



Calidad de la información y participación ciudadana en los sitios electrónicos de los ministerios de Chile

Alumno : Álvaro Lorenzo Cartagena Gutiérrez

Profesor guía : Juanita Rojas

Tesis para optar al grado de Licenciado en Comunicación Social

Tesis para optar al título de Periodista

Santiago, 24 de mayo del año 2011

Índice

1. Introducción	Pág. 5
1.1. Planteamiento del Problema	Pág. 7
1.2 Justificación	Pág. 9
1.3. Relevancia de la Investigación	Pág. 9
1.4. Contextualización	Pág. 11
1.5. Antecedentes	Pág. 13
1.6. Preguntas de Investigación	Pág. 15
1.7. Objetivo General	Pág. 16
1.8. Objetivos Específicos	Pág. 16
1.9. Hipótesis	Pág. 16
2. Marco Teórico	Pág. 17
2.1. Calidad de la información	Pág. 17
2.2. Información para la participación	Pág. 20
2.2.1. Participación ciudadana, eficiencia y diversidad	Pág. 22
2.3. Sociedad de la Información	Pág. 23
2.3.1 Teoría de la Sociedad de la Información	Pág. 24
2.3.2. La ausencia de la ideología en las tecnologías	Pág. 26
3. Información y participación en un sitio electrónico y el estado actual de la Información Pública	Pág. 28
3.1. El sitio electrónico como medio de comunicación	Pág. 28
3.2. Calidad de información en la red	Pág. 30
3.3. Participación ciudadana en un sitio electrónico	Pág. 32

3.4. Información pública	Pág. 34
3.4.1. No todo lo que brilla es oro: problemas de los usuarios con la Información pública	Pág. 35
3.4.2. Información pública y participación ciudadana: Las tecnologías al servicio de los Derechos Ciudadanos	Pág. 38
Agenda Pro Participación	Pág. 39
4. Método de Investigación	Pág. 41
4.1. Tipo de Investigación	Pág. 41
4.2. Diseño de la Investigación	Pág. 41
4.2.1 Justificación del objeto de análisis	Pág. 41
4.2.1.1. Objeto de análisis	Pág. 41
4.2.2 Justificación y lista de variables	Pág. 42
4.2.3. Elaboración Planilla de recolección de datos	Pág. 44
4.2.4. Validez y Confiabilidad	Pág. 45
4.3.1 Análisis Porcentual	Pág. 45
4.3.1.1. Escala de aprobación o rechazo	Pág. 47
4.3.2. Análisis Cualitativo	Pág. 48
4.4. Trabajo de Campo	Pág. 50
4.4.1. Planilla de datos	Pág. 50
4.4.2. Segunda planilla de datos	Pág. 57
4.4.3. Entrevistas	Pág. 58
5. Conclusiones	Pág. 62
5.1. Consecuencias	Pág. 63
5.2. Sugerencias	Pág. 64

5. Bibliografía	Pág. 66
5.1. Artículos y ensayos	Pág. 66
5.2. Sitios webs	Pág. 67

I. Introducción

Actualmente, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs)¹ se encuentran en el auge de un proceso que, al parecer, no tiene límites. Cada día que transcurre es más común ver como el desarrollo de la computación se apodera de nuevos avances comunicacionales, idealizando los estándares de imagen y sonido, en relación a lo que queremos observar y escuchar en la Red².

Sin embargo, el desarrollo computacional no sólo permitió las mejoras comunicacionales, sino que sirvió para evidenciar las demandas relacionadas con los tipos de información entregadas en la Red.

Las nuevas demandas o exigencias sacaron a la luz pública las falencias existentes vinculadas a la información y la participación ciudadana, reflejadas en sus respectivas plataformas webs³, ya sea de organismos públicos o privadas.

Este hecho toca prácticamente a todos los campos de nuestra sociedad, y también afecta al Estado de Chile, que a través de la Reforma y Modernización del Estado⁴ decidió operar en el campo de Internet con el nombre de Gobierno Electrónico⁵.

Para que el Gobierno Electrónico cumpla con la agilización de trámites burocráticos (SII, Chilecompra) es requisito tener altos índices de conectividad al espacio virtual. La conectividad permite que algunos sectores de nuestra

¹ TIC's: agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones.

² Red: Una red de comunicaciones es, también, un conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos (no jerárquica -master/slave-). Normalmente se trata de transmitir datos, audio y vídeo por ondas electromagnéticas a través de diversos medios (aire, vacío, cable de cobre, cable de fibra óptica, etc.).

³ Web: es una colección de imágenes, vídeos u otros archivos digitales típicamente comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet

⁴ Reforma y Modernización del Estado de Chile: Reforma que moderniza el Estado para dotarlo de mayor capacidad para proveer aquellos bienes y servicios requeridos por las personas en un nuevo contexto económico, social y político. Con un enfoque global sobre transformaciones institucionales y de modernización de la gestión.

⁵ Gobierno Electrónico: Es el uso de tecnologías de información por parte de la administración estatal para mejorar los servicios y las informaciones que se ofrecen a los ciudadanos.

sociedad logren un primer acceso a los servicios ofrecidos por el Gobierno Electrónico, aumentando, en ciertos grados, el acceso a la información y la comunicación con el gobierno de turno. Es por ello que el Estado se ha empeñado en facilitar la conectividad, colocando gran parte de los esfuerzos para la implementación de material tecnológico a la población.

Pero los grandes esfuerzos en cobertura tecnológica son inversamente proporcionales al tipo y calidad de información entregada sobre las actividades del Estado; iniciativa necesaria para formar una opinión sobre las decisiones públicas tomadas o por tomar, y factor relevante para favorecer los mecanismos de integración y participación ciudadana.

Aunque parezca paradójico, los beneficios que entregan las TICs podrían ser significativamente un facilitador de cambio entre la disposición de buena información y las consecuencias de una participación ciudadana activa. La estructura de una plataforma web, como medio de comunicación, facilita la ecuación: 'Mayor información adecuada' = 'Mayor participación ciudadana'.

Por esto, resulta imprescindible vincular el derecho al acceso de la información con la real transparencia que deben proyectar los organismos gubernamentales. Por ejemplo, en mucho de los casos puede ocurrir que la información esté disponible, pero el tipo y calidad de la información brindada no logre el objetivo de transparentar y educar a la población. La norma debe presentar una información adecuada y transparente, ya que aumenta y facilita la participación de la ciudadanía.

Pero el Estado se desentiende de la ecuación, continuando en la línea excluyente del debate y la pluralidad, desfavoreciendo la calidad de la información y, en consecuencia, el desarrollo social y democrático de las ideas y propuestas.

Para determinar la existencia de un predominio que utilice buena información en la Red, como aliciente de la participación ciudadana, la presente investigación tomará como muestra los sitios electrónicos de los ministerios de Chile, para corroborar si efectivamente se emplea esta importante iniciativa.

1.1. Planteamiento del Problema

Sin cuestionar los beneficios que tienen las nuevas tecnologías de comunicación, éstas, de igual manera, no nos liberan de reflexionar sobre los viejos problemas que atañen a la información y la participación ciudadana. El problema no radica en el soporte de la información, sino en el modelo de comunicación en que dicha información circula y al servicio de lo cual se instala.

Por lo tanto, el problema de las reformas modernizadoras del Estado, representado por el Gobierno Electrónico -que sostiene a los sitios electrónicos de los ministerios de Chile-, es la carencia de visiones políticas sociales de conjunto, ya que las diversas dimensiones de aplicación son tomadas sin considerar su interrelación y se tratan como aspectos técnicos separados. En este caso, las dimensiones de aplicación que no se interrelacionan son: información, participación, y el sitio electrónico como medio de comunicación.

Pero se constata, tal como señalamos al inicio del planteamiento del problema, que estas visiones no son tomadas en conjunto, ya que aún no se ha conseguido instalar de manera generalizada la relevancia de la participación ciudadana. El tradicional punto de vista con que el Estado entiende y aplica esta herramienta se limita a un mejoramiento de procesos administrativos, como el voto electrónico.

En Chile, la actualidad del Gobierno Electrónico es reconocida por los “logros”, constantemente mediatizados. Por ejemplo, el incremento del alcance a material tecnológico que vive la población; la permanente diferenciación que se realiza con otros países de la región o; la constante motivación de superar la barrera estadística de años anteriores.

No cabe duda que los énfasis publicitarios sobre los resultados aumentan la “sensación” de desarrollo del Gobierno Electrónico; pero no hacen más que desvirtuar las estimaciones participativas existentes entre la gente y el gobierno de turno.

Estado e Internet pueden ser un tremendo aliado en la búsqueda de la transparencia y probidad de la función pública y un aporte a la integración de la comunidad; integración que sólo se desarrolla con una difusión constante de información adecuada. Pero por supuesto, Internet no es la solución, es sólo un aporte en el proceso.

1.2. Justificación

Se pueden plantear cuantiosas discusiones sobre las ventajas y desventajas que poseen las TICs en la revolución tecnológica de la que estamos asistiendo. Para justificar nuestra investigación, manejaremos el lado positivo de ellas como recurso político y social.

Las TICs amplían nuestras capacidades y las posibilidades de desarrollo social y, además, permiten la democratización de los procesos (sean estos sociales, políticos o económicos), incluyendo la participación ciudadana. Por lo tanto, podemos señalar, como virtud, que las TICs aumentan la capacidad de interacción entre los ciudadanos y las instancias públicas.

Acá conviene separar cuando hablamos de las potencialidades de las TICs respecto de la participación. Un aspecto es su uso como complemento a las formas tradicionales de la democracia representativa (voto electrónico); o las TICs como generadoras de nuevas formas de participación virtual, de una nueva ciudadanía, mucho más directa, fundamentalmente al margen de las relaciones institucionales.

Ambas subrayan el papel privilegiado de las nuevas tecnologías de la información en la creación de una democracia más auténtica, real y participativa. Además, actúa como un recuperador de legitimidad de los poderes y así posibilita en presentar el mundo político como más cercano a los ciudadanos.

La utilización de las TICs en el acceso a la información muestra un primer beneficio social que es la transparencia, facilitando la rendición de cuentas y el combate a la corrupción del gobierno y las instituciones públicas.

Las TICs permiten abrir oportunidades para una ciudadanía más activa, propositiva, preparada y participativa en los procesos políticos y de toma de decisión del Estado y de su propia vida. Ello refuerza la democracia y genera una cultura distinta que confronta a la del secreto o el ocultismo informacional, la corrupción y al secuestro de la esfera pública por grupos de poder, no sólo en la ciudadanía, sino también en los líderes políticos y los funcionarios públicos.

Las TICs podrían ofrecer, igualmente, nuevos espacios de deliberación pública más abiertos a las distintas sensibilidades sociales. En este sentido, el gobierno electrónico puede generar espacios y mecanismos para que los distintos actores sociales, en igualdad de condiciones y de manera abierta y transparente, debatan sobre los temas esenciales que impactan en sus propios contextos y hagan parte activa en las decisiones que apuntan a resolver sus problemas de desarrollo.

Las TICs facilitan, en gran medida, la inclusión sin discriminación de las comunidades marginadas y aisladas en la vida pública, el incentivo de la participación en los procesos políticos, el diseño de mecanismos efectivos para atender las necesidades más apremiantes y la apertura de espacios de inserción.

