



guía de democracia electrónica local:

e-participación en la formulación de
políticas públicas

Convenio Unesco - Universidad Externado de Colombia



- © **UNESCO, 2005**
1, rue Miollis 75732 Paris Cedex 15- Francia
Tel. (331) 45683843. Fax (331) 45685728
[www.unesco.org]
- © **Universidad Externado de Colombia, 2005**
Calle 12 n.º 1-17 este Bogotá, Colombia
Tel. (571) 341 3484. Fax (571)-341 7050
[www.uexternado.edu.co]
e-mail: observatorio@observaticos.edu.co

ISBN 958-616-994-4

Primera edición: agosto de 2005

Con excepción de la UNESCO, queda prohibida la reproducción impresa o electrónica, total o parcial de esta obra, sin autorización escrita del Departamento de Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia.

Diseño de cubierta, composición, impresión y encuadernación:
Departamento de Publicaciones de la Universidad Externado de Colombia,
con un tiraje de 1.000 ejemplares

Impreso en Colombia
Printed in Colombia

CONTENIDO

Objetivo de la guía de democracia electrónica local	4	
Parte Uno		
Democracia electrónica local	5	
¿Qué es la democracia electrónica?	5	
¿Por qué construir democracia electrónica en el nivel local?	7	
¿Por dónde empezar a construir democracia electrónica?	8	
¿Qué relación tienen las tecnologías de información y comunicación con la democracia local?	9	
Parte Dos		
e-participación	11	
e-participación: democracia electrónica para participar	11	
¿Quiénes son los actores de la e-participación?	11	
¿Cuáles son las modalidades de e-participación que puede adelantar el municipio?	12	
¿Sirve la e-participación como herramienta para apoyar la formación de las políticas públicas del municipio?	16	
¿Cuáles son las mejores prácticas para adelantar una estrategia de e-participación?	20	
¿Qué usos de la tecnología permitirán desarrollar la estrategia de democracia electrónica local?	25	
¿Cómo evaluar el éxito de la estrategia de democracia electrónica?	26	
Glosario	28	3
Bibliografía	30	

OBJETIVO DE LA GUÍA DE DEMOCRACIA ELECTRÓNICA LOCAL

El Observatorio de Sociedad, Gobierno y Tecnologías de información¹ de la Universidad Externado de Colombia², en desarrollo del Convenio de Cooperación con la UNESCO, desarrolló la guía para apoyar la formulación y planeación de estrategias de democracia electrónica en ciudades y municipios de países en vías de desarrollo.

Esta **Guía** fue concebida como un manual de consulta para los servidores públicos y personas involucradas en el desarrollo de modalidades de democracia electrónica en la esfera local.

La **Guía** tiene como objetivo primordial a apoyar a los funcionarios del gobierno local en el aprovechamiento de las oportunidades abiertas por las TIC para promover la deliberación política pública y la gobernabilidad en doble vía. Es evidente que en los países en vía de desarrollo existen muchas necesidades por atender y solucionar, pero no por ello podemos ser ajenos a las posibilidades que nos brindan las TIC para mejorar la gobernabilidad de nuestros municipios. El primer paso consiste en saber qué es la democracia electrónica, entender su alcance y limitaciones, considerar que es un proceso posible de llevar a cabo en la esfera local y asumirla como una alternativa de participación en el mediano y largo plazo.

4

Las recomendaciones de la presente **Guía de democracia electrónica local**, deben complementarse con las directrices incorporadas en la **Guía sobre gobierno electrónico local** y en la **Guía jurídica para el desarrollo de de proyectos de tecnologías de información en el sector público**, también desarrolladas por el Observatorio con el apoyo de la UNESCO.

¹ [www.observatic.edu.co]

² [www.uexternado.edu.co]

PARTE UNO DEMOCRACIA ELECTRÓNICA LOCAL

¿Qué es la democracia electrónica?

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) como Internet, ofrecen oportunidades a los municipios como herramienta para mejorar su gestión y a los ciudadanos como un medio de ejercicio de sus derechos.

En este contexto surge la noción de democracia electrónica, también llamada democracia digital, teledemocracia, ciberdemocracia o e-democracia.

Por democracia electrónica, para efectos de aplicar la presente guía, entenderemos el espacio de participación ciudadana creado a partir del uso de las TIC y cuya finalidad es mejorar los procesos de gestión de la administración pública local, al permitir a la sociedad civil involucrarse activamente en la toma de decisiones del municipio y a los gobiernos locales la facilidad de consultar permanentemente la opinión ciudadana.

La democracia electrónica incrementará la legitimidad de los gobiernos locales y de sus políticas y la satisfacción de los ciudadanos, sólo cuando tenga como objetivo fundamental mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del municipio.

La democracia electrónica no es entonces una nueva forma de democracia, sino un nuevo método para fortalecer la democracia representativa, que permite optimizar la participación, en la medida que introduce mecanismos de control en la representación y que aumenta las oportunidades de discusión política.

La democracia electrónica no persigue al fomentar la participación ciudadana, desarticular o sustituir la representación; se trata de una forma de otorgar poder a la población, que desea ejercerlo de manera directa.

En la democracia electrónica la tecnología actúa como un instrumento facilitador de la participación ciudadana y no como un protagonista, pues su objetivo es el fortalecimiento de la democracia y no la promoción de la tecnología. La tecnología debe adaptarse a la voluntad democrática de una sociedad y promover siempre el bien común de una manera eficaz, permanente y sostenible.

