

CIDADANAS



2020 II

EL GOBIERNO
DE LA
INFORMACIÓN

Coordinadora
Patricia Reyes



I C D T

INSTITUTO CHILENO DE
DERECHO Y TECNOLOGÍAS

CIUDADANAS 2020 II

EL GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN

COORDINADORA
PATRICIA REYES OLMEDO



INSTITUTO CHILENO DE
DERECHO Y **TECNOLOGÍAS**



CIUDADANAS 2020 II

El Gobierno de la Información

Coordinadora Patricia Reyes

Diseño portada:

Ernesto Padrón

Cuba

R.P.I.: 233.531

ISBN: 978-956-353-304-0

Diseño y diagramación:

Gráfica LOM Ltda.

Concha y Toro 25

Fonos: (56-2) 672 22 36 - (56-2) 671 56 12

Impreso en Chile en los Talleres de Gráfica LOM

Miguel de Atero 2888

Fonos: (56-2) 716 96 95 - (56-2) 716 96 84

Septiembre 2013

INDICE

PRESENTACIÓN.....	7
PRÓLOGO.....	9
PROPUESTA DE MODELO DE MARCO DE TRABAJO CONCEPTUAL PARA LA GESTIÓN DE LA IDENTIDAD EN EL GOBIERNO ELECTRÓNICO. <i>Yarina Amoroso Fernández</i> , Cuba	11
CLOUD COMPUTING COMO HERRAMIENTA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. <i>Ana Brian/ Maricarmen Pascale</i> , Uruguay; <i>Silvia Toscano</i> Argentina.....	31
LA PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN. <i>Nayibe Chacón Gómez</i> , Venezuela.....	47
LOS CENTROS COMUNITARIOS INTELIGENTES: ESTRATEGIA PARA DISMINUIR LA BRECHA DIGITAL EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO DIGITAL DE COSTA RICA. <i>Susan Chen Sui</i> , Costa Rica	61
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS FUNDAMENTALES EN LA SOCIEDAD EN RED. <i>Lorena Donoso Abarca</i> , Chile.....	77
LA INTEROPERABILIDAD EN LA JUSTICIA ELECTRÓNICA. EL TRIBUNAL VIRTUAL EN NUEVO LEÓN. <i>Myrna García Barrera</i> , México.....	111
MODELOS DE DESARROLLO, ESTRATEGIAS Y PLANES. ELEMENTOS CLAVES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. <i>Jacqueline Guerrero Carrera</i> , Ecuador.....	127
LA INFORMACIÓN JUDICIAL EN RED: LA NECESIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE RESPETAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. <i>Temis Limberger/ Regina Linden</i> , Brasil. 141	
MEDIDAS QUE VULNERAN LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN EN INTERNET. <i>Andrea Mendoza Enríquez</i> , México	157
E-MUNICIPIOS: REFLEXIONES EN TORNO A LA SENTENCIA DE LA AUDIENCIA NACIONAL EN EL CASO BIZNAGA. <i>Erika Munive Cortés</i> , España.....	169
GOBERNANZA: DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO AL GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN. <i>Laura Nahabetián Brunet</i> , Uruguay	185
DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROCESO ELECTORAL EN LA SOCIEDAD MEXICANA, CONSIDERACIONES PARA SU COEXISTENCIA EN UN SISTEMA DEMOCRÁTICO. <i>Ximena Puente de la Mora</i> , México.....	207
GOBIERNO ABIERTO. UNA PLATAFORMA PARA UN EFECTIVO DERECHO DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA. <i>Patricia Reyes Olmedo</i> , Chile	221
MÉXICO Y SU GOBIERNO DIGITAL. <i>Martha Vaca Arizmendi</i> , México.....	241
EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO BASE DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO: LA EXPERIENCIA PERUANA. <i>Carmen Velarde Koechlin</i> , Perú.....	253

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA COMO BASE DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO: LA EXPERIENCIA PERUANA

Carmen Milagros Velarde Koechlin^{1,2}

Perú

¹ Abogada y Máster en Derecho Empresarial por la Universidad de Lima, Perú. Es catedrática de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Lima y Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Actualmente se desempeña como Gerente de Oficinas Desconcentradas del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones del Perú (OSIPTEL).

² El presente artículo es responsabilidad de la autora y no compromete a las instituciones en las cuales enseña y labora. Correo electrónico: cvelardek@yahoo.com.

