con el gobierno de su distrito. En cuanto al tema de la **salud**, San Borja se siente orgullosa de ser la segunda ciudad en Latinoamérica que ha obtenido la certificación internacional de “Comunidad segura”. Esta certificación la brinda el Instituto Karolinska de Suecia en colaboración de la Or-

ganización Mundial de la Salud. Con respecto al tema, el discurso de las autoridades es que la municipalidad se preocupa por la práctica de actividades físicas que promueven el cuidado de la salud. Para ello es importante establecer diversos mecanismos que permitan el aumento en la mejora de la salud de la gente. La municipalidad incentiva las actividades deportivas, en diferentes espacios del distrito, integradas en el programa Muévete San Borja.

Muy ligado al tema de la salud, se encuentra el tema de la **conservación del medio ambiente**. De acuerdo a las autoridades, la municipalidad ha superado lo recomendado por la Organización Mundial de la Salud: un promedio de 12 metros cuadrados por habitante. En el discurso de las autoridades se puede reconocer el hecho de sentirse orgullosos de que sus principales avenidas cuenten con árboles, flores y riego tecnificado. Así mismo, siempre se hace mención a los proyectos que se están llevando a cabo con respecto a la conservación de medio ambiente, entre ellos resaltan el último que se está poniendo en marcha: anillo verde en San Borja.

Finalmente, con respecto al discurso acerca de la **participación ciudadana** se puede identificar tres visiones: la primera concibe la participación de la ciudadanía como un proceso mediante el cual los ciudadanos reciben información acerca de los problemas de la ciudad, o como respuesta a las dudas o consultas que ellos formulan a la autoridad municipal. La segunda visión es que la participación consiste en la asistencia de los vecinos a los diversos eventos, talleres, capacitaciones y campañas que realiza la municipalidad. Y la tercera, entiende la participación como el involucramiento de un sector de vecinos en el presupuesto participativo, a través de las juntas vecinales.

#### 4.2. Características principales del portal Web de la municipalidad

El portal Web de la Municipalidad de San Borja fue creado en el año 2009, con el objetivo de brindar principalmente contenidos acerca de la visión e identidad local del distrito, así como la misión, valores y algunas noticias referidas a proyectos e iniciativas locales.

El portal suele mantener su misma estructura y patrón gráfico, en el que predomina el verde de los parques y jardines del distrito. Por ello, si es que se realiza algún cambio se verá reflejado en la ventana que aparece en la pantalla principal al abrir la página. Los temas recurrentes en el portal

son los eventos que la Municipalidad realiza para los vecinos del distrito, así como la información concerniente al pago de arbitrios municipales. Así por ejemplo, en la semana del 27 de febrero al 4 de marzo 2012 se puso énfasis a los siguientes temas: arbitrios, desarrollo profesional, prevención de desastres e información útil respecto a la compra de útiles escolares.

Los temas centrales por día revelan el predominio de contenidos informativos institucionales, acerca de actividades y campañas por parte de la municipalidad. Menos relevancia se observa con respecto a la gestión en cuanto a planes de desarrollo local, presupuestos e indicadores de desarrollo institucional y ejecución de actividades. Finalmente, no se observa ningún foro de discusión o de consulta vecinal. Además, en la página Web del municipio se puede encontrar abundante información (estática) de carácter institucional como datos generales referidos al distrito, presupuestos, programas y proyectos municipales, participación ciudadana, etc.

Así mismo, la página Web vincula a los visitantes al perfil de Facebook de la municipalidad. Sin embargo, el Facebook es básicamente utilizado como una plataforma que sirve para invitar a los vecinos a las diversas actividades que realiza la municipalidad y para mostrar diversas fotos de las mismas. En el mes de febrero del 2012 se ha invitado a través del Facebook a los siguientes eventos: Carnaval del amor a beneficio de los adultos mayores, fiesta de antifaces y disfraces, visita de los niños de San Juan Masías a Diversity (un espacio de juegos para niños y niñas), talleres de inserción laboral, taller de jardinería, charla de defensa civil, una noticia respecto a una donación a los bomberos, entre otras actividades.

#### 4.3. Mecanismos de participación ciudadana y percepción de los vecinos de San Borja

Los vecinos de San Borja se encuentran organizados y representados en las juntas vecinales (JV). Se trata de una instancia instituida y reglamentada por las municipalidades a través del cual los vecinos votan para elegir a sus representantes, de forma que puedan expresar sus opiniones con relación al distrito y participar activamente en la definición de una parte del presupuesto anual. En San Borja existen 12 sectores y 36 subsectores vecinales, se cuenta con un total de 36 JV. Cada junta está conformada por siete personas que ejercen función directiva: Presidente, vicepresidente, secretario, vocal de seguridad ciudadana, vocal de ornato de asuntos públicos y dos miembros

suplentes. Las JV participan en los procesos de presupuesto participativo, proponiendo y gestionando la aprobación de proyectos a ser ejecutados al año siguiente por la municipalidad.