La democracia electrónica se puede desarrollar en los siguientes ámbitos:

- Voto electrónico. Entendido como el uso de las TIC para adelantar elecciones, plebiscitos, referendos, consultas populares, iniciativas legislativas y revocatorias del mandato. En este caso las TIC se utilizan para apoyar el desarrollo de formas de participación o elección democrática definidas en la ley o en la constitución.
- e-participación o e-compromiso. En este caso la Democracia electrónica se refiere al uso de las TIC para abrir nuevos canales de participación en los procesos de adopción de decisiones o políticas públicas.

En este último ámbito, los municipios de países en vías de desarrollo pueden aprovechar la democracia electrónica como factor para estimular la participación de los ciudadanos como sujetos deliberantes en la formación las decisiones y políticas locales que los afectan e interesan.

6

En conclusión, la democracia electrónica no consiste en una digitalización de los procesos de elección y participación, sino en dar nuevamente vigor a las políticas democráticas a partir del uso de las TIC.

Esta **Guía de democracia electrónica local**, se centra únicamente, en la e-participación, por ser un proceso de participación:

- Permanente, de más largo plazo y de mayor compromiso.
- Con menos o ninguna restricción legal e institucional.
- Que puede ser adelantado por los municipios con sus propios recursos.

¿Por qué construir democracia electrónica en el nivel local?

El nivel local es el escenario natural para la implementación de la democracia electrónica, entendida como una estrategia de uso de las TIC, dirigida a lograr una mayor interacción entre administración municipal y los administrados. El nivel local, es el escenario de mayor idoneidad para el ejercicio de la democracia, por las siguientes razones:

- La proximidad entre administración y ciudadanos.
- La complementariedad de lo local con otros niveles de la administración.
- La diversidad, la complejidad y la pluralidad de "redes" políticas y sociales existentes a nivel local.
- La preeminencia de lo urbano.
- La aparición de nuevos problemas y conflictos, sociales y medio-ambientales.
- La lucha contra la inseguridad ciudadana.
- La necesidad del debate público sobre el presupuesto, como instrumento de gobierno, de participación y de bienestar.
- La necesidad del crear sentido de pertenencia e integración del ciudadano en una determinada comunidad humana y política.
- La generalización de la heterogeneidad social.
- La aparición de grandes aglomeraciones urbanas.
- La cantidad de actuaciones, trámites y relaciones entre administración local-ciudadanos.

- La necesidad de mayor accesibilidad de la ciudadanía a las instituciones y políticos locales.

¿Por dónde empezar a construir democracia electrónica?

Las iniciativas de democracia electrónica en el nivel local harán parte de los proyectos que integran la estrategia de gobernabilidad electrónica local.

La estrategia de gobernabilidad electrónica local deberá definir los objetivos, acciones, proyectos, prioridades, tiempos, responsables y recursos asignados para desarrollar formas de democracia electrónica en el escenario municipal.

La premisa o presupuesto fundamental para que se desarrolle la democracia electrónica, es la existencia de una democracia real, en el entorno local, que cuente con el apoyo de las autoridades locales y de la sociedad civil:

Por parte de la administración municipal, se requiere:

- Desarrollo y adopción del concepto de gobernabilidad local.
- Compromiso de la administración, de los partidos y movimientos políticos.
- Promoción de la interacción entre administración y ciudadanos.
- Conocimiento de la problemática de las comunidades para adoptar soluciones eficaces.
- Adopción de acciones, controles y procedimientos que promuevan la transparencia en la gestión pública.

8

Por parte de la sociedad civil, se requiere:

- Observancia de los deberes que la ciudadanía implica.
- Interés en participar en los asuntos públicos y en ejercer sus derechos.
- Disposición a la asociación en grupos de interés.
- Conocimiento del tejido burocrático de su respectivo gobierno.

- Compromiso con el mejoramiento de las formas de representación,
- Ciudadanos dispuestos a lograr nuevas formas de interacción más frecuentes y activas con el gobierno local.

Otro presupuesto de la democracia electrónica es que exista una necesidad real de que se adopten herramientas como la e-democracia, necesidad que deberá ser manifiesta no sólo por el deseo de ir a la vanguardia en el uso de las TIC, sino por la madurez y preparación política del gobierno y de los gobernados.

Una vez que se verifiquen los dos presupuestos mencionados, la administración pública local puede avanzar con mayor seguridad en el desarrollo de su estrategia de democracia electrónica.

¿Qué relación tienen las TIC con la democracia local?

Las tecnologías de Información y comunicación como Internet sirven como herramientas para fortalecer la democracia, en los siguientes niveles:

- Lograr interactividad permanente con las dependencias del municipio.
- Crear canales complementarios de las vías tradicionales de participación.
- Garantizar la libre opinión de los ciudadanos sobre asuntos sometidos a su consideración.
- Estimular la libertad de organización y asociación para interactuar en espacios virtuales.
- Fortalecer la libertad para crear y divulgar la información.
- Establecer diálogos telemáticos, que desafíen posiciones gubernamentales o de los grupos de interés.

Para mayor ilustración de los lectores de esta guía, la democracia electrónica, puede ser representada con el siguiente modelo.

MODELO CONCEPTUAL E-DEMOCRACIA



– Los gobiernos locales proveen acceso extensivo a la información e interactúan electrónicamente con los ciudadanos.

– La convergencia de dispositivos de consumo en Internet –teléfono, radio y televisión– permite un mayor desarrollo de la democracia electrónica.