Los nuevos escenarios provocados por las TICs generan que esta herramienta sea considerada como el instrumento más acertado para la mejora en la construcción de la democracia.

1.3. Relevancia de la Investigación

Si el objetivo de las políticas públicas es garantizar la paz y la buena convivencia, la participación e integración de la comunidad se impone como una necesidad primordial de todo gobierno que dice ser democrático, ya que son los garantes de la legitimidad del orden social y político.

Cuando en las políticas públicas no participa la comunidad, ocurren las consecuencias destacadas en el estudio realizado por el periodista Héctor Vera titulado: “Razones de la mala calidad de la información política medial en Chile”, que examina las controvertidas políticas comunicacionales del Plan AUGE⁶ y del Transantiago⁷; políticas sociales de Salud y Transporte, respectivamente, fundadas e implementadas a partir de los dos últimos gobiernos de la Concertación de Partidos por la Democracia⁸ (Ricardo Lagos y Michelle Bachelet). El resultado de la investigación fue lapidario.

“El persistente error de la Concertación ha sido no cambiar la visión autoritaria de comunicarse con la sociedad, dando excesiva importancia al sistema medial conservador, sin plantearse seriamente el tema de la propiedad, del acceso y de la calidad de la información y en confiar en el mercado de la información y de la publicidad, que en Chile funciona de manera altamente ideologizada...”

Vera, explica la situación sobre el control de medios que sufre nuestro país (duopolio informativo, El Mercurio y Copesa) y que, en gran medida, es el factor de la mala calidad informativa y la escasez de pluralismo informativo. El duopolio recibe la cooperación publicitaria e informativa del Estado, dejando en manos de ellos el avisaje y el destino del público lector. *“El gobierno los financia porque tiene más miedo de lo que éstos pueden decir que de lo que piensan los ciudadanos. Por ello los medios de derecha pueden imponer una agenda temática de inseguridad (crónica roja) y de espectáculo (farándula), de un Plan AUGE conflictivo o de un Transantiago donde el único culpable del mal servicio es el gobierno y no así los “operadores”.*

Aquella es una de las formas de generar mala calidad de la información, tal como lo explica parte del estudio. No promover alternativas informativas

⁶ Plan AUGE: es un sistema Integral de salud que beneficia a todos los chilenos que estén en Fonasa o en Isapre. Contempla un total de 40 patologías, en sus diversas etapas.

⁷ Transantiago: Es el sistema de transporte que busca mejorar la cobertura del transporte público de Santiago disminuyendo el número de transbordos, bajando los tiempos de espera y aumentando la oferta de recorridos.

⁸ Concertación de Partidos por la Democracia: es una Coalición de Partidos de Centro Izquierda que gobernó Chile desde el 11 de marzo de 1990, y que concluyó el 11 de marzo de 2010.

dirigidas al público masa, perturban el cómo se informan los chilenos y la participación de ellos en las actuales políticas públicas.

Los chilenos estamos ciertamente bajo la influencia de un sistema medial unidimensional caracterizado por una información de baja calidad, con empresas que desconocen la autocrítica, y que no generan contacto una amplitud de contacto con la sociedad, desvalorizando la cooperación, la planificación, la justicia social y la austeridad⁹.

Sin duda que este escenario informativo desfavorece al desarrollo social y democrático de las ideas y propuestas. El tipo de conexión comunicativa autoritaria y paternalista que desempeña el gobierno con los ciudadanos plantea *“el malestar de fondo que está detrás de las protestas de los secundarios, de los santiaguinos y de los provincianos, de los jubilados y de los trabajadores con bajos sueldos y pegas precarias...”¹⁰*

Si el Estado decide cabalmente *hacer mejor gobierno a través de mayor participación y compromiso ciudadano*, la relevancia que radica en las TICs (sitios electrónicos) es fundamental para generar un tipo de comunicación horizontal, para borrar el tipo de comunicación y las consecuencias demostradas por el estudio.

1.4. Contextualización

De acuerdo con las diferentes teorías de la globalización¹¹ el mundo contemporáneo se encuentra marcado por un cambio profundo en relación al significado del concepto distancia. La distancia se reduce cada vez más y las relaciones se producen en ausencia de la interacción física. Ante la necesidad

⁹ Héctor Vera; Conclusiones del estudio “Razones de la mala calidad de la información política medial en Chile”, Publicado en la Revista Tercer Milenio, Escuela de Periodismo de la Universidad Católica del Norte, Antofagasta 2007.

¹⁰ Héctor Vera; Conclusiones del estudio “Razones de la mala calidad de la información política medial en Chile”, Publicado en la Revista Tercer Milenio, Escuela de Periodismo de la Universidad Católica del Norte, Antofagasta 2007.

¹¹ Globalización: Se entiende, sin embargo, que es un proceso multidimensional, no solo económico, sino también cultural, político y social que tiene como expresión más determinante la interdependencia de los mercados, permitida por las nuevas tecnologías de información y comunicación y favorecida por la liberación de dichos mercados.

de una interdependencia, las TICs son el puente para realizar y coordinar acciones a nivel global.

La creciente necesidad de interdependencia, la alta oferta que realizan distintos gobiernos de todas las latitudes por utilizar las nuevas tecnologías para la comunicación aceleró el proceso del Gobierno Electrónico, tanto en países en vías de desarrollo como en aquellos ya desarrollados.

Con el nombre de Reforma Modernizadora del Estado, en Chile comenzó la instalación del Gobierno Electrónico que benefició a distintas reparticiones públicas. El gobierno de Ricardo Lagos Escobar (año 2000) elaboró un extenso documento titulado, “Reforma Modernizadora del Estado: Estado del Arte en Chile”, donde se detalla la aplicación, la justificación y beneficios que traería la nueva reforma comunicacional del gobierno.

Por esos años, la encuesta Casen del año 2000 revelaba los niveles de conexión a Internet. La tasa de conectividad a Internet por hogares llegaba al 8,2%, lo que significaba que la mitad de los hogares con computador tenían conexión a Internet. El quintil más rico del país tenía un 25,5% de conectividad a Internet; en cambio, el quintil más pobre llegaba a tan sólo un 0,5% de la población.

Más tarde, la administración de Michelle Bachelet complementó la Reforma Modernizadora del Estado con la “Agenda pro participación ciudadana” (2007), que sostiene, en teoría, un mayor acercamiento y participación de la ciudadanía. Es en ese entonces, y según la “Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones Segundo Semestre” 2009 (Subsecretaría de Telecomunicaciones), que para fines del año 2006, el 22% de los hogares tenía conexión a Internet; y a comienzos del 2010 el 40 % de los hogares tenía conexión a la red, lo que dejó a nuestro país, dentro de los márgenes de conectividad de los países que integran la OCDE¹².

¹² Organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE): es una organización de cooperación internacional, compuesta por 33 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas

Hoy por hoy, Chile tiene una de las tasas con mayores índices de conectividad dentro de Latinoamérica. Una muestra de aquello, es la popularidad que tienen las redes sociales en nuestro país. Chile tiene casi el 10% más que el promedio de la región y 2% más que en EE.UU, el país con más conexiones las distintas redes sociales. Facebook, Fotolog, Windows Profile y Twitter, son las redes sociales con mayor utilización por los chilenos.

1.5. Antecedentes

Son muchos los trabajos, investigaciones, ensayos o artículos informativos que se han elaborado bajo puntos de vistas económicos, políticos y sociales respecto de las TICs en nuestra sociedad. En cambio, son escasas las investigaciones que vinculan a los ministerios de Chile con la información y la participación ciudadana.

Para ejemplificar la responsabilidad del Estado con la baja valorización de la información y publicidad gubernamental (factor fundamental para la participación ciudadana), la investigación dirigida por el Observatorio de Medios Fucatel (Fundación para la Capacitación e Investigación en Televisión y Técnicas Audiovisuales) demostró el avisaje de algunos ministerios en determinados medios escritos.

La investigación, correspondiente al año 2005, reveló que El Mercurio se benefició con el 48% del gasto del Estado en publicidad en medios escritos, mientras que Copesa absorbió el 29% de un total de 4.315 millones de pesos, usados por el gobierno central, municipalidades, servicios e instituciones del Estado. Si el duopolio (El Mercurio y Copesa) concentran el 77% del total de esa inversión publicitaria, los diarios regionales, revistas y periódicos independientes percibieron apenas el 15%.

Según Fucatel, las carteras de Hacienda, Mideplán, Justicia y el Ministerio Público colocaron el 70% de su publicidad en El Mercurio, que recibió casi el

y sociales. Se ha convertido en uno de los foros económicos, sociales y educacionales más influyentes del globo.

90% de los recursos publicitarios de Tesorería y cerca del 50% del avisaje de las corporaciones públicas de Fomento (CORFO), Nacional Forestal (Conaf) y del Fondo Nacional de Salud (Fonasa), cuyos afiliados pertenecen en su mayoría a estratos socioeconómicos medios y bajos, lejos del perfil de los lectores de El Mercurio.

De la relevancia de este hecho (ver página 11), los resultados de la investigación de Fucatel -que un tipo de información pública se destina a un sector de la población que no se acerca a la política pública designada-, corroboran investigaciones como “Innovación Ciudadana”: La “Participación Ciudadana en la agenda gubernamental 2007”, donde se descifran los bajísimos grados de participación ciudadana que disponen algunos organismos dependientes de los ministerios de Chile.

Dicho informe permitió constatar que, de un total de 305 mecanismos de participación ciudadana, formulados por 17 ministerios mediante 155 compromisos, el 43,6% de ellos considera a la ciudadanía de manera instrumental, vale decir, a partir de una relación establecida a partir de criterios de gobernabilidad y eficiencia técnica, siendo el nivel prioritario hacia el que se dirigen dichos compromisos. Preocupante resulta que del 66,4% de mecanismos restantes, más de la mitad (37,4% del total) se concentra en el nivel de no participación encubierta, que se refiere al establecimiento de prácticas que, siendo presentadas institucionalmente como sostenedoras de la participación ciudadana, tienden más bien a inhibirla, al impedir una incidencia efectiva de los distintos actores sociales en las políticas públicas y programas sociales.

Sólo el 19% de los mecanismos de participación considerados en los compromisos tiene una referencia efectiva hacia la participación ciudadana en sentido fuerte, vale decir, la comprende en su dimensión predominante. Un 19% es un porcentaje muy bajo para comprender, realmente, que estamos en presencia de una robusta participación ciudadana.

1.6. Preguntas centrales de Investigación

- Si señalamos que a mayor difusión de un tipo información adecuada genera mayores grados de participación de la ciudadana, nos preguntamos:
 1. ¿Los sitios electrónicos de los ministerios de Chile desarrollan esta fórmula?
 2. ¿Qué tipo de información adecuada prevalece en los sitios webs de los ministerios de Chile?

- Una vez esclarecida el resultado de la fórmula, e identificado los mecanismos de participación:
 3. ¿Qué tasa de implementación tienen los mecanismos de participación en los sitios webs de los ministerios de Chile?

- La “Encuesta Nacional de Consumidores de Servicios de Telecomunicaciones (Subsecretaría de Telecomunicaciones, segundo semestre 2009), reveló que el 40% de los hogares en Chile tiene conexión a Internet. Según esta cifra, no es complejo deducir que un poco menos de la mitad de la población tiene acceso a Internet, y que por lo tanto, tienen la opción de visitar los sitios webs de los ministerios de Chile. Con estos resultados, nos preguntamos:
 4. ¿Se refleja una intención de potenciar la calidad informativa y la participación ciudadana ante la acelerada obtención de tecnologías de la comunicación?