INTRODUCCIÓN

“*Administrados o ciudadanos?*”, tal debería ser la pregunta cuando analizamos las relaciones entre la población y su administración pública presentada como un laberinto en el que habitan distintos niveles y diferentes organizaciones. Algunos referirán que pertenecen al gobierno nacional; otros al gobierno sub-nacional. Éstos últimos, incluso, ahondarán que son parte del gobierno regional mientras otro grupo expresará su proveniencia del gobierno local. Mientras tanto, los individuos – usuarios de todos los servicios producidos por las entidades públicas – seguirán meditando en la mejor manera de relacionarse con ese complejo de estructuras orgánicas en donde abundan direcciones, jefaturas, comisiones, oficinas y un sinfín de denominaciones.

La administración pública no tiene por qué ser difícil para los individuos. Por ejemplo, presentar una solicitud de licencia de construcción o apertura de local comercial no tendría por qué ser ajeno a la población. Y en todo caso, resolver tal lejanía no se limita exclusivamente a saber dónde entregar la documentación o qué documentos se presentarán, sino a conocer el proceso que seguirá el expediente, la relación de autoridades que adoptarán las decisiones, el tiempo en que lo harán y la posibilidad de monitorear el viaje documentario hasta su resolución final.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han brindado esa oportunidad. Gracias a su incursión en los diferentes ámbitos del desarrollo humano y a los efectos positivos que han provocado en la calidad de vida de la gente a nivel mundial, la administración pública se ha dejado transformar por ellas. Así, el uso de las TIC por parte del Estado para ofrecer sus servicios generó la noción de Gobierno Electrónico. En realidad, aportó mucho más. El concepto de gobierno electrónico mostró las bondades de la tecnología en la reducción de costos, potenciación de las comunicaciones, alcance a mayores públicos objetivos, mayor facilidad en el logro de resultados, es decir, eficiencia y eficacia en la gestión pública. Por tanto, el gobierno electrónico evolucionó hacia la institucionalización e incluso se ha vuelto parte neurálgica de la política pública de desarrollo de la sociedad de la información³.

En los últimos años, se ha valorado mucho más las oportunidades del gobierno electrónico, sobre todo por la posibilidad de relacionarse con sus administrados y el modo como aquéllos han comenzado a apropiarse de la información que la administración pública provee. La información pertenece a todos, el Estado la custodia. Y mientras las TIC faciliten mayores canales de información y mejores oportunidades de transmisión de datos, los individuos se reconocerán a sí mismos como ciudadanos,

³ En el Perú, los “Lineamientos que establecen el contenido mínimo del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico” aprobados el 17 de febrero de 2011 por Resolución Ministerial N° 61-2011-PCM detallaron como parte de las Políticas públicas relativas a las TIC las siguientes: a) Políticas públicas respecto del Gobierno Electrónico; b) Políticas de acceso a las TIC; c) Políticas informáticas (Software Libre); y, d) Políticas de mejoramiento de capacidades humanas internas y externas.

personas capaces de aportar, cuestionar, recomendar, vigilar y ser parte de la formación de las políticas de Estado⁴.

Esta conversión la ha logrado el gobierno electrónico a través de su mejor producto: la entrega de información. Es tan poderoso, que las naciones ya no sólo motivan a nuevos desarrollos que integren a la administración pública con la ciudadanía, sino que abogan por un “Gobierno Abierto”, uno en el que la información es el pilar de la participación ciudadana y, por tanto, el nuevo eje en la consolidación de la democracia. Por eso, coincidimos con Patricia Hernández cuando señala que:

“El Gobierno Abierto promueve una transparencia absoluta del quehacer de las entidades gubernamentales, en particular, plantea la necesidad de poner a disposición de la sociedad toda la información y datos públicos que no estén sujetos a reservas de tipo reglamentario o de seguridad, con el propósito de que los ciudadanos puedan ejercer realmente su derecho de acceso a la información pública, prevenir y luchar contra la corrupción al realizar el control y vigilancia a la gestión y resultados de las entidades gubernamentales, y, adicionalmente, habilitar las condiciones para que el mismo ciudadano pueda generar nuevos servicios aportando valor a la información y asumiendo el liderazgo en resolución de sus propias necesidades y problemas. En este sentido, la información y los datos públicos abiertos se convierten en un recurso fundamental que permite al mismo tiempo fortalecer el sistema democrático e impulsar la innovación y creación de valor”⁵.