– Los grupos y partidos políticos pueden hacer campañas a través de Internet y de servicios **web** como los **blogs** y correos electrónicos.

– Los sitios **web** y portales del municipio proveen noticias e información política a los ciudadanos.

– Las empresas de medios de comunicación integran información política en Internet y en canales tradicionales –prensa, televisión y radio–.

– El sector privado es el encargado de la producción y comercialización de la tecnología requerida para la democracia electrónica y de apoyar la implementación de los procesos.

10

– La tecnología está en cambio permanente para apoyar modelos dinámicos de gobierno electrónico y de democracia electrónica.

– En el centro del modelo están los ciudadanos que son los únicos que experimentan la e-democracia como un todo.

PARTE DOS E-PARTICIPACIÓN

e-participación: democracia electrónica para participar

El objetivo general de la adopción de modelos de democracia electrónica es el fortalecimiento de la democracia representativa, pues en la medida en que se compartan responsabilidades en la formulación de las políticas, será mayor su legitimidad y mayores las probabilidades de éxito.

Como se mencionó antes, esta **Guía de democracia electrónica**, se centra únicamente en el desarrollo de la llamada e-participación, entendida como el uso de las TIC para abrir nuevos canales de participación ciudadana en los procesos de adopción de decisiones o políticas públicas locales.

La e-participación como modelo de democracia electrónica tiene como objetivo particular mejorar el proceso de formulación de políticas públicas a través del diseño de canales tecnológicos, concebidos para alcanzar y comprometer una amplia audiencia y apoyar todas y cada una de las etapas de la elaboración de las políticas gubernamentales.

¿Quiénes son los actores de la e-participación?

La e-participación es un fenómeno de apertura de los procesos de formulación y discusión de las decisiones y políticas públicas, en el que interactúan los siguientes agentes:



¿Cuáles son las modalidades de e-participación que puede adelantar el municipio?

En el nivel local se pueden adelantar las siguientes modalidades de e-participación:

Información

Esta modalidad de e-participación se refiere a la publicación en Internet de documentos y datos relativos a decisiones o políticas del gobierno local.

En esta etapa de e-participación, el gobierno municipal genera y publica la información para uso de los ciudadanos, sin que exista interacción con estos.

La información publicada en Internet deberá cumplir con las siguientes condiciones, para garantizar su uso eficaz:

- El público debe saber qué información está disponible y cómo y dónde puede ser localizada.

- La información debe ser almacenada en un formato digital estándar para que sea accesible desde cualquier medio o dispositivo electrónico.
- La información publicada debe ser la óptima y necesaria. Se deben crear facilidades para su búsqueda y selección.
- Si la información tiene un precio, este no debe ser tan alto que se constituya en una barrera para los ciudadanos.
- La información debe ser completa, auténtica y veraz.
- La información debe ser clara en términos de contenido, contexto y presentación.
- Se debe evitar el uso de conceptos técnicos que restrinjan su comprensión.
- La información debe traducirse cuando se utilicen varios idiomas entre los habitantes del municipio.
- La información debe ser accesible para todas las personas, incluidos los discapacitados.

Portal ciudadano del Gobierno Federal de México

El objetivo del portal es reunir en un solo sitio la información, servicios y trámites electrónicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y de los municipios, que más impacto tienen en la ciudadanía. En este portal se presenta información organizada y agrupada en temas y en subtemas, con el fin de hacer amigable la experiencia de navegación del ciudadano. Los contenidos de este portal han sido seleccionados para responder a las necesidades de los ciudadanos.

[www.gob.mx]

Amsterdam mail

A través de esta herramienta web los ciudadanos reciben información sobre temas municipales. Cuando el ciudadano se registra recibe un correo diario o semanal con informaciones publicadas en los sitios web municipales. Las informaciones son enviadas con base en el perfil personal del usuario, que es elaborado por él mismo según sus intereses, identificando los temas sobre los cuales se desea recibir información. El perfil puede ser cambiado y la información puede ser vista a través del Archivo del Amsterdam mail.

[www.amsterdammail.nl]



e-consulta

La e-consulta es una modalidad de e-participación en la cual el gobierno local acude al ciudadano para obtener opiniones y sugerencias, en el proceso de definición o formación de una decisión pública.

En la e-consulta existe una relación de doble vía en la que los ciudadanos alimentan las decisiones del gobierno. Las autoridades locales deben escoger las áreas en las que se quiere conocer el punto de vista de los ciudadanos y el momento de su convocatoria.

Ask Bristol: What do you think?

Este sitio web del concejo de la ciudad de Bristol, les permite a los ciudadanos participar en discusiones en línea sobre los temas locales.

A través de este sitio, la ciudadanía puede participar en procesos de consulta o elevando peticiones individuales o en grupo.

[www.askbristol.org]

Entrevista con el Alcalde

El sitio web del municipio de Santfeliu, en Cataluña, pone a disposición de sus ciudadanos el espacio virtual "Entrevista con el Alcalde" que permite la relación y comunicación directa de los ciudadanos con su alcalde. Durante dos horas al mes, el alcalde responde personalmente todas las preguntas que las personas interesadas le envían.

[www.santfeliu.org]

La e-consulta se puede adelantar en diversos momentos:

14

– Al principio del proceso, cuando todavía es posible modificar las decisiones públicas. Se trata de consultas en torno a temas de interés local propuestos por las autoridades del municipio.