1.7. Objetivo General

- Determinar la calidad de la información y los mecanismos de participación ciudadana en los sitios electrónicos de los ministerios de Chile

1.8. Objetivos Específicos

- Comprobar si las plataformas electrónicas de los ministerios de Chile promueven, mediante buena información, la participación ciudadana.
- Verificar si los sitios webs de los ministerios de Chile toman en cuenta los aspectos teóricos y técnicos de la información y la participación en la red.

1.9. Hipótesis

- Los sitios electrónicos de los ministerios de Chile no proveen de información adecuada que incentive la integración y la participación ciudadana.
- El anterior y el actual gobierno no aprovechan los beneficios comunicativos, sociales y políticos que aportan las TIC`s.

II. Marco Teórico

Al analizar un medio de comunicación de una institución pública, como es un sitio web de un ministerio de Chile, los aspectos teóricos de la información quedarán vinculados a teorías relacionadas con la “buena calidad de la información”.

En el caso de las TICs, la base teórica pertinente es la Sociedad de la Información; concepto que reúne, como bien dice el nombre, el compromiso que cumple la información en la sociedad, a través de los nuevos medios de comunicación, especialmente Internet. Además, la amplia variedad de definiciones que tiene la Sociedad de la Información, permitió descubrir una de las principales críticas que tiene esta noción y que afecta a la completa función social de la información en la red. Nos referimos a la ausencia de ideología.

2.1. Calidad de la información

Al establecer las inquietudes relacionadas con la información, debemos esclarecer qué entendemos por “buena calidad informativa”.

Afirmar, tajantemente, que sólo existe un parámetro para identificar la calidad informativa sería una falacia; porque cualquier tipo de información otorga grados de conocimiento, ya sea para determinados grupo de personas o individuos.

Si señalamos que la información es la combinación de datos y elementos de contexto necesarios para interpretarlos, y que su valor proviene de la relación que tienen para las personas concretas, con intereses, experiencias, necesidades y expectativas históricamente situadas; entonces debemos aceptar los valores relativos que tienen las informaciones y que existen diferentes criterios para evaluar esta relación indisoluble entre información y sociedad.

Para construir el Marco Teórico de la Calidad de la Información nos remitiremos a la investigación elaborada por el periodista Héctor Vera, quien indagó en las

razones de la mala calidad de la información política medial en Chile. Vera, aseguró que *la mala calidad informativa en Chile siempre es atribuida a los grandes medios, pero la mala calidad informativa siempre es deficiente en casi todos los temas y asuntos*. La extensa semántica que tiene la definición de Vera, también se adjunta a lo que interpretamos como calidad informativa en las páginas webs de los ministerios de Chile.

En el marco teórico de la investigación elaborada por Vera, se cita al investigador Robert Escarpit. El autor e investigador nos ayudará a definir los valores de la información y a comprender cómo funciona la relación entre realidad y representación de la realidad, que es un problema central cuando tratamos de evaluar el rol de las informaciones.

Escarpit sostiene que el dato en sí, acumulado en un computador o en la naturaleza, o en la mente de otra persona que no la expresa, no es aún información. Según Escarpit, para que haya información debe haber una forma reconocida socialmente, expresada en gestos, mensajes o acciones¹³.

La información sirve para disminuir la incertidumbre, controlar situaciones o procesos, ejercer el poder de las libertades o decisiones. Escarpit afirma que los valores o atributos de la información son tres. Valor de probabilidad o negentrópico, que es el que sirve para acotar lo que va a suceder, descartar lo improbable y por tanto disminuir la incertidumbre. El valor situacional, que es la propiedad de darnos los elementos para adecuarnos al entendimiento de lo contractual, adaptar la representación que es propia de la información a lo que estamos efectivamente viviendo. Y el valor en juego, que consiste en saber qué consecuencias van a tener los acontecimientos que están siendo representados.

Para determinar la calidad de la información, Vera estableció que el valor de probabilidad o negentrópico es equivalente al número de fuentes que contiene una información y el número de fuentes contrastadas. De esta forma, Vera

¹³ Escarpit, Robert. "Teoría de la información y Práctica Política". Editorial Siglo XXI. México. 1999

considera que una información es de mejor calidad cuando frente a un asunto hay numerosas fuentes, pero es mejor aún si hay fuentes de diverso origen, porque ello permite acotar mejor el campo de probabilidades y podemos equivocarnos menos al momento de decidir o pensar una acción.

El valor situacional fue determinado por el número de alusiones a situaciones representadas en la información. A más cantidad de alusiones y de alusiones contrastadas, mayor presencia de calidad informativa. El valor en juego es compuesto por la existencia de actores y alusiones relacionadas con sus intereses sociales. A más actores con alusiones y con alusiones contrastadas, mayor valor en juego.

En nuestra investigación tomaremos en cuenta los tres valores de la información y estableceremos la condición del estudio de Héctor Vera, que adopta la variedad de los datos, la cantidad de alusiones a situaciones y la existencia de actores con alusiones relacionadas como el ejercicio de calidad informativa, y las trasladaremos al esquema informativo de la página web en cuestión, no a una noticia en puntual, sino al conjunto de las noticias.

Por ejemplo: si el Ministerio de Salud aborda la información de sus políticas públicas con notas informativas (la estructura de las 6 w), y no incorpora reportajes, artículos interpretativos u opinión, afirmaremos que el cuadro informativo es bajo; ya que estas formas informativas (reportajes, artículos interpretativos u opinión) son los únicos espacios escritos o audiovisuales donde pueden incorporar los valores de probabilidad o negentrópico, situacional y el valor en juego, que, según Vera, a mayor cantidad de valores dispuestos en la información, provocan una buena calidad informativa.

2.2. Información para la participación

No se pone en duda la importancia que encierra el dominio y el control social como el de la participación en la gestión pública, ya que en la participación se encuentra el mayor potencial democratizador, dadas las consecuencias y repercusiones que producen tanto en el lado de la ciudadanía como en el de las políticas públicas¹⁴.

Este es un mecanismo que permite a la ciudadanía aprobarlo, vetarlo y juzgar a sus ejecutores acerca de un proyecto o programa determinado, de manera tal que asegura tanto la transparencia en la administración como el beneficio de la ciudadanía con la realización del proyecto y por ende su legitimidad democrática.

Todo lo que involucra a la participación ciudadana en la función de la gestión pública no tiene iniciativa, ni mucho menos validez, si no existiera la base de información acabada.

El derecho a la información y los espacios de discusión constituyen un requisito fundamental para poder ejercer control sobre la acción de las autoridades, puesto que sin información veraz y una correspondiente discusión, no es posible enterarse del cumplimiento o incumplimiento real de las funciones sobre la política en cuestión.

La información permite a los ciudadanos que cuenten con las capacidades y conocimientos técnicos necesarios para comprender suficientemente aquello sobre lo cual se controla o se informa.

¹⁴ Desde aquí, entonces, puede entenderse el control social como aquella instancia en que '(...) las autoridades rinden cuentas a la ciudadanía respecto de los compromisos establecidos y esta última posee algún margen de facultades para vetarlas en caso de incumplimiento a través de la promoción de mociones de censura o la solicitud de remoción de una autoridad' (Fernández 2006; 3). Cita extraída desde Gobernanza y participación Ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo, Política y Cultura n° 30.

Manuel Canto propone categorizar la participación ciudadana en la gestión pública¹⁵. Dentro de los niveles de participación propuestos por Canto, la información es la más importante, luego que ella conforma las bases de los siguientes mecanismos de participación.

a. Información: Es el primer nivel de la participación y se refiere al otorgamiento de conocimiento sobre los elementos fundamentales de la política pública en cuestión, sin el cual no hay forma de participación posible.

b. Consulta: En este segundo nivel se añade a la información la consulta a la ciudadanía sobre aspectos específicos de la política pública.

c. Decisión: La consulta pasa a ser decisión cuando la opinión emitida deja de ser una 'mera opinión' y se transforma en algo obligatorio para quien hace la consulta.

d. Delegación: Se produce cuando el gobierno otorga la implementación de un programa o proyecto a una organización social determinada.

e. Asociación: A las organizaciones se les otorga, además de la implementación, iniciativa sobre proyectos o programas, de manera tal que colabora con el gobierno trabajando cada uno en un ámbito de ocupación específico.

f. Control: En esta última etapa la ciudadanía evalúa y somete a escrutinio la acción del gobierno.

Con esta estructura, Canto convierte a la sociedad civil en la entidad a la que el gobierno de turno rinde cuentas y es el principal aliado para la elaboración de las políticas públicas, lo cual permite salvaguardar la orientación pública hacia la satisfacción de sus intereses.

Por tanto, el acceso y la difusión expedita a la información es vital para que los ciudadanos hagan efectiva la participación, en la fiscalización del cumplimiento de las normativas o como en la elaboración de próximas o futuras políticas sociales, que beneficiará a la ciudadanía.

¹⁵ Manuel Canto, Categorización de la participación ciudadana en la gestión pública tomando a la información como base fundamental. Gobernanza y participación Ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo, Política y Cultura n° 30, 2008. Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, Distrito Federal, México.

2.2.1. Participación ciudadana, eficiencia y diversidad.

Escoger sola una descripción que asegure la total cobertura del significado de la participación ciudadana, es bastante complejo. Todas las definiciones son bastante similares, pero tiene algunas diferencias específicas que las categorizan en distintos ámbitos. Hay definiciones que se acercan a la participación con un efecto en lo político y otras que benefician lo social. Pero comencemos estableciendo que dice el propio gobierno describiendo la participación ciudadana en la gestión pública: “rol del ciudadano (partícipe y usuario) en las decisiones y gestiones asociadas a la implementación de acciones públicas.”¹⁶

Otras definiciones teóricas como las de Nuria Cunill señalan que la participación ciudadana encuentra dos dimensiones: primero, “como medio de socialización de la política” y; segundo, “como forma de ampliar el campo de lo público hacia la esfera de la sociedad civil y por lo tanto favorecer a ésta”¹⁷

Esta perspectiva -de *ampliar el campo de lo público hacia la esfera de la sociedad civil*-, se ajusta a los mecanismos de participación que actualmente utiliza la comunidad con las nuevas tecnologías. Esta definición también abarca a la descripción que realiza Manuel Castell, quien señala que la participación debe estar inserta en la modernidad (logro de una sociedad más participativa), tal como es concebido por los expertos en la materia (Castells, Touraine, Cunill).

A fin de cuentas, la participación ciudadana forja la relación entre el Estado y el individuo como una cooperación entre ambos y no como una relación vertical o de sumisión de los sujetos a la autoridad. Una relación de cooperación Estado-individuo- piedra angular del principio participativo- trae como consecuencia una activa intervención de la sociedad civil en la elaboración de la ejecución estatal, o un involucramiento superior de la ciudadanía en el diseño de las decisiones públicas.

¹⁶ Proyecto “Ley Bases de Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.DOS.2002. Ministerio Secretaría General de Gobierno

¹⁷ Participación ciudadana, dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos, Caracas, CLAD, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 1991.