IMPORTANCIA DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

La sociedad de la información y la aparición del gobierno electrónico han conllevado a la aparición y/o relevancia de determinados derechos fundamentales: el derecho a la autodeterminación informativa, la protección de datos personales, la libertad de información y el derecho de acceso a la información son algunos de ellos. Entonces, el impacto de las TIC ha generado nuevos derechos y, en otro caso, ha impulsado la valorización de prerrogativas ya reconocidas pero poco desarrolladas. Esta es la situación del derecho de acceso a la información que ha cobrado especial interés en el campo de la información pública. Por ejemplo, la Constitución Política del Perú de 1993 establece:

“Artículo 2°.- Toda persona tiene derecho: (...)

5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido. Se exceptúan las

⁴ Dentro de los tipos de gobierno electrónico, la doctrina ha destacado al Gobierno Electrónico G2C, gobierno a ciudadano, o por su denominación en inglés: Government to Citizen.

⁵ Gastón, Concha y otros. “El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Santiago de Chile, 2012, 134 páginas.

informaciones que afectan la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional.

El secreto bancario y la reserva tributaria pueden levantarse a pedido del juez, del Fiscal de la nación, o de una comisión investigadora del Congreso con arreglo ley y siempre que se refieran al caso investigado.

6. A que los servicios informáticos, computarizados o no, públicos o privados, no suministren informaciones que afecten la intimidad personal y familiar”.

El beneficio de solicitud de información no compete al ámbito privado; de acuerdo al artículo precedente, éste debe cuidar de los datos personales como tipo de información. Es decir, se le impone el deber de no suministrarlos cuando afecten la intimidad. Al Estado, en cambio, se le asigna la obligación de otorgar todo tipo de información que le sea solicitada, sin importar los motivos y sólo cuidando su otorgamiento cuando afecte la intimidad, sea contrario a las leyes o la seguridad nacional no lo permita.

Para proteger el derecho de acceso a la información, la Constitución Política peruana ofrece la garantía constitucional del Hábeas Data. Aunque tal salvaguarda siempre ha estado relacionada a la protección de los datos personales, el Perú ha sido enfático en destacar que es la garantía que resguarda el derecho de acceso a la información pública.

El Código Procesal Constitucional, Ley N° 28237, lo destaca en su artículo 61° numeral 1) al señalar que el proceso de Hábeas Data tiene como objeto, entre otros, *“acceder a información que obre en poder de cualquier entidad pública, ya se trate de la que generen, produzcan, procesen o posean, incluida la que obra en expedientes terminados o en trámite, estudios, dictámenes, opiniones, datos estadísticos, informes técnicos y cualquier otro documento que la administración pública tenga en su poder, cualquiera que sea la forma de expresión, ya sea gráfica, sonora, visual, electromagnética o que obre en cualquier otro tipo de soporte material”.*

La característica principal de las TIC es su capacidad de almacenamiento y procesamiento de la información. El Estado, a través de su administración pública, es el principal recolector de información, tanto de datos personales como de hechos que, procesados, ayudan a la toma de decisiones. Y justamente la ciudadanía aspira a conocer los fundamentos o bases sobre los cuales sus autoridades y representantes han basado sus decisiones: ¿por qué un funcionario público eligió la primera alternativa y no la segunda? ¿por qué se denegó o aprobó determinado trámite?, ¿en qué sustento se basó para dirimir un caso?.

El Tribunal Constitucional peruano resaltó en su sentencia del 29 de enero de 2003 (EXP N° 1797-2002-HD/TC) que el derecho a la información pública cuenta

con dos dimensiones. La primera, relacionada al derecho individual que: *“garantiza que nadie sea arbitrariamente impedido de acceder a la información que guarden, mantengan o elaboren las diversas instancias y organismos que pertenezcan al Estado, sin más limitaciones que aquellas que se han previsto como constitucionalmente legítimas”*. Además, destacó que: *“el derecho de acceso a la información se presenta como un presupuesto o medio para el ejercicio de otras libertades fundamentales, como puede ser la libertad de investigación, de opinión o de expresión (...)”*.

La segunda dimensión es la colectiva, *“ya que garantiza el de derecho de todas las personas de recibir la información necesaria y oportuna, a fin de que pueda formarse una opinión pública, libre e informada, presupuesto de una sociedad auténticamente democrática”*. Agrega la resolución que la información sobre el modo como se maneja la cosa pública sirve como: *“un medio de control institucional sobre los representantes de la sociedad; y también, desde luego, para instar el control sobre aquellos particulares que se encuentran en la capacidad de poder inducir o determinar las conductas de otros particulares o, lo que es más grave en una sociedad como la que nos toca vivir, su misma subordinación”*.