Otro mecanismo por el cual los vecinos suelen participar es a través de las asociaciones de vecinos. La junta vecinal participa de la mano con esta forma de asociación que genera diversas actividades para recolectar fondos y así poder llevar a cabo distintos proyectos que se proponen en beneficio de su comunidad, como por ejemplo arreglar alguna gruta o imagen religiosa en un parque, pintar las veredas o realizar alguna actividad por con motivo de días festivos. La mayoría de vecinos entrevistados señala que se involucró en las juntas vecinales de San Borja a partir de la invitación de alguna persona amiga. Por ejemplo, una de las presidentas de JV entrevistadas, quien participa desde el año 2007, dice que “decidió pertenecer porque fue invitada por un vecino que la veían como una personas solidarias, voluntarias que están dispuestas ayuda y yo acepte”. Con respecto al tema de las obligaciones de una junta vecinal, las personas entrevistadas señala que son el contacto entre los vecinos y el municipio, permitiendo hacer llegar las inquietudes de los vecinos al municipio, ya sea por escrito o en forma oral.

Por otro lado, la mayoría da cuenta que los vecinos no participan pero que sí son bastante críticos respecto a la gestión de la ciudad. Una de las entrevistadas refiere que los vecinos no toman conciencia con respecto al impacto de su participación. Ella considera que las personas deben aportar a mejorar la calidad de vida de su entorno y trabajar por el bien de su comunidad. La negativa a participar se ve reflejada en la asistencia a las asambleas de cada sector, ya que van alrededor de 30 a 50 personas, número muy por debajo de propietarios e inquilinos residentes en cada sector.

Todos consideran que la participación de las personas es importante. La mayoría reconoce la participación como una obligación en primer lugar y luego como un derecho. A pesar de las limitaciones encontradas, es posible afirmar que en la actualidad existe una mayor participación en el distrito. La mayoría da cuenta que en estos tiempos se comunica y dialoga más con los vecinos de su zona. A los representantes los convocan para diversos eventos, desde el diseño de las reuniones y el carácter de la invitación a los vecinos, hasta su participación en capacitaciones, actividades de apoyo a la gestión municipal, voluntariados, entre otras reuniones.

## V. CONCLUSIONES

*Las tecnologías de información y comunicación son importantes para el fortalecimiento de la democracia y la participación ciudadana.* Las nuevas tecnologías en especial la Internet, han comenzado a transformar la dinámica social a nivel mundial. Se comienza a hacer uso de ella para establecer, mejorar y ampliar los canales de participación política y de información y diálogo entre Estado y sociedad. Este proceso es importante para el fortalecimiento de la democracia, ya que existe una insatisfacción por parte de la población acerca de la manera cómo funciona el sistema de democracia representativa, en consecuencia las redes multimedia serían un instrumento fundamental que contribuiría a la extensión y al mejoramiento de los canales existentes de comunicación y participación. De esta manera se contribuiría a atenuar la crisis de representatividad que hoy en día atravesan las autoridades e instituciones públicas.

Sin embargo, pareciera ser que las autoridades políticas locales no han tomado plena conciencia del problema y de las alternativas posibles, especialmente de la gran importancia que un uso adecuado de las TICs pueden tener para la democracia, el fortalecimiento de ella y su consolidación; así como en los procesos de legitimación de sus instituciones, mediante un adecuado funcionamiento orientado a fortalecer los vínculos de información, diálogo y participación entre autoridades y ciudadanía.

*La incorporación de las TICs en la gestión pública es parcial en el Perú.* Cabe señalar que el Perú ha reconocido la importancia de la utilización de las TICs para el mejoramiento de la gestión pública y para fomentar la participación ciudadana. Además, se encuentra alineado a la visión de la mayoría de países de América Latina que han avanzado en este campo, además forma parte del Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. Así mismo, el Perú cuenta con una Agenda Digital Peruana y con estrategias ya establecidas para alcanzar las metas del plan. Todo ello ha conllevado a un avance muy significativo en la definición de políticas marco, con especial énfasis en la creación de un marco normativo interesante y que está orientado a generar condiciones para la generación de políticas y herramientas de gobierno electrónico.

Sin embargo, aún observamos que los avances en diversas instituciones del Estado, no son uniformes ni significativos en todos los casos. Seguimos teniendo grandes diferencias en materia de

acceso a tecnológicas así como falta de recursos en la mayoría de zonas al interior del país para poder implementar y encaminar este importante proyecto del Estado. A ello se suma la falta de voluntad política por parte de las autoridades para generar algún tipo de vinculación con posibilidades de influencia ciudadana en las decisiones, y relacionarse a través de estas nuevas tecnologías con la población. Menos aún, en diversos casos, se busca generar mecanismos de participación a través de la Internet.