Para la legitimidad y eficiencia de la participación, el gobierno central desliga tareas y responsabilidades que le competen (transferencias de competencias) y se las atribuye a los gobiernos locales, o las distintas reparticiones públicas. Por un lado, permite una actuación eficiente de los organismos estatales encargados de tomar decisiones públicas, toda vez que se toma conocimiento de los distintos intereses en juego, del grado de aceptación de las medidas y se perfeccionan técnicamente las decisiones con aportes externos.

En términos de pura eficacia, un gobierno democrático que quiera llevar a cabo con éxito sus proyectos políticos, sus políticas públicas, requerirá siempre partir de esta diversidad, considerándola como premisa para toda práctica democrática, tomando como antecedente la multiplicidad de intereses que pueden agruparse libremente para adquirir relevancia en el debate público.

Salud, educación, justicia, vivienda, transporte, etc., prioridades de planteamiento y ejecución de las políticas públicas, diversas en tareas y funciones que requieren diversidad operacional para concretar las acciones de la participación ciudadana.

2.3. Sociedad de la Información

Las TICs y la Sociedad de la Información siempre son y serán relacionadas a conceptos macroeconómicas. En este contexto, la idea de la Sociedad de la Información como construcción política e ideológica se ha desarrollado de la mano de la globalización neoliberal¹⁸ cuya principal meta ha sido apresurar la instauración de un mercado mundial abierto y “autorregulado”. Esta política cuenta con la estrecha colaboración de organismos multilaterales como la

¹⁸ Modelo económico Neoliberal: referencia a una política seconómica con énfasis tecnocrático y macroeconómico que considera contraproducente el excesivo intervencionismo estatal en materia social o en la economía y defiende el libre mercado capitalista como mejor garante del equilibrio institucional y el crecimiento económico de un país. Algunos economistas cuestionan el término *neoliberalismo* porque no corresponde a ninguna escuela bien definida, ni siquiera a un modo especial de describir o interpretar las actividades económicas (aunque probablemente sí de explicarlas). Se trata de un término más bien político o ideológico, frecuentemente usado por los medios de comunicación y por algunos intelectuales.

Organización Mundial del Comercio (OMC)¹⁹, el Fondo Monetario Internacional (FMI)²⁰ y el Banco Mundial.

Este escenario económico dificulta la apreciación teórica que representa la información y participación en la Sociedad de la Información. Aunque esta base teórica no expresa una definición absoluta, si presenta diversas miradas que ayudan para ejecutar la unión idónea entre las TICs, información e integración de la sociedad.

2.3.2. Teoría de la Sociedad de la Información

Si aludimos a teorías sobre la Sociedad de la Información, el primer autor al que nos debemos remitir es a Manuel Castells, por ser uno de los investigadores con mayores reconocimientos en la materia.

Castells considera que todas las sociedades son, en el fondo, sociedades de la información. Lo diferente de esta definición es el nuevo paradigma tecnológico presagiado por la Revolución de las Tecnologías de la Información. Lo nuevo es el procesamiento de la tecnología de la información y el impacto de esta sobre la generación y aplicación del conocimiento.

Por eso, Castells pide no usar nociones como economía del conocimiento o sociedad de la información, sino el concepto de "informacionalismo: un paradigma tecnológico basado en el aumento de la capacidad humana para procesar la información entorno a las revoluciones gemelas de la microelectrónica y la ingeniería genética"²¹.

¹⁹ Organización Mundial del Comercio (OMC): Administra los acuerdos comerciales negociados por sus miembros (153países). Además resuelve cualquier disputa comercial que pudiera surgir entre sus miembros con respecto a los acuerdos. Supervisa las políticas comerciales, con el objetivo de lograr una mayor coherencia entre la política económica y comercial a escala mundial.

²⁰ Fondo Monetario Internacional (FMI): Es la promoción de políticas cambiarias sostenibles a nivel internacional. Entre sus objetivos se encuentra: facilitar el comercio internacional y reducir la pobreza. Otro de los propósitos es evitar las crisis en los sistemas monetarios. La institución es también un fondo al que los países miembros que necesiten financiamiento temporal pueden recurrir para superar los problemas de balanza de pagos externos.

²¹ Manuel Catell. "La Sociedad Red. Un Marco Analítico". "Informacionalismo", concepto que denominó Castell basado en el aumento de la capacidad humana para procesar la información entorno a las revoluciones gemelas de la microelectrónica y la ingeniería genética. Fundación Marcelo Botín 2002

De los estudios realizados, ya sea por el equipo de Manuel Castells para España, el informe FAST para la Comisión de las Comunidades Europeas²², o el informe sobre aspectos de las nuevas tecnologías para la OCDE, se infiere que las conclusiones de todas ellas son extremadamente conservadoras y cuidadosas a la hora de analizar y profundizar sobre los vacíos teóricos que contiene la Sociedad de la Información.

Uno de los puntos destacados hace referencia a la evidente necesidad de distanciarse del tecnologismo simplista que no contempla la complejidad del proceso de cambio en todas sus dimensiones, planteándose el "para qué" de las nuevas tecnologías. Por su parte, el informe FAST manifiesta desde un principio extender el marco de innovación social. La mayoría de estos análisis, aquellos que constituyen el enfoque dominante en nuestra sociedad, se aproximan al fenómeno de las nuevas tecnologías dejando de lado toda referencia política e ideológica, presentando el cambio tecnológico en curso como necesario e inevitable, neutral y racional, motivado únicamente por razones técnicas alineadas al desarrollo de la tecnología.

Otra apreciación que sostiene Manuel Castells en la era de la información se refiere que *"el poder ya no se concentra en las instituciones (el Estado), en las organizaciones (empresas capitalistas) o en los controladores simbólicos (empresas mediáticas, iglesias). Se difunde en redes globales de riqueza, información e imágenes, que circulan y se transmutan en un sistema de geometría variable y geografía desmaterializada"*²³.

De esta forma, el poder se diluye y se centra en los valores culturales de los ciudadanos, que se ven representados o no por el actor político que quiera acaparar estos sentimientos.

²² Informe FAST: Informe enviado a la Unión Europea donde se ofrece una visión anual de las nuevas tecnologías y el cambio social.

²³ Manuel Castell refiriéndose a la relación información en la red y poder. La Sociedad Red. Un Marco Analítico, Fundación Marcelo Botín 2002.

Otro referente distinto al de Castell es el que utiliza Armand Mattelart. Mattelart emplea el término Sociedad del Conocimiento²⁴, con el fin de terminar, de forma relativa, las carencias y las ambigüedades del concepto de la Sociedad de la Información. Sin embargo, critica el uso de la noción genérica de conocimiento, porque tiene el defecto de esquivar la cuestión de la pluralidad de los saberes y de sus protagonistas: los saberes fundamentales o sabios, los saberes aplicados de los expertos y los contraexpertos, los saberes ordinarios surgidos de las múltiples vivencias de la cotidianidad²⁵.

En este enfoque lo fundamental no es “información” sino “sociedad”. Mientras la primera hace referencia a datos, canales de transmisión y espacios de almacenamiento, la segunda habla de seres humanos, de culturas, de formas de organización y comunicación. La información se determina en función de la sociedad y no a la inversa.

Esta última visión de Mattelart de una sociedad de los saberes, en conjunto con la de Castells, es la visión que quieren algunos para que esté presente en la idea de desarrollo de los países con dificultades en el acceso a la tecnología en todos los ámbitos relacionados, bien con la productividad, la salud o la educación (la educación orientada a la información y la comunicación).

2.3. La ausencia de la ideología en las tecnologías

A pesar de la unión de criterios y la proyección de una visión en conjunta, el concepto de la Sociedad de la Información sigue dejando ambigüedades. Uno de los vacíos es la discusión sobre la representatividad de los valores ideológicos políticos en la Sociedad de la Información.

²⁴ Sociedad del Conocimiento: Concepto utilizado por distintos investigadores como Robin Mansel o Nico Stehr o Mattelart, para discernir de la Sociedad de la Información en relación al flujo de información versus el tipo y calidad de información que el individuo quiere o debe recibir.

²⁵ Armand Mattelart definiendo y explicando la relevancia de la Sociedad de los Saberes en la utilización de tecnologías para la comunicación.

Mattelart define esta disyuntiva como “tecno-utopías”²⁶. El término nace de una visión ingenua de la realidad que ven en las nuevas tecnologías un mundo que se autorrealiza por la simple presencia de estas nuevas maneras de transmitir información a cambio de las ausentes propuestas políticas, la realización de la sociedad y la democracia por la vía simple aplicación de las innovaciones tecnológicas. Las “tecno-utopías” están adosadas a la infocomunicación²⁷ o la cibernética, y no necesitan de formulaciones teóricas para convencer que el desarrollo tecnológico es el principal e irremplazable medio para combatir la pobreza, hacer crecer los mercados y distribuir convenientemente los poderes sociales.

Una ideología oculta en los lenguajes de la eficiencia tecnológica o burocrática, provoca un aplastamiento a la vida democrática, porque niega lo más fundamental de las personas, *la particular sensibilidad humana de ver las alternativas que se disputan, los cursos de acción presentes y futuros*²⁸.

“Neutralidad”, “universalidad”, “trascender a lo contingente”²⁹. La lógica instrumental o tecnocrática³⁰ oprime las libertades esenciales de las sociedades, porque bajo su aparente neutralidad, deja sin propuestas de cambio a la comunidad que creen que todo se resuelve bajo los criterios técnicos.

²⁶ Tecno-utopías: Concepto que, según Armand Mattelart, despoja al término Sociedad de la Información de toda concepción de “memoria” y de “cultura” de los pueblos para hacer sustentable la idea de un futuro postindustrial y con ello, por supuesto, la tesis del fin de las ideologías.

²⁷ Infocomunicación: Idea vinculada a la información, comunicación, economía y las nuevas tecnologías. Nueva idea para emplear la información en las nuevas alternativas de tecnología.

²⁸ Armand Mattelart, refiriéndose a la importancia de la ideología en los medios de comunicación. “Pensar sobre los medios. Comunicación y crítica social”, Editorial Fundesco, 1987.

²⁹ Héctor Vera. Teoría fenomenológica aplicada a las noticias, Editorial Universidad de Santiago. Párrafo donde se refiere a la desafectada relación *ideología- información* que adoptan los medios tradicionales en Chile

³⁰ Tecnocrático: Administración llevada por especialistas sobre una materia. En esta ocasión las TIC’S.

III. Información y Participación en un sitio electrónico y el estado actual de la información pública

Para finalizar con el marco de conceptos, utilizaremos las nociones técnicas de información y de participación que debe tener un sitio web como medio de comunicación.

Otro punto del ítem, es el escenario actual de la información pública y los usuales problemas que enfrentan los usuarios con la información gubernamental; problema clave para la resolución final de la información en vista de los usuarios o ciudadanos.

Además, se expondrá lo esencial de la Agenda Pro Participación (2006); concepto que establece las bases de la participación y las herramientas que facilitan la información.

3.1. El sitio electrónico como medio de comunicación

Internet se ha transformado en uno de los medios de comunicación de mayor uso, lo que la convierte en un canal informativo que transformó la lógica de los medios tradicionales que conocemos hasta hoy.

Algunas de las características que la diferencia de los otros medios fueron desarrolladas por los webmaster Tim Berners-Lee y Jakob Nielsen³¹, quienes desde sus propios nichos comenzaron a reglamentar el desarrollo de la web.