¿QUÉ ES LA INFORMACIÓN?⁶

Proveniente del latín *informare*, se deriva de *informatio* que significa “en formación”. Si nos ceñimos a este último término podemos incluir en él al proceso mental – e inclusive al proceso técnico – que conlleva a la formación de ideas y/o mapas mentales. La información puede ser nueva, complementaria o también provocativa cuando nos induce a formar opiniones o juicios sobre la base de deducciones.

Para Kevin Mc Garry la información es⁷:

- a) Un cuasi-sinónimo de hecho
- b) Reforzamiento de lo que ya se sabe.
- c) Libertad de escoger al seleccionar un mensaje.
- d) Materia prima de la cual se desprende el conocimiento.
- e) Aquello que se intercambia con el mundo exterior.
- f) Aquello que causa efectos en el receptor
- g) Algo que reduce incertidumbre en una situación particular.

Si nos atenemos a estas descripciones podremos interpretar que información es todo. No sólo aquello que esté escrito o plasmado en soporte papel, sino cual-

⁶ Extraído de la Separata del curso “Recursos de Información” del Diploma de Formación y Actualización en Ciencia de la Información de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 2005.

⁷ Ibídem.

quier hecho, característica o unidad que se albergue, incluso, en soporte informático. Por tanto, la información pública puede abarcar los documentos oficiales de la administración (informes, memoranda, oficios, cartas), como otros que reflejen actos públicos: fotografías de eventos oficiales, fichas de evaluación de desempeño, correos electrónicos emitidos, reuniones de trabajo, entrevistas en procesos de selección, entre otros.

La Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) destacó el derecho de acceso a la información cuando incluyó en la Declaración de Principios adoptada en Ginebra el año 2003, el deseo de construir una sociedad de la información orientada al desarrollo, donde cada individuo cree, consulte, utilice y comparta la información y el conocimiento para alcanzar sus potencialidades, mejora de su calidad de vida y la de su comunidad.

A través de sus documentos, la CMSI reconoce el derecho a investigar, recibir información y opiniones y a difundirlas sin limitación de fronteras por cualquier medio de expresión. Destaca que la educación, el conocimiento, la información y la comunicación son fundamentales para el progreso y bienestar de los seres humanos por lo que promueve la generación de contenidos educativos, científicos, culturales o recreativos, fomenta el almacenamiento de todo contenido, especialmente de aquel relacionado al patrimonio cultural, en todo tipo de formato y en diferentes idiomas; pero, sobre todo, motiva la facilitación del acceso a la información pública.

TRASPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA⁸

En el caso peruano, el derecho de acceso a la información pública adquirió mayor valor como una herramienta activa y potente para luchar contra la corrupción. Hubiera sido ideal destacar el derecho de acceso a la información desde una perspectiva positiva, es decir, el reconocimiento de tal como prerrogativa fundamental de todo ciudadano. Sin embargo, el enfoque riguroso demandó su implementación para impedir la afectación del sistema democrático, la deslegitimación de las instituciones públicas y la distorsión del trabajo del Estado.

Esta visión habría potenciado más la participación ciudadana antes que una perspectiva de reconocimiento del derecho fundamental ya que motivó en los ciudadanos una actitud de supervisión del trabajo estatal, una acción de vigilancia e involucramiento en la toma de decisiones. El ciudadano ganó mucho más, obtuvo poder efectivo.

Y es que contra la corrupción sólo cabía la transparencia y ésta se comprendía como el deber de la administración pública de proveer información permanentemente a los administrados. Tal información, debía permitir al poblador entender cómo

⁸ Basado en el libro "Transparencia en la Gestión Pública. Ideas y experiencias para su viabilidad". Mezones, Francisco. INDES, Guatemala, 2006.

funciona la cosa pública, por tanto, era hacer del Estado un ente de fácil comprensión.

En el caso peruano, las primeras medidas fueron adoptadas el año 2002. Se construyó un sitio Web de información para el ciudadano en el cuál pudiera conocer cuáles eran las entidades del Estado, dónde se ubicaban y que trámites podían realizar. La experiencia exitosa de información a la ciudadanía conllevó a que el sitio Web se transforme hoy en el Portal del Estado Peruano⁹. Luego, se decretó que todas las entidades públicas hagan conocido su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en el cual se divulgaba el trámite, sus requisitos, sus costos, el tiempo de duración y la posibilidad de apelarlos de no estar conforme con el resultado. Esta segunda acción dio lugar a la constitución del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas¹⁰, a través del cual se ofrece información sobre todos los trámites administrativos que realizan las entidades públicas, sus requisitos, formatos, información sobre costos y datos de los lugares y horarios de atención.

LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El construir portales o sitios Web que conectan la administración pública con la población no resulta suficiente. Si bien el Gobierno a Ciudadano (G2C) ostenta como su mejor obra el ofrecimiento de información a través de los sitios Web de las entidades públicas y la historia del gobierno electrónico destaca como la primera fase del mismo a la denominada “Presencial” – aquella en que las administraciones públicas colocan en línea información básica para la ciudadanía tales como leyes, reglamentos, documentos de trabajo, estructuras orgánicas, entre otros – tal labor debe garantizarse como sostenible y permanente en el tiempo. Tiene que ser fortalecida y no disminuida para convertirse en simple cumplimiento.

El plasmar el derecho de acceso a la información en una Ley que lo reconozca y lo desarrolle garantiza esa sostenibilidad y constante mejora. En el Perú, se ha aprobado la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Esta norma promueve la transparencia de los actos del Estado a través del reconocimiento del derecho de acceso a la información que poseen los ciudadanos y declara indubitablemente que toda información del Estado se presume pública. Además, motiva a las entidades públicas a adoptar medidas que promuevan el acceso a información y la transparencia; les obliga a entregar la información demandada por los ciudadanos y dispone como falta grave la omisión de su otorgamiento.

La Ley confirma el derecho de acceso a la información como base del gobierno electrónico cuando recoge la principal característica del gobierno electrónico G2C y dispone que todas las instituciones públicas implementen Portales Web. No establece

⁹ <http://www.peru.gob.pe>

¹⁰ <http://www.serviciosalciudadano.gob.pe/>

la creación de sitios Web, sino de Portales, es decir, construye las bases para que el gobierno electrónico continúe desarrollándose a través de una plataforma que no sólo presente información, sino que favorezca la interacción y más adelante la transacción y ofrecimiento de servicios en línea.

La información pública básica a colocar en los Portales Web está referida a:

- a) Datos generales institucionales
- b) Adquisiciones de bienes y servicios (montos y datos generales).
- c) Información adicional que se considere pertinente.
- d) Información sobre finanzas.
- e) Actividades oficiales.

Además, la norma establece la designación de un funcionario responsable de la entrega de información pública quien, de no otorgarla en su oportunidad, será responsable administrativa y penalmente.

Cabe resaltar que, actualmente, las organizaciones públicas no sólo se han limitado a Portales Web, sino que han trascendido hacia las redes sociales y las herramientas de la Web 2.0. Así, podemos encontrar entidades públicas que interactúan en Facebook o Twitter o que ofrecen información específica o temática a través de blogs.

Tan primordial se ha vuelto la presencia de las instituciones públicas en la red que en el Perú, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico ha instituido el servicio de “Portales Web Gratis para Municipalidades”. El Portal Municipal es: *“una herramienta que permitirá a las municipalidades que no tengan Página Web, el crear, configurar y dar mantenimiento a un espacio en Internet en donde puedan informar de sus diferentes actividades municipales. Está provista de dos módulos, uno de presentación y otro de administración, los mismos que permitirán a cada municipalidad visualizar y dar mantenimiento a sus contenidos de acuerdo a su desarrollo institucional”*¹¹.

LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información peruana determina que la información pública es aquella financiada con presupuesto público y que sirva de base a una decisión administrativa. Incluye actas de reuniones oficiales. ¿Debe la información catalogarse como aquella generada con presupuesto público?. El Tribunal Constitucional del Perú, en su sentencia del 6 de abril de 2004 (EXP. N° 02579-2003-HD/TC) ha precisado que lo trascendental en la constitución de una información pública no resulta ser el financiamiento, sino la posesión y el uso que le dan los órganos públicos a dichos datos para la adopción de decisiones administrativas.

¹¹ http://www.peru.gob.pe/secciones/pep_municipalidades.asp

Por tanto, si los ciudadanos solicitan conocer los mensajes electrónicos cursados entre funcionarios para la toma de decisiones, ¿deberá proporcionarse tal información o ésta será protegida por el derecho a la intimidad y el derecho a la reserva de las comunicaciones?.