– En las etapas avanzadas del proceso cuando la decisión final está empezando a tomar forma. En este caso la consulta gira alrededor del documento preliminar de una decisión local. En este caso se

busca conocer la opinión ciudadana sobre la conveniencia de la decisión y sus posibles sugerencias o propuestas alternativas.



Las siguientes son algunas recomendaciones para realizar consultas en línea o e-consultas a nivel municipal:

- El propósito y los términos de la consulta deben estar claros para quienes formulan la consulta y para los usuarios.
- Debe aclararse a los ciudadanos que con sus respuestas no están definiendo una decisión pública, sino informando su manera de pensar a las autoridades locales, para que estos la formulen o la reformulen.
- Debe hacerse esfuerzos por reclutar el mayor número de participantes. Debe procurarse que la consulta sea lo más inclusiva posible, mediante capacitación en uso de las TIC y mediante acceso público a Internet.
- Las opiniones y contribuciones de los ciudadanos a la consulta deberían ser totalizadas por un cuerpo de personal independiente.
- La decisión definida debe contener aportes tanto de los gobernantes como de los gobernados.
- Los participantes deben conocer los resultados de la consulta y en lo posible saber si fueron utilizados sus aportes.



La administración de la e-consulta sería facilitada por mecanismos tales como:

- Ver y monitorear los comentarios agregados durante las últimas 24 horas.
- Remover comentarios que violen las condiciones de uso de la plataforma de consultas.
- Ver los comentarios más frecuentemente leídos.
- Ver los comentarios recibidos desde determinadas áreas geográficas.
- Revisar las respuestas al cuestionario de evaluación de la consulta.



Participación activa

La participación activa como forma de e-participación se basa en una alianza con las autoridades locales para comprometer de manera activa la opinión ciudadana en la formulación de políticas públicas. En este caso existe una retroalimentación permanente entre las autoridades locales y los ciudadanos.

Conéctese con sus concejales

Este sitio del Gobierno de Gran Bretaña pretende aprovechar las nuevas tecnologías para introducir a los ciudadanos en la toma de decisiones públicas y facilitar el contacto con sus representantes políticos.

[www.councillor.gov.uk]

Feedback Unit: Government Consultation Portal

Este sitio web del Gobierno de Singapur está concebido para recibir y procesar sugerencias del público sobre políticas y problemas nacionales. Los ciudadanos pueden participar en consultas y foros de discusión, responder encuestas y conocer documentos preparatorios de políticas públicas.

[www.feedback.gov.sg]

¿Sirve la e-participación como herramienta para apoyar la formación de las políticas públicas del municipio?

Con el objetivo de precisar el alcance de la participación activa como una forma de democracia electrónica, resulta útil presentar las etapas de formulación de una política pública.

La formulación de una política pública comprende el ciclo de actividades relacionadas con la preparación, desarrollo y evaluación de las acciones que comprende la política:

Etapas de formación de una política pública

Ajuste de la agenda: Se debe establecer la necesidad y prioridad de una política o de las acciones vinculadas con la misma –o de hacer un cambio en la política– y definir cuál es el problema que se quiere solucionar.

Análisis: Definir el contenido preliminar de la política. En esta fase se precisan los objetivos, retos, acciones y alcance de los puntos de la agenda.

Esta etapa puede abarcar:

- Recaudo de opiniones originadas en diversas fuentes, incluyendo los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.
- Desarrollo de alternativas –incluyendo no hacer nada–.
- Análisis costo-beneficio para cada alternativa.
- Recomendaciones sobre aquello que sería la mejor elección.

Creación de la política: Se concreta con la realización de un documento que describa lo que será la política. Este puede incluir análisis de riesgo, estudios piloto y diseño del plan de ejecución.

Ejecución: Se refiere a la puesta en marcha de la política. Puede requerir el desarrollo de normas, regulaciones, guías y planes y tiempos de entrega.

Monitoreo: Implica una evaluación y revisión de la política en acción, incluyendo puntos de vista de los destinatarios y los escenarios que surjan de su ejecución.

e-participación y políticas públicas

La participación activa de los ciudadanos en las etapas de formación de una política pública en el nivel local puede ser promovida utilizando las tecnologías de información y comunicación en sus diferentes modalidades:



Ajuste de la agenda: La información, e-consulta y participación activa son todas importantes en esta etapa. En particular la participación activa permite a los ciudadanos la posibilidad de determinar los posibles puntos de la agenda.

Surrey 50+

Este proyecto del Reino Unido permite a los ciudadanos participar a través de su sitio web en decisiones locales sobre aspectos tales como medio ambiente, presupuestos, salud, protección social y transporte. Los ciudadanos pueden aportar ideas, participar en discusiones y responder encuestas.

[www.surrey50plus.org.uk]

Análisis: De nuevo información, e-consulta y participación son todas muy importantes en esta etapa. La participación activa permite a los ciudadanos determinar el rango de alternativas que deben ser revisadas.

Segovia Ciudadanos2005

Este proyecto pretende que políticos, asociaciones y vecinos de la ciudad de Segovia, en España, puedan formular y debatir propuestas orientadas a conseguir un modelo sostenible de ciudad y consensuado con todos los actores locales.

[www.segovia.ciudadanos2005.net/]

Creación de la política: Como es una etapa de toma de decisiones por parte las autoridades locales, la participación activa es menos importante y les cede espacio a la información y a la e-consulta.

Presupuesto participativo vía Internet

Este proyecto se trata de un programa piloto del Ayuntamiento y de la Universidad de Zaragoza que permitirá conocer, a través de la red, la opinión de los vecinos sobre la distribución de los presupuestos de cada barrio.