La organización que dicta estos estándares es el World Wide Web Consortium, que pretende unificar el desarrollo en base a normas de codificación, almacenamiento y gestión de la información.

Los principales criterios desarrollados por Nielsen y Berners-Lee, fueron los siguientes:

³¹ Tim Berners-Lee y Jakob Nielsen: Físicos que ante la necesidad de intercambiar información, desarrollaron las ideas que formaron parte de la Web. Crearon el lenguaje de hipertexto (HTML) y el sistema de localización de objetos en la web (URL).

- Apego a los estándares: existen un conjunto de “normas gramaticales” para escribir una página web, no desde el punto de vista de redacción, sino de la estructura del documento, con el objetivo de evitar diferencias de interpretación entre los distintos sistemas de navegación. Por otro lado, el contenido la página (XHTML)³² debe estar separado del diseño (CSS)³³, con la finalidad de facilitar la modificación y actualización del sitio.
- Accesibilidad: que se refiere a brindar las facilidades para que cualquier usuario pueda acceder y navegar en la página, independiente de las discapacidades que pudiese tener, ya sean motrices, visuales o auditivas. Esto se logra generando atajos y contenidos alternativos, que se introducen directamente en el código de la página y que son transparentes al usuario que no tenga estas discapacidades.
- Usabilidad: tiene que ver directamente con la capacidad mediadora del sitio web. Un sistema on-line nace como un vehículo de información, por lo que no debiera tener barreras que impidan que el flujo de la misma entre la pantalla y el usuario. Para ello, existen una serie de normas de diseño, que deben permitir que el sitio funcione, aún sin un diseño visual.
- Desarrollo y administración de sistemas informáticos: tiene que ver con el desarrollo de las piezas de código necesarias para el soporte de la información en un servidor web, así como también de la configuración del mismo, para la distribución de los contenidos en la red. Esto es responsabilidad de profesionales de la informática, como programadores e ingenieros informáticos.
- Gestión de contenidos: se refiere a la búsqueda, obtención, edición y administración de los contenidos del sitio, desde el texto hasta las fotografías y el video, así como también a la relación existente entre las páginas del sitio. Esta tarea es primordialmente realizada por periodistas

³² XHTML: Lenguaje extensible de marcado de hipertexto, pensado para sustituir el HTML

³³ CSS: es un lenguaje usado para definir la presentación de un documento estructurado escrito en HTML. En los sitios www. es el encargado de formular la especificación de las hojas de estilo que servirán de estándar para los agentes de usuario o navegadores.

y profesionales relacionados (fotógrafos y comunicadores audiovisuales).

- Arquitectura de información: se refiere a la organización de la información dentro de cada página. Consiste en la ubicación de las distintas partes del sistema como barras de navegación, contenedores de texto e imágenes, banners publicitarios, etc. El criterio se basa en las teorías de la diagramación y composición. Esta tarea es realizada en conjunto por diseñadores y periodistas.
- Diseño de elementos de la interfaz: se refiere a la apariencia visual del sitio, a través de la elección de las tipografías, colores, grosores y estilos de bordes, así como el diseño de botones, barras de navegación, banners y vitrinas de destacados. Esta tarea recae en los diseñadores gráficos.

3.1.1. Calidad de Información en la Red

A comienzos del siglo XXI, Internet ya es considerada como la principal fuente en la búsqueda de información. Sin embargo, es muy probable que el incremento de información en línea resulte una sobrecarga de información, que no se filtra, y con una evaluación inapropiada de la calidad de los recursos. Entonces, ¿cómo podemos asegurar que la información publicada en la red es de óptima calidad?

La información disponible en la red presenta una serie de características que la hacen muy variables, por lo que su calidad no puede ser definida tácitamente. Entre los factores que determinan la variabilidad cualitativa se encuentran: La capacidad para incorporar los distintos tipos de medios (escrito, audio y video); la confiabilidad de la información, lo cual depende de su origen, control de su publicación; la exactitud de los datos ofrecidos en la red, es decir, que sean actuales y completos; el valor o ponderación que se otorgue a la información ofrecida, y; la categoría o tipo de información, sea literatura científica, literatura “informativa”, documentos publicitarios o de relaciones públicas.

Aunque no existe consenso al respecto, se dice que el control de calidad se manifiesta en un sitio cuando explícitamente se realiza una evaluación de sus contenidos, presentación, fuentes, etc., mediante la aplicación de una serie de criterios predeterminados. Actualmente, esos criterios no se han estandarizado y distan de ser universales; aún así existe una infinidad de propuestas para evaluar los recursos y sitios en Internet, baste decir, por lo pronto, que muchos autores se han dedicado a revisar esta situación, para proponer algunas fórmulas de aplicación.

Sin embargo, ello no asegura ni la calidad de los sitios donde se publican ni su accesibilidad, además, muchas de estas teorías están destinadas para calificar sólo información de tipo científica.

Lo cierto, es que la evaluación final de la calidad de la información debe dirigirse a los usuarios. Por ello, la Organización Internacional para la Normalización³⁴ define el término calidad como la totalidad de características de una entidad que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades, sean implícitas o explícitas, de los usuarios. De tal modo, que se debe revisar cuidadosamente el contexto en el cual la calidad se pueda expresar y utilizar.

El sector que más ha elaborado estudios sobre la calidad informativa en un sitio electrónico, son investigadores vinculados al área de la salud, ya que es la temática social-informativa de mayor búsqueda en la red. El investigador Gunther Eysenbach, desarrolló algunas variables que definen, lo más cercano posible, a lo que se entiende por buena información en la red. Eysenbach afirma que la información debe producirse, validarse y difundirse de forma que involucre a sus consumidores, a fin de garantizar una práctica no autoritaria, el acceso de todos a la información en salud e información de alta calidad en Internet³⁵.

³⁴ La Organización Internacional para la Estandarización o ISO: nacida tras la Segunda Guerra Mundial (23 de febrero de 1947), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica.

³⁵ Gunther Eysenbach (1998); propone definir tópicos para la calidad de la información en relación a la salud en las páginas webs.

Kevin Oliver, otro investigador, establece dos aspectos que conforman la calidad de un recurso de Internet visto desde la perspectiva de los usuarios:

- Calidad del sitio: conformado por aspectos estéticos y afectivos, navegación dentro del documento, facilidad de uso y acceso al sitio, así como estructura y diseño de la información.
- Calidad de la información: conformado por relevancia y alcance del contenido, precisión y equilibrio del contenido, calidad de los enlaces, identificación del autor, autoridad del autor, identificación del recurso y de la documentación, además de la validez del contenido. En total, Oliver y colaboradores proponen una serie de 11 categorías y 125 indicadores, cada uno con su escala numérica correspondiente que permite al interesado evaluar la calidad de un sitio mediante parámetros numéricos³⁶.

En general, todos intentan sistematizar la evaluación de la calidad, algunos con criterios similares, otros con criterios distintos, pero la mayoría establecen que lo más acertado es procurar siempre la calidad en virtud y en función del usuario.

3.1.2. Participación ciudadana en un sitio electrónico

En un comienzo, los objetivos y potencialidades de la plataforma web eran muy distintos a lo que se entiende hoy por comunicación masiva. Por esta razón, los medios masivos no se identifican con Internet, porque la comunicación a través de ella es a muchos individuos aislados, no a un público-masa.

Si comparamos un sitio web con otros medios de comunicación social, visto desde el fenómeno de la comunicación, aparecen elementos diferenciadores. Los elementos, o también llamadas características, son: la hipertextualidad, la interactividad, la multimedialidad y la ruptura espacio-temporal.

³⁶ Listado consolidado de criterios de evaluación e indicadores de calidad, Departamento de Tecnología de la Instrucción, Universidad de Georgia, Athens.

La página web como medio informativo, desarrolló métodos adquiridos, por ese entonces, de un incipiente periodismo digital. En ambas existe un lazo informativo, donde el canal comunicativo puede ser el escrito, o el audiovisual (multimedialidad), además de tener en determinados espacios físicos los links³⁷, donde son derivados a más información (hipertextualidad). Pero como ya señalamos, la gran diferencia que existe con los otros medios tradicionales son los espacios de participación del lector o receptor. El receptor se convirtió en un actor participativo que encausa y orienta gran parte de la información dispuesta.

La interactividad según la definición oficial francesa, es una peculiaridad de algunos tipos de sistemas informáticos que permiten acciones recíprocas de modo dialógico con otros usuarios o en tiempo real con aparatos". (Holtz-Bonneau, 1986: 88). El tipo de interactividad que se presenta en Internet opera "on line", es decir utiliza una conexión en red a diferencia de otros medios que, también considerándose interactivos, operan off-line.

El receptor o la audiencia activa tienen dos niveles de participación en un sitio electrónico informativo. La primera comprende sólo con el hecho de visitar el sitio electrónico. En Internet, este tipo de feedback es posible de detectar conociendo la cantidad total de visitas que recibe la página. Según la plataforma tecnológica, también disponible es posible detectar las visitas a cada una de las notas, el tiempo de lectura, etc., lo cual constituye un nivel de interactividad. Este dato constituye un importante elemento de respuesta al emisor para corregir sus estrategias de comunicación.

El segundo nivel de interactividad, es la que proporcionan algunos mecanismos de participación como el Correo Electrónico (e-mail al medio o a los autores de las notas). Otros tipos de mecanismos de participación que contiene este nivel son los Foros de Debates y las Encuestas. Lo realmente diferenciador, en el

³⁷ Link: en términos informáticos se le atribuyen dos conceptos. El primero hace referencia de un documento de hipertexto a otro documento o recurso; y el segundo un navegador web de código abierto en modo texto.

caso de los sitios informativos o del periodismo web, es que la respuesta se da a través del mismo medio, ya que existe la posibilidad tecnológica de dar a conocer (ilimitadamente, sin restricciones de tiempo de emisión o espacio físico) los aportes de todos los receptores convertidos en emisores.

3.2. Información Pública

Tal como ha sido afirmado por este estudio, una información pública veraz, adecuada y oportuna, ocupa un papel elemental en el ejercicio de la participación ciudadana. Para facilitar esa acción, el derecho de acceso a la información pública y su vertiente de transparencia llegó a América Latina bajo la matriz operacional de disminuir la corrupción, optimizar la eficiencia de las instancias gubernamentales y mejorar la calidad de vida de las personas.

En Chile la última legislación de información pública tomó curso el 20 de abril de 2009, cuando entró en vigencia la Ley N°20.285, la primera que entrega un marco legal especial y que es conocida como la Ley de Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia.

La norma estipula que: "Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la Administración del Estado, en la forma y condiciones que establece esta ley. El acceso a la información comprende el derecho de acceder a las informaciones contenidas en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como a toda información elaborada con presupuesto público, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones"³⁸.

La Ley tiene por objeto regular el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información.

³⁸ Artículo 10, Ley N°20.285, Ley de Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia del Gobierno de Chile.

Además, la nueva ley consagra el principio de Transparencia Activa, que implica que todos estos organismos tienen el deber de publicar información actualizada en sus páginas web sobre los antecedentes básicos de la institución, el personal y sus remuneraciones, contratos, presupuesto y datos importantes para la ciudadanía, entre otros.

No quedarán sujetos al reglamento de la nueva norma las empresas públicas creadas por ley y las empresas del Estado y sociedades en que éste tenga participación accionaria superior al 50% o mayoría en el directorio, los tribunales que forman parte del Poder Judicial, los tribunales especiales, ni los órganos que ejercen jurisdicción, el Ministerio Público, el Tribunal Constitucional, la Justicia Electoral, ni el Congreso Nacional.