*El nivel de desarrollo de Tecnologías de la Información para la información y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Borja.* El avance en San Borja es positivo en comparación con las condiciones generadas y mecanismos implementados en otras municipalidades del país. Es positivo porque a través del Portal se puede observar un esfuerzo de información de diversos documentos de política local y gestión por parte de la municipalidad, se observa también información de la ejecución presupuestal por trimestre, se encuentran las actas de las sesiones de Concejo, entre otros documentos. El problema con esta información es que en su mayor parte consiste en escaneados de documentos físicos, alojados en el portal sin una mayor explicación y mecanismos de interacción con los vecinos. Si bien la colocación de la información es un avance, consideramos que la información debería tener un adecuado tratamiento, característico de un espacio virtual, que motive al ciudadano a su lectura e información.

Es importante resaltar que la implementación de las tecnologías de la información y comunicación para el involucramiento y la participación ciudadanas en la gestión del gobierno de la ciudad es aún limitada. Se observa que el estado de avance actual privilegia la información a la población, más no se puede apreciar una comunicación bidireccional –interactiva– entre el ciudadano y sus autoridades, menos aún se observa algún tipo de

consulta por parte de la Municipalidad hacia sus vecinos y no existe ningún espacio que permita participar a los ciudadanos, a través de consultas y foros, en las decisiones con respecto al desarrollo de su comunidad, como sí ocurre en parte a través de las Juntas Vecinales especialmente en los procesos de presupuesto participativo y otras actividades de la comuna.

Con respecto al desarrollo de la participación virtual, si bien la municipalidad cuenta con la red social Facebook esta plataforma es usada principalmente como una herramienta informativa y no interactiva, de diálogo, ya que cumple hasta el momento el mismo rol que el Portal, básicamente informar a la ciudadanía acerca de los servicios que brinda la Municipalidad y los eventos que realiza. De esta manera, no se aprovecha una herramienta a través de la cual se podría generar un relacionamiento con los vecinos basado en el diálogo, en una comunicación de tipo horizontal. Por ejemplo, se podría lanzar preguntas para recoger la opinión de sus vecinos respecto a determinadas obras, proyectos o decisiones municipales, tratando incluso de fomentar la deliberación entre los propios vecinos y vecinas sobre los asuntos de interés público a nivel local.

No basta que las personas del distrito cuenten con Internet, no basta que la municipalidad tenga un portal Web relativamente actualizado y participe además en el ámbito de las redes sociales como Facebook para generar una comunicación horizontal orientada a la participación de la ciudadanía. Para que se desarrolle un nivel significativo de participación por parte de la población a través de las plataformas establecidas para el fomento del gobierno electrónico, es necesario la construcción de voluntad tanto política por parte de las autoridades locales así como por parte de los vecinos, además de conocimiento y capacidades técnicas que permitan generar las mejores herramientas posibles para el mejoramiento del vínculo entre autoridades y ciudadanía.

## BIBLIOGRAFÍA

- ANDRADE, Jesús y Yaskelly YEDRA  
2007 “Sistemas transparentes para gobiernos electrónicos eficientes”. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Venezuela, año 4, número 2, pp.82-94.
- BORGE, Rosa  
2005 “Las participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación”. Revista de Internet, Derecho y Política. Cataluña, número, pp .1-15.

BROUCHOUD, M.

2010 “Gobernanza y legitimidad democrática” Reflexión Política. Colombia, volumen 12, número 23, pp. 96-107.

BUSTAMANTE, Javier

2007 “Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria”. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Venezuela, año 4, número 2, pp.13-27.

CASTELLS, Manuel

2010 “Presentación del libro Comunicación y Poder a cargo de Manuel Castells”. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Consultado el día 22 de febrero del 2012.

CRIADO, Ignacio

2009 “Gobierno Electrónico en Latinoamérica. Aproximaciones desde una perspectiva intergubernamental”. Revista Chilena de Administración Pública, Chile, número 14, pp. 9-35.

FREI, Raimundo

2007 “La cultura y el poder en las redes electrónicas” Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Venezuela, año 4, número 2, pp.29-41.

GUTIÉRREZ, Claudio y otros

2006 “Gobierno Electrónico en Chile, desafíos, perspectivas y oportunidades”. En: <http://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf> (Consulta realizada el 30 de marzo del 2012).

PEÑA, Dionnys y otros

2008 “Tecnologías de información y comunicación en mecanismos de participación ciudadana en el ámbito local”. Revista Venezolana de Gerencia, volumen 13, número 43, pp.398-126.

RIVERA, Eugenio

2006 “Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico: una revisión de la literatura”. Gestión y Política pública, volumen XV, número 2, pp. 259-305.

TESORO, José

2007 “La Red RIF-GE: articulación de conocimiento para el gobierno electrónico en las Américas. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Venezuela, año 4, número 2, pp.43-66.

TOURAINÉ, Alain

1995 “¿Qué es la democracia?” México: Fondo de Cultura Económica.