El resultado obtenido después de la votación de los participantes obligará a distribuir el presupuesto conforme la opinión ciudadana.

[www.zaragoza.es]

Ejecución: La información y la e-consulta son importantes y hay un limitado alcance para la participación activa.

Diálogo en Bollnäs

Bollnäs es una ciudad escandinava que bajo el marco de las leyes sobre libertad de información ha desarrollado un espacio web para la discusión, donde los ciudadanos tienen la posibilidad de hacerle preguntas a la administración con la seguridad de que recibirán respuesta dentro de las 48 horas siguientes. La participación en este foro no está restringida a los residentes de Bollnäs, sino que cualquiera que esté registrado como participante en el diálogo puede tomar parte en la conversación o en la consulta.

[www.dialogen.bollnas.se]

Monitoreo: La participación activa permite a los ciudadanos la oportunidad de dar sus opiniones y de sugerir cambios a la política.

Internet para la rendición de cuentas

Internet para la Rendición de Cuentas del Alcalde Municipal es un proyecto promovido por el Capítulo Colombia de Transparencia Internacional que apoya a las alcaldías municipales en el desarrollo de sus sitios web, para ampliar las condiciones de transparencia de cada municipio e introducir prácticas de rendición de cuentas de los alcaldes sobre su gestión.

[www.transparenciacolombia.org.co]



¿Cuáles son las mejores prácticas para adelantar una estrategia de e-participación?

En esta sección de la **Guía de democracia electrónica**, vamos a presentar las mejores prácticas que deben tener en cuenta las autoridades locales para diseñar, desarrollar y evaluar la estrategia de e-participación.

Objetivos de la estrategia: perspectiva democrática y tecnológica

Las autoridades locales deben definir los objetivos que persiguen de la participación ciudadana a través del uso de las TIC.



La definición de los objetivos de una estrategia de e-participación, debe ser considerada desde dos perspectivas: la tecnológica y la democrática.

20

Desde la perspectiva democrática debe tenerse en cuenta la observancia de los principios que permiten crear compromiso ciudadano con la acción del municipio:

- Apertura democrática.
- Transparencia en las decisiones públicas.
- Acceso a la participación.
- Facilidad para emitir las opiniones y para participar.
- Confianza en los procesos de participación.

Desde la perspectiva tecnológica, deben observarse los siguientes principios para definir los objetivos de la estrategia:

- Confianza en el sistema.
- Seguridad de la información y de la plataforma tecnológica.
- Autenticación de usuario y de la entidad.
- Protección de la privacidad de los ciudadanos.
- Acceso a las TIC e Internet.

La plataforma de e-participación debe ser diseñada pensando en el ciudadano y debe procurar que puedan ser utilizados diversos medios o dispositivos de comunicación –computadores, teléfonos, kioscos, etc.–.

Diseño y desarrollo de la estrategia de e-participación: los pasos que debe agotar el municipio

El diseño y desarrollo de la estrategia de e-participación se debe adelantar en los siguientes diez pasos:

Paso uno: contar con actores capacitados

Este paso implica:

- Capacitar a los funcionarios locales, sobre el manejo político y técnico de la estrategia de democracia electrónica.
- Capacitar a los ciudadanos sobre el concepto de las nuevas tecnologías como medio para el ejercicio democrático y sobre el funcionamiento específico de las herramientas involucradas en la estrategia de democracia electrónica.

Paso dos: definir los principios que sustentan la estrategia

Entre ellos se encuentran:

- Crear nuevos espacios públicos para la interacción y la deliberación política.
- Proveer un flujo de comunicaciones multidireccional e interactivo.
- Adoptar procesos democráticos basados en TIC, sin afectar las estructuras legales o constitucionales.



- Asegurar que las contribuciones del público son tomadas en cuenta y posteriormente agregadas y que existen mecanismos para que los gobernantes puedan conocerlas y aprender de ellas.
- Asegurar que la información publicada es de alta calidad.
- Hacer esfuerzos para ampliar el rango de voces públicas que participan en la conversación democrática, incluyendo a aquellos que son tradicionalmente marginados o no escuchados.
- Definir una política de privacidad y de uso de datos personales
- Definir reglas de uso de la plataforma de e-democracia.
- Evaluar el desarrollo de la estrategia a partir de la opinión de los ciudadanos.

Paso tres: identificar la audiencia objetivo

Aunque la estrategia de democracia electrónica local, esté dirigida hacia toda la ciudadanía, se debe determinar cuál es la audiencia a la que se espera llegar, cuáles son sus capacidades técnicas y comunicacionales, y lo más importante, qué los motiva a comprometerse en la formulación de la política.

Paso cuatro: cooperación entre agencias gubernamentales

Las autoridades locales deben evaluar la posibilidad de adelantar la estrategia de democracia electrónica con el apoyo de otros municipios o de otras agencias gubernamentales, inclusive de los niveles nacionales o regionales. La cooperación puede permitir que se aprovechen economías de escala para el manejo de los recursos y la compra de tecnología.

Paso cinco: liderazgo político y gobernabilidad

La estrategia de e-participación debe involucrar un alto grado de liderazgo político y de legitimidad. Es muy importante el impulso que el jefe de la administración local le dé a la estrategia, así como el apoyo que este reciba por parte de los cuerpos legislativos del municipio, de los partidos políticos, de las empresas que operen a nivel local y de la sociedad civil en general.