A fin de cuentas, la Ley de Acceso a la Información Pública o Ley de Transparencia, es una herramienta ciudadana que permite conocer en qué se invierten nuestros impuestos, cómo están organizadas las instituciones municipales y estatales, quiénes son las autoridades encargadas de informar sobre su gestión y otras obligaciones necesarias para convivir.

3.2.1. No todo lo que brilla es oro: Problemas de los usuarios con la información pública

Como ya sabemos, el derecho de acceso a la información pública empodera a las personas, a los ciudadanos, y les permite ciertas formas de interlocución con el poder público.

No objetamos que los beneficios de la Ley de Transparencia pueden ser muchos. Sus aportes pueden ubicarse en el ámbito académico, en el periodístico (con muchas limitaciones), en los negocios, en el campo político, en el legal, en el comunitario, etc. Se trata de un derecho que puede impactar favorablemente en la calidad de vida de las personas.

Es por ello, que la calidad de la información incide en la calidad de las decisiones, y en consecuencia, es necesario descubrir formas en que la

información nos permita comprender los asuntos públicos que nos faculte para involucrarnos e incidir en decisiones públicas, basadas en una activa y legítima participación ciudadana.

Los gobiernos, con la suficiente sensibilidad social, desde luego que pueden comprender las ventajas que representa contar con ciudadanos bien informados y los riesgos y costos de lo contrario. Un ciudadano bien informado puede ser el mejor aliado de un gobierno comprometido con la eficiencia y el combate a la corrupción, tal como señala la base de la participación ciudadana en lo político.

Pero no todo es tan bueno y factible como señala la propia ley. La práctica indica que existen obstáculos básicos que impiden la aceptación de parte de la ciudadanía.

Lo incómodo para los poderes, es que es un derecho que va a contracorriente de los usos y costumbres de la función pública tradicional, desafía viejos y conservadores esquemas administrativos en la función pública, por ello su ejercicio y aplicación no siempre es fácil, a pesar de que sea un derecho plenamente reconocido.

El reto es lograr que los ciudadanos estemos interesados y podamos transformar información pertinente en conocimiento con aplicaciones prácticas. Necesitamos aprender a utilizar conscientemente la información como argumentos para la toma de decisiones ciudadanas o comunitarias.

Sin embargo, lo complejo es que los poderes públicos se resistan a entregar oportuna información al ciudadano, que para los ojos de los usuarios son obstáculos de comprensión.

Uno de los problemas es la existencia de elevadas cantidades de información, en diferentes soportes, formatos y fuentes, lo que unido a un ritmo de vida cada vez más acelerado provoca en los individuos una sensación de "angustia informacional".

Para solucionar este problema las políticas comunicacionales debieran detectar nuestras necesidades informativas y acceder a las fuentes adecuadas para satisfacerlas. También, es necesario simplificar (ciudadanizar) el lenguaje de la función pública y, por otra parte, desarrollar la capacidad para interpretar y comprender ese lenguaje.

Por ejemplo: un individuo se dirige al sitio electrónico de una institución pública para buscar la información que necesita o le interesa; son ocho páginas, las volvió a leer y luego pensó, “¿qué quiere decir esto, me van a dar la información o no?”

La alfabetización informacional debe ser complementada con la enseñanza de cómo utilizar la información. Una cosa es obtener la información que uno busca, y otra es cómo utilizarla para alcanzar un beneficio personal o colectivo.

En este cambio, que se debe realizar, los profesionales de la información cumplen un rol fundamental. Se espera que sean ellos los primeros en estar sensibilizados sobre el valor social de la información y conscientes del rol estratégico que pueden desempeñar en beneficio de su comunidad. En su carácter de comunicadores sociales tienen la responsabilidad de encontrar fuentes de información apropiadas. En este punto, hay costumbres que cambiar para asumir un compromiso social.

Otro de los problemas importantes que tiene el usuario con la información pública se relaciona con la pluralidad informativa o la tradicional visión que existe de la información como acontecimiento noticioso.

Tal como lo han manifestado diversos especialistas, interpretar la realidad no se trata solamente publicar las buenas acciones que realiza el Estado o el gobierno de turno, *las políticas comunicacionales de un gobierno no son simplemente hacer creer que el gobierno hace bien las cosas.*³⁹

³⁹Relación entre la calidad de la información medial en Chile y las escuelas de periodismo, Profesor Héctor Vera, Escuela De Periodismo, Universidad de Santiago.

Esta forma de publicar la información se vincula con un estilo de diálogo vertical autoritario, donde existe sólo un punto de vista que, posiblemente, no coincida con la realidad.

La información se convierte así en un altavoz propagandístico, eliminando cualquier espacio de igualdad que facilita las voces plurales de la sociedad civil.⁴⁰

En consecuencia, el gobierno transforma la comunicación con la ciudadanía, convirtiéndola en un modelo vertical, donde el poder político se dirige a la ciudadanía de manera unilateral e inapelable. De este modo, se pierde esencialmente el modelo informativo como un intercambio cívico.

Diversos estudios han destacado que el rol de la información pública debe asumir un reconocimiento y garantía de una institución política fundamental: la opinión pública libre, indisolublemente ligada con el pluralismo político permiten que el ciudadano pueda formar libremente sus opiniones e incluso ponderar las contrapuestas⁴¹

Por lo tanto, si una información pública (vinculada con una política social) es solicitada por el usuario o la sociedad civil debe cumplir la misión de “informar” que emana la autoridad correspondiente. Con eso nos referimos a una información sin trabas en el lenguaje, abierta y pluralista. En definitiva, que logre el objetivo de acercar a la ciudadanía con el Estado.

3.2.2 Información pública y participación ciudadana: las tecnologías al servicio de los derechos ciudadanos

Más allá de los derechos que tiene la sociedad civil en la información pública y la inherente relación con la participación ciudadana, es relevante conocer las opciones comunicacionales que ha entregado el Estado y que han servido para ejercer los derechos relacionados con la información y la participación.

⁴⁰ Juan Carlos Suárez Villegas, Pluralismo social y participaciones ciudadanas: Garantías institucionales del debate público, Deontología de la Información, Universidad de Sevilla, 2005.

⁴¹ Jorge Luis Bastons y Analía Eliades, El derecho a la Información Pública en el ámbito Iberoamericano, Marzo 2007, Noticias Jurídicas.

Fue en la administración de Michelle Bachelet donde insertaron, parcialmente, informaciones de las tareas del gobierno en cada uno portales web; trabajo que cumplió como eje funcional en la información y participación ciudadana. El proyecto funcionó bajo el nombre de Agenda Pro Participación (2006-2010).

Para mayor amplitud y precisión de esta iniciativa, situamos un extracto de lo que el gobierno afirmó sobre información pública y participación ciudadana en Internet.

Agenda Pro Participación

Las personas tienen derecho a conocer y a ejercer sus derechos frente a la autoridad, como también a informarse sobre la gestión concreta de una institución gubernamental.

La Agenda Pro Participación⁴² busca dotar de sustentabilidad y profundidad a los procesos democratizadores de la gestión pública, a través de la entrega de mayores herramientas a los funcionarios públicos que están gestionando espacios de participación, ya sea a través de la información, del diseño de políticas públicas o de la articulación sectorial de iniciativas de participación ciudadana.

A través de este eje, se pretende modernizar y perfeccionar la capacidad de las instituciones públicas para entregar toda aquella información que permita a los ciudadanos conocer y ejercer sus derechos, como también acceder de forma expedita a los programas estatales, incentivando su participación en las decisiones públicas.

Para ello, se desarrollarán dos líneas de trabajo complementarias.

Una primera destinada a fortalecer el sistema de validación y evaluación de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) de todas las instituciones públicas integradas al Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). Consiste en la asistencia técnica y acompañamiento permanente a las

⁴² Agenda Pro Participación: Iniciativas creadas por la ex Presidenta de Chile Michelle Bachelet(2006-2010), orientadas a promover la participación, el ejercicio de los derechos ciudadanos, el asociacionismo y el respeto a la diversidad

instituciones públicas en PMG-OIRS para la estandarización de procesos de atención de usuarios bajo los parámetros del Sistema Integral de Atención de Usuarios.

Una segunda línea busca la instalación de Portales Ciudadanos, modelo de información pública a través del cual los ciudadanos destinatarios de las políticas públicas podrán acceder a información actualizada y de calidad sobre la oferta que éstas generan, tanto para los ciudadanos como para las asociaciones a las que se busca fortalecer en su rol de co-responsables de la gestión pública.⁴³

⁴³ Extracto de la Agenda Pro Participación; refiriéndose a los derechos, participación ciudadana, y las nuevas plataformas web que se establecen para ejercer dichos derechos sobre la información gubernamental.

IV. Método de Investigación

4.1. Tipo de investigación

La investigación pertenece a la disciplina de las Ciencias Sociales, donde presenta una investigación de campo exploratoria.

4.2. Diseño de la investigación:

4.2.1. Justificación del objeto de análisis

El objeto de análisis son las páginas webs de los ministerios de Chile.

Una de las características que tienen esta función del poder Ejecutivo, corresponde a la tuición que ejerce sobre asuntos tan fundamentales como: Salud, Educación o la Economía del país. El rol de los ministerios ayuda a la eficacia operacional de los quehaceres del Estado, ya que facilitan el orden de las prioridades en la implementación de políticas públicas.

Otro aspecto fundamental es la cobertura que realizan diversos medios (escritos, radiales o televisivos) en torno a las actividades de los ministerios. Por ello, en un afán complementario, es necesario conocer el trato informativo que tienen los sitios webs de los ministerios de Chile frente a lo comunicado por los otros medios de comunicación ya mencionados.

Y para finalizar, el estudio elaborado por Fucatel, que denunciaba el alto aviso estatal destinado al duopolio informativo, involucraba a distintos ministerios o a departamentos vinculados a las diversas carteras ministeriales.

4.2.1.1. Objeto de análisis

1 Población: La muestra se realizó en los meses de noviembre y diciembre del año 2009 (gobierno de Michelle Bachelet) cuando se analizaron los sitios electrónicos correspondientes a cada ministerio de Chile. En los

meses siguientes, de septiembre y octubre del año 2010, período del mandato de Sebastián Piñera, se analizaron de igual forma los 20 sitios electrónicos de los ministerios de Chile. Por lo tanto, fueron 40 páginas webs analizadas correspondiente a cada ministerio.

2 Muestra: sitios electrónicos de los ministerios de Chile.

4.2.2. Justificación y lista de variables

Las variables serán los conceptos evaluadores de calidad informativa y participación ciudadana de las páginas webs de los ministerios de Chile.

Existen dos tipos de variables. La primera se denomina ‘Opinión e Información’, que contiene las variables ‘Opinión’ o ‘Editorial’ y ‘Secciones Periodísticas’; la segunda se titula ‘Participación Ciudadana’ y cuenta con las variables ‘Foros de debate’, ‘Preguntas frecuentes o reclamos’, ‘Contacto vía e-mail’ y ‘Encuestas’.