La norma peruana exceptúa la entrega de algunos tipos de información. Por ejemplo, la información secreta; información que afecte los intereses del país en negociaciones o tratos internacionales; el secreto bancario; informes referidos a decisiones de gobierno durante el proceso decisorio; asesorías sobre estrategias de defensa; información de investigaciones sancionadoras en trámite; información de prevención de la criminalidad; y, datos personales.

La información pública, para cumplir las dos dimensiones del derecho de acceso a la información – la individual y la colectiva – debe seguir determinadas reglas. Ante todo, respetar los atributos de la información: ser relevante, oportuna, accesible y exigible.

La relevancia de la información está relacionada a ofrecer a la ciudadanía aquella que sea de su interés, utilidad e importancia y que le permita influir en los asuntos públicos. Por tanto, una evaluación de los portales Web del Estado debe sopesar si la información colocada es de interés ciudadano.

Algunas entidades suelen colocar noticias de sus últimas actividades, pero no han considerado la publicación de una biblioteca digital o la colocación de documentos de trabajo institucionales que ayudan al individuo a reflexionar sobre el proceso decisorio.

El atributo de la relevancia conlleva a que toda entidad pública estudie a su público objetivo: ¿quiénes ingresan más a mi sitio Web?, ¿qué enlace e información son los más consultados?, ¿cuáles son las preguntas frecuentes de los ciudadanos?, ¿qué nuevos espacios podemos crear para satisfacer el conocimiento del público?.

Otro atributo es la oportunidad, la capacidad de atender las demandas ciudadanas a través de información en el momento preciso. Una información colocada en el sitio Web dos semanas después de ocurrido un hecho no resulta útil, no trasciende. Fotografías, gráficos o estadísticas desactualizadas no ayudan a tomar decisiones precisas.

En la sociedad de la información los sitios Web se actualizan dos a tres veces al día. Hacerlo una vez cada semana o cada quince días resultaría perjudicial para el canal de comunicación. El ciudadano es un receptor atento, activo, acostumbrado a una red dinámica. La administración pública tiene que informar a tiempo; el silencio no existe en la red.

La accesibilidad como atributo está referida a la posibilidad de que los ciudadanos se apropien de la información. Es decir, la información ofrecida debe encon-

trarse en un lenguaje claro, sencillo, a través de gráficos o métodos que hagan fácil su comprensión. Colocar información muy técnica o compleja, no entendible, no posibilita la apropiación de la misma por parte de la ciudadanía. Entregar la información en un programa de computadora que no es conocido en el mercado o cuyo manejo no resulta común, tampoco responde al derecho de acceso a la información. Es como entregar información codificada.

La exigibilidad como atributo está referida a los procedimientos que establece toda entidad pública para facilitar al ciudadano las solicitudes de información y el acceso a ellas. Así, toda institución pública dará a conocer el nombre del encargado del sitio Web o de quien se encuentre a cargo de proporcionar la información pública. Instituirá canales para reclamar los incumplimientos y, si se trata de información vía Web, garantizará la permanencia del sitio Web informativo las 24 horas del día, todos los días del año.

CONCLUSIONES

El acceso a la información pública es pilar del gobierno electrónico. El Estado debe considerar especialmente:

1. La implementación de normas que reconozcan el derecho de acceso a la información pública, su aplicación y exigibilidad.
2. La construcción de una infraestructura tecnológica que posibilite la preservación y procesamiento de una información relevante, oportuna y accesible.

Desde el enfoque del gobierno electrónico, la presencia del Estado continuará expandiéndose a través de las TIC, motivándolo a producir mayor información y a interactuar con los ciudadanos sobre sus requerimientos informativos, sus reflexiones y sus propuestas de mejora para las políticas y la gestión pública. Garantizar el derecho de acceso a la información requiere no sólo tecnología y doctrina, sino de normas, procedimientos internos y una jurisprudencia que reconozca que el acceso a la información es el pilar del gobierno electrónico para la participación ciudadana.

LOS DESAFÍOS DEL GOBIERNO EN LA ERA DIGITAL

Esta segunda versión, ahora bajo el impulso directo del Instituto Chileno de Derecho y Tecnologías (ICDT), contiene 18 artículos de abogadas de 11 países de Iberoamérica y cuenta con el patrocinio de la Federación Iberoamericana de Derecho e Informática (FIADI). En ella, las autoras revisan y reflexionan acerca de los desafíos del gobierno de la información en nuestra Sociedad Red, con miras a enfrentar el desarrollo tecnológico en el marco de un respeto irrestricto a los derechos fundamentales del individuo.



ISBN: 978-956-353-304-0



9 789563 153304 0