Paso seis: diseño funcional y tecnológico de la plataforma

Se deben aplicar mejores prácticas aceptadas tanto para el diseño funcional como para el tecnológico de la plataforma que va a facilitar la participación ciudadana.

Las siguientes son algunas recomendaciones para definir la plataforma tecnológica:

- Se debe diseñar una estrategia **web** que sustentará los procesos de participación basados en Internet.
- Definir y analizar el tipo de **software** que se va a usar –propietario o libre–, garantizando que la plataforma alcance los objetivos de la estrategia, que pueda soportar la demanda y que estará disponible para todas las agencias gubernamentales.
- Promover la conectividad de los ciudadanos a través de telecentros y kioscos digitales ubicados en oficinas públicas, universidades, escuelas y bibliotecas.

Paso siete: opinión sobre el ambiente de participación

Con la debida antelación, se debe poner a disposición de los ciudadanos, en Internet o en las dependencias del municipio, un demo explicativo para que los usuarios puedan opinar sobre la idoneidad del ambiente virtual de participación, el contenido y la funcionalidad del sistema.

Paso ocho: integración

Se deben integrar las herramientas de participación basadas en tecnologías de información y comunicación, con las herramientas presenciales y tradicionales de ejercicio democrático –reuniones físicas, buzones de sugerencias, citas personales, oficinas de recepción de peticiones y quejas, etc.–.

Paso nueve: seguir un plan de publicidad de la estrategia

Las autoridades locales deben divulgar y publicitar la estrategia de democracia electrónica, para lograr un alto nivel de participación.

23

El plan de publicidad de la estrategia puede incluir:

- Un lanzamiento de alto perfil.
- Divulgar la dirección del sitio **web** de la estrategia, en todos los boletines de prensa de la Administración o en periódicos de circulación local.

- Disponibilidad de computadores conectados a Internet en todos los eventos en los que se espera la concurrencia de ciudadanos, con el objeto de hacer demostraciones sobre cómo usar y cómo contribuir al sistema.
- **Links** al sitio **web** de la estrategia, en las páginas **web** gubernamentales locales.
- Invitaciones a los políticos para contribuir activamente.
- Postales e invitaciones impresas promocionando el sitio **web** de la estrategia.
- Remitir postales digitales para invitar amigos. Sistema "Cuéntele a un amigo".
- Colocar **banners** en los sitios **web** más frecuentemente visitados por la población objetivo.

Paso diez: interactividad y diálogo permanente

Este paso implica suministrar permanentemente a los ciudadanos informes sobre la evolución de las políticas implementadas a nivel local, sobre el uso que se les ha dado a las contribuciones de los ciudadanos y sobre la forma en que sus opiniones han influido sobre las políticas del municipio.



Los siguientes son otros puntos clave para tener en cuenta para el desarrollo de la estrategia de e-participación:

- Establecer un equilibrio entre la necesidad de acceso anónimo de los ciudadanos al sistema y la necesidad de recolectar información personal para los fines de autenticación y evaluación.
- Establecer un equilibrio entre la necesidad de definir funcionalidades para uso de toda la población con la necesidad de adoptar funcionalidades para una variedad de audiencias objetivo.
- Garantizar la navegación fácil y flexible en asuntos políticos complejos.
- Definir cuánta información debe ser publicada para que los ciudadanos estén plenamente informados y puedan participar de manera eficaz.
- Equilibrar los derechos de acceso, protección de la privacidad y seguridad, con la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza.

¿Qué usos de la tecnología permitirán desarrollar la estrategia de democracia electrónica local?

En la siguiente tabla, como una orientación para las autoridades locales, se presentan los usos de la tecnología en el marco de la estrategia de e-participación, que pueden ser adoptados en las diversas etapas de formación de las políticas públicas del municipio y de acuerdo al alcance de cada fase:

MODALIDAD DE E-PARTICIPACIÓN	INFORMACIÓN	E-CONSULTA	PARTICIPACIÓN ACTIVA
Tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> - Sitios web amigables y de fácil consulta. - Publicación de glosarios de términos. - Motores de búsqueda. - Remisión de correos electrónicos y mensajes a teléfonos móviles que adviertan o alerten sobre los contenidos del sitio web. - Sistemas de traducción de la información - Mecanismos de revisión de estilo. - Publicación en línea de informes anuales de la gestión municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sección de preguntas frecuentes en el sitio web de la estrategia (FAQ). - Cuestionarios y encuestas en línea. - Foros de discusión - Chat. - Creación de blogs. - Remisión de correos electrónicos y mensajes a teléfonos móviles que inviten a opinar. - Publicación en línea de los resultados de las encuestas y de otros estudios. - Soporte en línea y telefónico para responder inquietudes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de comunidades en línea por temas de interés. - Creación de perfiles de usuario para la remisión de información a la medida. - Foros de discusión. - Creación de blogs. - Realización de videoconferencia en línea. - e-peticiones. - Conferencias de Consenso. - Consejos de gestión. - Presupuesto participativo. - Jurados ciudadanos en línea.

¿Cómo evaluar el éxito de la estrategia de democracia electrónica?

La evaluación de la estrategia de democracia electrónica y de cada proyecto que adelante el municipio en esta materia, resulta de utilidad para conocer y determinar la evolución que está teniendo el uso de las TIC, la percepción que tiene sus protagonistas del proceso, los eventuales inconvenientes que se estén presentando, las alternativas para remediarlos y los retos que se vislumbran hacia el futuro.