1. ‘Opinión’ o ‘Editorial’: Para justificar esta variable, nos remitiremos a la base teórica de la Ausencia de Ideología en las Tecnologías (ver páginas 27 y 28). En ella se explica que la ideología es un recurso esencial para *la particular sensibilidad humana de ver las alternativas que se disputan, los cursos de acción presentes y futuros* (Mattelart,2004). Si trasladamos esta visión de ideología, como fundamento de un apoyo narrativo en un sitio electrónico, la variable que iguala a esta postura es la ‘opinión’ o ‘editorial’. Así lo considera Teun A. van Dijk, quien homologa a la opinión como “creencias valorativas”, es decir, como creencias que presentan un concepto de valor⁴⁴. Para el autor, la justificación de una opinión depende de las bases o criterios de juicios, y cuando estos, esencialmente, se inclinan a favor de un grupo en particular *todo el sistema de conocimientos y los criterios de verdad pueden estar basados ideológicamente*.

⁴⁴ Definición de opinión de A. van Dijk. Opiniones e ideología en la prensa, Voces y Cultura(10, II semestre, 1996)

El concepto se acerca a la visión de información pública que, además de ser un instrumento de poder, es un constituyente de la atmosfera cultural que la pone en unos mayores escalones de relevancia de la construcción simbólica de la realidad.

2. 'Secciones Periodísticas': es el referente a la diversidad en los formatos de contenidos. Si nos dirigimos a los problemas que tiene el usuario con la información pública, se entiende que uno de las grandes trabas es la poca claridad de la información que se publica. Las secciones periodísticas pueden facilitar la comprensión de la información utilizando los distintos formatos periodísticos como las notas informativas, reportajes o artículos interpretativos. De esta forma, el usuario comprenderá de mejor forma la información que emana el Estado y tendría el menor de los obstáculos facilitando el entendimiento informacional.

Para la sección 'Participación Ciudadana', el marco teórico, específicamente en el ítem Información para la participación (ver pág. 21), se identificaron las clasificaciones que implica tener una buena participación de la ciudadanía: Información, Consulta, Decisión, Delegación, Asociación y Control. Si sumamos que la gran ventaja del sitio electrónico como medio de comunicación es la interacción y participación de los usuarios, colocamos las variables con mayores usos en la red.

1. Foros de debate: Los foros de debate son los espacios donde los usuarios expertos o interesados comparten experiencias, plantean diferentes puntos de vista y generan propuestas, con la finalidad de reconocer acuerdos y disensos, identificar problemáticas o rechazar propuesta a las distintas noticias o proyectos sociales publicados en la web.
2. Preguntas frecuentes o reclamos: La vía de comunicación más usual entre la información -en una página web- y los lectores, son las preguntas frecuentes o los reclamos. Ellas tiene el fin de detectar en

detalle cuales son las dudas o la incomodidad frente una publicación mediante preguntas formuladas al editor de contenidos o es un reclamo directo mediante, usualmente, un correo electrónico de contacto.

3. Contacto vía e-mail: Como señalamos en la variable 'Preguntas Frecuentes' o 'Reclamos', el correo electrónico es la herramienta básica para mantener un nivel de comunicación y participación entre el ciudadano común y los administradores o editores del sitio. El e-mail se ampara entre la sugerencia, la disconformidad o el apruebo, bajo el contacto privado entre el sujeto y los encargados editoriales del sitio web.
4. Encuestas: Es la variable con mayor tono lúdico en lo que se refiere al contacto y participación de la comunidad en los sitios webs. La página web sugiere una pregunta acorde, o a veces, distante del contenido que se publica en sitio electrónico; proponen distintas alternativas de respuesta y cada usuario escoge cual le interesa responder.

4.2.3. Elaboración Planilla de Recolección de datos

Para validar el diseño de la Planilla de Recolección de datos se elaboraron los siguientes pasos:

- 1 Realizar lista de variables con las que se pretenden medir u observar
- 2 Revisar su definición conceptual y comprender su significado.
- 3 Revisar cómo han sido definidas operacionalmente las variables, cómo se ha medido cada variable.
- 4 Elegir el instrumento para su adaptación al contexto de la investigación

Como instrumento de recolección de datos se utilizaron dos planillas recolectoras de información. El diseño de la primera planilla se compone por tres columnas. En la primera columna se encuentran ubicadas las distintas variables; en la segunda columna, se ubican las respuestas obtenidas de las

variables ocupadas por los dos meses de administración de Michelle Bachelet y; en la tercera se encuentran las respuestas de las variables interpuestas en por los dos meses del mandato de Sebastián Piñera.

La segunda planilla nos sirve para verificar la aplicación real de las variables. El diseño es bastante similar a la primera. Tres columnas, donde la primera tiene a las variables, la segunda columna obtiene la suma de ministerios que ocuparon la variable interpuesta en los dos meses de administración de Michelle Bachelet y; la tercera columna, es la sumatoria de ministerios que utilizaron las variables ocupadas en los dos meses de administración de Sebastián Piñera.

4.2.4. Validez y Confiabilidad

Los datos recopilados fueron revisados reiteradamente y, según la actualidad noticiosa, cada página ministerial fue observada diariamente. En tanto, las atribuciones que corresponden a las variables 'Foros de Debate', 'Preguntas frecuentes o Reclamos' y 'Encuestas', en un comienzo fueron examinadas cada día; pero al observar la baja variación que hubo, se optó por corroborar cada semana alguna diferenciación. La variable 'Correo Electrónico', sólo una vez se requirió la observación para comprobar la existencia y utilización de esta.

4.3. Análisis

4.3.1. Análisis Porcentual

El Análisis Porcentual servirá para observar y comparar, en términos de números, las variables usadas por los ministerios de Chile.

Para realizar el análisis tomaremos en cuenta que el 100% de variables manipuladas corresponden a los 24 ministerios con las 24 variables utilizadas.

- Información y opinión

De acuerdo con la cantidad de variables empleadas se realizaron los siguientes

cálculos porcentuales:

Los dos meses de estudio del gobierno de Michelle Bachelet, el punto Editorial u Opinión cubre 4 de los 24 ministerios, que corresponden a los ministerios de Justicia, Secretaría General de Gobierno, Sernam y Relaciones Exteriores. En términos porcentuales, es el 16,6 % de todos los sitios electrónicos de los ministerios manipulan la variable Opinión.

Los dos meses de estudios del gobierno de Sebastián Piñera, la respuesta de la variable 'Opinión' no sobrepasa el 20,8%, al contrario, disminuye considerablemente llegando tan sólo al 4,1% de utilización o postura ideológica.

La otra variable que complementa el cuadro informativo son las 'Actualizaciones de Noticias'. Las dos administraciones estudiadas abarcan de manera total las actividades realizadas por la cartera que fueron cubiertas bajo la estructura de la nota informativa. Un 100% de cobertura e información de esta variable.

- Participación Ciudadana

La variable 'Foros de Debate' fue requerida sólo una vez en el gobierno de M. Bachelet, lo que significa un 4,1% de aplicación. En el gobierno de Sebastián Piñera la variable no se aplicó en ninguna ocasión, en consecuencia, obtuvo un 0% de aplicación.

En cambio, 'Preguntas frecuentes o Reclamos', logra revertir levemente la situación anterior. Bajo la tutela de M. Bachelet, esta aplicación logró un 16,6% de utilidad. En cambio, el gobierno de Sebastián Piñera obtuvo un 45,8% de ocupación.

'Correo Electrónico' es, sin duda, la herramienta de comunicación más utilizada en Internet. La administración de M. Bachelet obtuvo un 58,3%; mientras que el gobierno de Sebastián Piñera alcanzó el 45,8% de disposición.

Para la variable 'Encuestas', las páginas webs de los ministerios de M. Bachelet, no superaron el 20,8% de incorporación de la herramienta. La administración de Sebastián Piñera igualó la cifra del anterior gobierno cubriendo el 20,8% de esta variable.

4.3.1.1. Escala de aprobación o rechazo

Según el Análisis porcentual consideraremos, con una escala común y deducible, que superior al 50% de utilización de una variable calificará como buena, muy buena o excelente; por lo tanto, una ocupación inferior al 50%, será evaluada como baja o nula.

De acuerdo con la escala de aprobación o reprobación, las herramientas 'Actualizaciones de Noticias' y 'Correo Electrónico' califican como excelente y buena en ambos gobiernos, respectivamente.

Si afirmamos que la variable 'Opinión o Editorial' califica, en las dos últimas administraciones, bajo el 50%, señalaremos que la postura ideológica es baja y nula.

Así mismo, la variable 'Encuestas' califica, en ambos gobiernos, como baja. En la misma dirección, la herramienta 'Foros de Debate' califica como nula.

La variable 'Preguntas frecuentes o reclamos' mantiene el magro escenario, ya que en la primera administración tiene un 16% de utilización, por lo tanto califica como baja. En cambio, en el gobierno de S. Piñera esta misma variable obtiene un 45%, lo que amerita una baja aprobación; pero con tan alta aprobación (comparada con el resto de las variables) puede optar a una buena calificación.

4.3.2. Análisis Cualitativo

El Análisis Cualitativo se ejecutó según los resultados del Análisis Porcentual y las entrevistas realizadas. En este análisis, se interpretan, algunas de las apreciaciones de los entrevistados, en conjunto con los resultados obtenidos del Análisis Porcentual y la planilla de datos.

Si nos acercamos a las respuestas de los entrevistados, ninguno de los tres asegura, con firmeza total, proponer una expresión ideológica en los sitios electrónicos que representan. Así lo refleja la Planilla Recolectora de Datos, que demostró las tres páginas que representan webs sin ninguna opinión o expresión ideológica. En general, la tendencia de los otros ministerios se apega bastante a la realidad de las carteras entrevistadas, ya que la mayoría tienen una baja utilización de esa variable.

Cuando se les consultó sobre la diversidad de información en sus medios, admitieron, en general, que *“ayuda, pero no es necesaria”*. El resultado de secciones periodísticas, reconoce un 100% de utilización, pero sólo son noticias relacionadas a las actividades realizadas por el ministro(a) de turno, no utilizando reportajes o notas informativas donde tengan mayores valores en juego.

Sin embargo, los tres entrevistados estaban de acuerdo con la concepción de que *“la información es fundamental para la participación”*.

El compromiso que asumieron los entrevistados al ser consultados por la ocupación y predominio de la participación ciudadana en sus páginas web, responde a cierta *“distancia”* entre Internet y la participación. Para algunos, la plena participación ciudadanía en Internet, aún falta por trabajar, debido a una baja educación de la ciudadanía en torno a la red; para otros, el fin de Internet con la participación ciudadana tiene que ver exclusivamente a los vínculos reales que se deben construir con la sociedad, si no es así, no se justifica. Y para otros, unos afirman que es una herramienta que se justifica plenamente.

En relación a los mecanismos de participación que utilizaron los sitios electrónicos, dejaron bastantes dudas y puntos abiertos. En el caso del Mineduc, el único mecanismo de participación es el 'Correo electrónico', que funciona como espacio para sugerencias y reclamos. En cambio, el Minsal, en la primera administración analizada, adoptó mecanismos de participación "algo" más avanzada como 'Encuestas Actualizadas' y el 'Correo Electrónico'. Sin embargo, en la segunda administración, la página web cambia su postura y no incluye estos mecanismos de participación. El Minvu mantuvo el Correo Electrónico como variable de participación en ambas administraciones; además, en la segunda administración, propone una 'Encuesta', bastante dudosa, porque su contenido no pregunta sobre políticas sociales publicadas en el sitio electrónico, sino, consulta, *¿cuál es el espacio de preferencia del sitio web?*

Las impresiones señaladas por los entrevistados coinciden con los resultados porcentuales de las variables empleadas en los sitios electrónicos de los ministerios. La innegable lejanía y distancia, refirmada por las respuestas poco precisas con la cual distinguen los mecanismos de información y participación ciudadana, son de similares características a la baja utilización de las variables, según el resultado del Análisis Porcentual.