A continuación, la **Guía** presenta algunas recomendaciones para que las autoridades locales realicen la evaluación de los resultados de la estrategia de democracia electrónica. La evaluación de la estrategia deberá tener como punto de partida la comparación de los resultados con los objetivos propuestos.

En la siguiente tabla se presentan los aspectos para evaluar y las preguntas que deben responder las autoridades locales para determinar su alcance:

ASPECTO	VARIABLES PARA CONSIDERAR
¿Fue el proceso conducido conforme con las mejores prácticas adoptadas?	¿Existió satisfacción ciudadana con el proceso? ¿La estrategia contó con una dotación adecuada de recursos? ¿Se aplicaron las mejores prácticas? ¿Las herramientas on line son las adecuadas?
¿Fueron precisos los objetivos?	¿Existió claridad en la información suministrada y preguntas formuladas? ¿Fueron las contribuciones ciudadanas adecuadas?
¿Se alcanzó al público objetivo?	¿Fue efectiva la promoción realizada? ¿Se llegó efizcamente al público objetivo?
¿Fue la información proveída apropiada y relevante?	¿Existió accesibilidad a la información? ¿Fueron relevantes las contribuciones obtenidas?
¿Fueron las contribuciones bien fundamentadas y apropiadas?	¿Se ajustaron las contribuciones al eje temático? ¿Existe relación entre las contribuciones aportadas? ¿Se realizó una clasificación apropiada de las contribuciones? ¿Fueron profundas las contribuciones?
¿Hubo retroalimentación?	¿Existió respuesta por parte del gobierno local a las preguntas de los ciudadanos?
¿Las contribuciones impactaron en el contenido de la política?	¿Es posible el cambio de las políticas a partir de la participación ciudadana? ¿Existe influencia de las contribuciones en el cambio de la política?
¿Cuáles son las lecciones aprendidas?	¿En el área de promoción del proceso? ¿En el uso de la tecnología? ¿Durante el desarrollo del proceso?



No olvidar...

- La naturaleza frágil de la democracia requiere su enriquecimiento y apoyo permanente mediante nuevas herramientas y mecanismos.
- El uso de las TIC en los procesos democráticos no garantiza su éxito o impacto positivo.
- El éxito de la democracia electrónica en un país, ciudad o municipio no garantiza el éxito en el entorno local. La idea es la misma, ganar gobernabilidad con el apoyo de las TIC, pero las funcionalidades deberán adaptarse a las circunstancias de cada nivel de gobierno y de cada lugar.

GLOSARIO

Back Office. Es el sistema o tecnología que al interior de las organizaciones permite operar el negocio y adelantar las labores diarias.

Blog. Es un sitio web donde se recopilan cronológicamente mensajes de uno o varios autores, sobre una temática en particular, siempre conservando el autor la libertad de dejar publicado lo que crea pertinente.

Call Center. Es una oficina centralizada de una empresa u organización que contesta llamadas telefónicas de clientes o que realiza llamadas telefónicas salientes a los clientes (telemarketing). Esta oficina también responder cartas, faxes y correos electrónicos.

Chat. Es un servicio en línea que permite la conversación simultánea, entre varios usuarios a través de Internet, que funciona mediante la conexión a un sitio web en el que se participa en un grupo de conversación, canal o sala.

Conferencias de consenso. Procedimiento de discusión en línea en el cual un grupo de ciudadanos hace preguntas a expertos sobre un tema científico o tecnológico de interés social y que genere polémica. Tras el debate con los especialistas, el moderador de la discusión pretenderá buscar un consenso. Al final, los resultados obtenidos son ampliamente divulgados en la red.

Consejos de gestión. Son consejos que se reúnen para permitir a los diversos actores sociales representar sus intereses en un espacio electrónico, abierto a la discusión, tanto para la resolución de conflictos como para la obtención de consensos.

E-peticiones. Solicitudes formales realizadas por uno o varios ciudadanos ante un servidor público, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto y las cuales son formuladas a través de medios electrónicos.

Foros. Es un servicio basado en el correo electrónico, mediante el cual se forman grupos de personas, con intereses comunes sobre temas específicos, que intercambian información respecto a los mismos a través de sus direcciones de correo.

Jurados ciudadanos en línea. Es un grupo de individuos que utilizando Internet, se reúne para: debatir una acción pública, un caso relevante en la comunidad o las actuaciones de un político o dirigente. El jurado reunirá pruebas, definirá alegatos y emitirá un juicio conceptualizado sobre el tema.

Presupuesto participativo. Es un instrumento de participación popular en el proceso de asignación de los recursos públicos. Su práctica optimiza la eficiencia en el gasto público y mejora el planeamiento y la transparencia en las decisiones presupuestales. Se puede realizar utilizando medios electrónicos y telemáticos como Internet.

TIC. Entre las llamadas Tecnologías de Información y Comunicación o TIC encontramos: a) La tecnología relativa a la infraestructura física como son las redes de computadores, la televisión digital, los teléfonos celulares digitales, líneas telefónicas, redes de fibra óptica, redes inalámbricas y cualquier otro tipo de hardware, telecomunicaciones y servicios de protocolo Internet (IP) y b) La tecnología relativa a las llamadas aplicaciones de servicios genéricos, que hacen posible desde el punto de vista tecnológico, el uso de la infraestructura física para generar valor agregado. Se Incluyen en esta categoría todas las aplicaciones de software, los servicios de almacenamiento remoto en web, los navegadores y los programas multimedia, así como cualquier otro producto basado en bits y bytes.



BIBLIOGRAFÍA

AMERICAN ASSOCIATION OF ADMINISTRATORS. "E-Government lessons learned in implementation". Ver en [www.aamva.org/Documents/egvLessonsLearned.pdf].

BONHAM, G. MATTHEW y JEFFREY SEIFERT. "The transformative potencial of e-Government in transitional democracies", 2003. Ver en [http://www.spa.msu.ru/e-journal/2/25_1.php].

Centro de Investigación CEFRIO, "Rapport sur les experiences de e-democratie au Québec et dans le monde: état de situation", CEFRIO, 2003. Ver en [www.cefrio.qc.ca/rapports/Rapport_E-democratie_%C9tatdelasituation.pdf].

CANALES ALINDE, JOSÉ MANUEL. "La democracia participativa local", en *Revistas Culturales, Sistema*, n.º 184-185, enero de 2005. [www.revistas-culturales.com].

CLIFT, STEVEN. "e-Democracy, e-Governance and Public Network", 2003, en [www.opensourcejahrbuch.de/2004/pdfs/IV-5-Clift.pdf].

CLIFT, STEVEN. "e-Government and Democracy: representation and citizen engagement in the information age", Publicus.net, 2004, en [www.publicus.net/articles/cliftegovdemocracy.pdf].

CLIFT, STEVEN. "Top ten e-democracy "to do list" for governments around de world", Publicus.net, 2000, en [www.publicus.net/articles/egovten.html].

Curso de especialización en Gobernabilidad Electrónica Local, Módulo sobre Democracia Electrónica, Escuela Virtual de Gobernabilidad, Universidad Oberta de Cataluña, 2003.

DAHL, ROBERT. *La democracia. Una guía para los ciudadanos*, Madrid, Taurus, 1999. Ver [www.ced.cl/docs/generacion/clases/transparencias-dahl.ppt#256,1].

La democracia: Una guía para los ciudadanos por Robert Dahl DIGITAL-GOVERNANCE.ORG. "Digital Governance", en [http://216.197.119.113/artman/publish/concept.shtml].

GÓMEZ, ALFONSO. *Democracia local*, Bucaramanga, Revista de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, 2003. Ver en [editorial.unab.edu.co/revistas/reflexion/pdfs/cr510.pdf].

HAGEN, MARTIN. "Typology of Electronic Democracy", Netzlabor, 1998. Ver en [www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag_en.htm].

HAGUE, BARRY N. y BRIAN D. LOADER (eds.). *Digital democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*, 2002.

HANSEN, TOM. "La democracia local al servicio del Estado de Bienestar", ODIN. Ver en [www.dep.no/odin/spansk/p10001917/p10001923/032001-990120/dok-bn.html].

INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO. "El derecho de petición". Ver en [www.idu.gov.co/servicios/derechos_peticion.htm].

KUBICEK, HERBERT y HILMAR WESTHOLM. "E-democracy", Prisma Strategic Guideline 9, 2003? Ver en [www.prisma-eu.net/deliverables/sg9democracy.pdf].

LAGACE, MÉLANIE y PAUL PREVOST. "Democratie, e-democratie et gouvernance locale: réflexion sur les nouvelles voies de solution aux enjeux actuels de développement collectif", Université de Sherbrooke, 2003. Ver en [www.univ-pau.fr/~ville-m/pdf/Communications/059_Prevost_Lagace.pdf].

OBSERVATORIO CONGRESO VISIBLE. "Mecanismos de participación ciudadana", Ver en [www.andi.com.co/CVisibles/abc/pedag_mecanismos.html].

OCDE. "Promise and problems of E-democracy: Challenges of Online Citizen Engagement", OCDE Science & Information Technology, vol. 2004, n.º 1. Ver en [www1.oecd.org/publications/e-book/4204011E.PDF].

Pacific Council On International Policy. "Roadmap for e-government in the developing world", 2002. Ver en [www.unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/other/unpan006407.pdf].

PIERRE, MULLER. *Las políticas públicas*, Bogotá, Universidad Externado de Colombia, 2002.

RILEY, THOMAS B. y CATHIA GILBERT RILEY. "e-Governance to e-Democracy: examining the evolution", Commonwealth Centre for E- Governance, 2003. Ver en [www.electronicgov.net/pubs/research_papers/tracking03/IntlTrackRptJune03no.5.doc].

RÍOS INSUA, DAVID. "¿Hacia la democracia electrónica?", Madrid, 2004. Ver en [www.madrimasd.org/informacionidi/debates/antteriores/DebateActualidad-DemocraciaElectronica.asp].

ROSEN, TOMMY. "E-democracy in Practice, Swedish experiences of a new political tool". Ver en [www.egov.alentejodigital.pt/E-democracy-en.pdf].

SÁNCHEZ, JORDI. "El voto electrónico del CETIB beneficia al Colegio y a la sociedad", E-democracia. Informatiu Theknos, n.º 87, marzo de 2005. Ver en [www2.cetib.net/cat/public/informacio/versio-esp/reportatge0503.pdf].

SARTORI, GIOVANNI. *¿Qué es la democracia?*, Bogotá, Alatamir, 1994.

Sitio web Martanauta.com Ver en [www.martanauta.com/tecno/voto%20electronico.htm].

Sitio web "No al Voto Electrónico" en [www.personales.ya.com/josumezo/voto/2004/10/en-contra.html].

e-democracia



www.observatics.edu.co



**Universidad
Externado
de Colombia**