Si agregamos que las afirmaciones de los entrevistados fueron confusas y dictaban de formas básicas de información y participación; nos quedan dos opciones: son muy consecuentes entre el discurso personal y la práctica oficial o, simplemente, desconocen la importancia de la información sobre la participación ciudadana.

Gran parte de la responsabilidad la tienen los propios encargados de los contenidos (entrevistados). Ellos son los responsables pertinentes de presentar la amplitud informativa y los adecuados mecanismos de participación.

Así lo revelan las entrevistas y los análisis que muestran la despreocupación por la buena calidad de la información como base motivacional de la participación ciudadana. También, desconocen los conceptos establecidos por

el propio gobierno (tomando como ejemplo la Agenda Pro Participación Ciudadana); además, de la invisibilidad de los mecanismo técnicos de participación que debe tener una página web como medio de comunicación.

Por lo tanto, si el análisis es aún más riguroso, los compromisos adquiridos por cada estamento gubernamental (los sitios webs de los ministerios de Chile), no se traducen en lo que realmente aplican, sólo proporcionan algo bastante distinto a lo suscrito el mismo Estado; lo que significa, una especie de “instaurar las normas que en la práctica no son aplicadas”.

4.4. Trabajo de Campo:

4.4.1. Planilla recolectora de datos

Ministerio de Agricultura

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Sólo noticias de actualidad del Ministerio, notas informativas.	Sólo noticias de actualidad del Ministerio, notas informativas
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Bienes Nacionales

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Escasas noticias informativas. Además, presenta una débil sección de entrevista realizada por otros medios de comunicación.	Noticias informativas
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO

Preguntas frecuentes o reclamos	NO	NO
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	SÍ

Ministerio de la Cultura y de las Artes

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Notas informativas de la actualidad nacional ,incluyendo la regional	Notas informativas de la actualidad nacional ,incluyendo la regional
Opinión	NO	NO
Foros de debate	SÍ	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	NO
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Defensa Nacional

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Sólo noticias informativas que contiene las continuas actividades del edil de esta cartera	Sólo noticias informativas que contiene las continuas actividades del edil de esta cartera
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	SÍ	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Noticias actualizadas, además de un Boletín informativo	Noticias actualizadas

Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Educación

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias	Actualización de Noticias
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	SÍ	NO
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Hacienda

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias y anexos de Estadísticas	Actualización de Noticias y archivos de prensa
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	SÍ	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	NO

Ministerio del Interior

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias	Actualización de Noticias
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
	SÍ	NO

Preguntas frecuentes o reclamos		
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Justicia

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias, y un boletín que contiene .Editorial, opinión, y otros artículos	Actualización de Noticias
Opinión	Sí, sólo en el boletín	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Minería

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias, comunicados de prensa y entrevistas.	Actualización de Noticias, comunicados de prensa y entrevistas
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	NO	NO

Ministerios de Obras Públicas

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias	Actualización de Noticias y notas audiovisuales
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO

Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	SÍ	NO

Ministerio de Planificación

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias	Actualización de noticias
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Relaciones Exteriores

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de noticias	Actualización de noticias
Opinión	Sección donde destaca la postura oficial frente algunos hechos internacionales	Sección donde destaca la postura oficial frente algunos hechos internacionales
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	SÍ	SÍ puntualmente una trivía en torno a las próximas actividades de la Cancillería

Ministerio de Salud

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de noticias	Actualización de noticias
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	NO

Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	SÍ	NO

Ministerio de Secretaría General de Gobierno

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de noticias	Actualización de noticias
Opinión	SÍ	NO
Foros de debate	NO	SÍ. Cuentas Públicas Participativas: son procesos de diálogo ciudadano sobre la rendición de cuentas de las instituciones públicas, ante representantes de la sociedad civil y la ciudadanía en general.
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	NO

Ministerio de Secretaría General de la Presidencia

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de noticias	Actualización de noticias
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	NO
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	NO	NO

Sernam (Servicio Nacional de la Mujer)

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de noticias, además de archivos de documentos.	Actualización de noticias

Opinión	SÍ	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	NO
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	SÍ	SÍ

Ministerio del Trabajo y de Previsión Social

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias y comunicados oficiales de prensa.	Actualización de Noticias y comunicados oficiales de prensa
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	NO
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	SÍ	SÍ

Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de Noticias y archivos de entrevistas radiales.	Actualización de Noticias
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	NO	SÍ
Contacto e-mail	SÍ	SÍ
Encuestas	NO	NO

Variables	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Secciones Periodísticas	Actualización de noticias, además presenta un boletín informativo electrónico	Actualización de noticias
Opinión	NO	NO
Foros de debate	NO	NO
Preguntas frecuentes o reclamos	SÍ	NO
Contacto e-mail	SÍ	NO
Encuestas	NO	SÍ. Evaluación del sitio web

4.4.2. Segunda planilla: Suma de variables utilizadas por todos los ministerios

- Información y Opinión

	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Información de carácter ideológico (opinión o editorial)	4 Ministerios	1 Ministerio
Secciones Periodísticas Actualización de Noticias	24 Ministerios	24 Ministerios

- Participación Ciudadana

	Gobierno M. Bachelet	Gobierno S. Piñera
Foros de debate	1	0
Preguntas frecuentes o reclamos	4 Ministerios	11 Ministerios
Contacto e-mail	14 Ministerios	11 Ministerios
Encuestas	5 Ministerios	5 Ministerios

4.4.3. Entrevistas

Las entrevistas realizadas no se concretaron con los 20 ministerios, se tomaron tres representativos de amplio reconocimiento público.

Las tres carteras en cuestión fueron: Ministerio de Salud (www.minsal.cl), Misael Rojas Jara, Jefe Departamento Agenda Digital en Ministerio de Salud, Gerente Red de Comunicaciones del Minsal en el periodo de Michelle Bachelet; Ministerio de Viviendo y Urbanismo (www.minvu.cl), Ángel Silva Olivares, Periodista Web Master y; el Ministerio de Educación (www.mineduc.cl), Victoria Laymuns Hardy, Editora Portal Web. Los dos últimos, pertenecen al gobierno actual.

El cuestionario fue realizado según los antecedentes teóricos y conceptuales señalados en éste estudio, ante lo cual los entrevistados respondieron:

- Información y Opinión

1. *En referencia a la ausencia de ideología en los contenidos (Héctor Vera y Armand Mattelart), derivamos en la siguiente pregunta:*

¿Creen que la opinión, como postura ideológica, ayuda a la variedad informativa en sus sitios webs?

Misael Rojas Jara (Minsal)

Ayuda, pero no es necesaria publicar siempre una editorial como tú señalas. Mira, la opinión o la defensa ideológica de nuestros proyectos, por lo general, será reconocida y afirmada en nuestro sitio web; no siempre será el ministro quien aborde y explique con una columna (opinión), puede ser otra persona o un funcionario que tenga mayor experticia y conocimiento de la materia expuesta. Además, la posición del ministerio será reconocida rápidamente, si no es por nuestro sitio electrónico, si a eso te refieres, serán los otros medios (televisión, radio o la prensa escrita) por donde enviaremos nuestro mensaje.

Ángel Silva Olivares (Minvu)

Proponer la opinión autorizada sin duda que beneficia el esquema informativo, pero enfatizar radicalmente con un contenido ideológico no colabora, es más; creo que

puede ser factor de discusiones... y nosotros tenemos que interpretar a la mayoría de la gente...

Victoria Laymuns Hardy (Mineduc)

Puede ser, pero como ministerio tenemos la responsabilidad de brindar una información dirigida a todas las realidades, y no originar conflictos ni disputas ideológicas...

2. Según el mismo Héctor Vera, la información debe sumar distintas y oportunas fuentes para el generar el buen cometido del contenido.

Difundir desde diferentes y argumentados puntos de vista la información, ¿es necesaria para el buen funcionamiento del sitio web?

Minsal

Entendemos que la máxima explotación informativa de nuestros que hacer, sin duda que otorgarían a la ciudadanía una mayor incentivo para informarse; pero depende del usuario, nosotros trabajamos para ellos y disponemos de todas nuestras instituciones para lograrlo; pero si el usuario dice: “mira, no tengo tiempo ni ganas de informarme de una política pública”... es suficiente que la información solamente esté disponible, y trataremos de llamar su atención con los otros medios de comunicación

Minvu

Por un aspecto no hay inconvenientes para entregar la máxima cantidad de información posible; pero llenar de información sobre un política en específica, puede ser algo perjudicial. La gente tiende a confundirse y lo que menos queremos es dificultar el proceso. Para nosotros es más prudente difundir una información clara y precisa para que la gente la entienda.

Mineduc

Lo que hacemos es informar respectivamente con los distintos mecanismos de difusión; todo depende según la política públic; en ocasiones no es necesario implementar toda la información en un solo lugar (pagina web), hay otras instituciones y corporaciones que facilitan esa labor...

3. Uds. creen que una buena y contundente información en sus sitios electrónicos, ¿es el primer paso para ejercer la participación ciudadana?

Los tres entrevistados reconocen que la información es el primer paso para el ejercicio de una comunidad activa y participativa en las diversas tareas presentadas por los ministerios.

- Participación Ciudadana

1. *¿Qué ocupación y predominio tiene la participación ciudadana en sus páginas webs?*

Minsal

“ la agenda digital involucra cada vez más a la ciudadanía en la gestión del Estado; por lo tanto, creo que el óptimo en la participación ciudadana es que haya cada vez más espacios en los que la comunidad organizada pueda hacer proposiciones, pueda ejecutar, pueda involucrarse, pueda relacionarse con otros para ejecutar materias que tienen que ver con el bien común; y eso en nuestro sitio, pretende ir a la vanguardia ocupando los mecanismo posibles que indiquen la mayor recaudación de participación”

Minvu

“Para mí el modo de gestión pública por las páginas web me lo imagino siempre dónde la política pública en realidad sea una política que se construya con los actores que van a ser objeto de esa política en distintos ámbitos...Si internet nos ofrece esa llegada, no hay problemas, todo lo contrario, se justifica la existencia”...

Mineduc

“Internet es otro tipo de procesos donde la educación tecnológica aún necesita más formación...mientras no tengamos una ciudadanía en óptimas condiciones, la participación ciudadana esta coja...”

Y en base a la estructura fundamental que contiene la agenda Pro participación ciudadana, les consultamos: ¿Se aplican estos fundamentos en sus sitios Webs?

Minsal

Sí. La propuesta de la Agenda Digital eran compromisos que estábamos haciendo, y ya estaban en marcha hace ya mucho rato”

Minvu

“Está en la esencia de lo que hacemos... No puedo distinguir el cómo se incorpora”

Mineduc

“El contenido de esos compromisos ya tienen que ver con la gestión o con lo que habíamos comprometido a realizar... y que tiene que ver con el programa de gobierno”

V. Conclusiones

La presente investigación obtuvo las siguientes conclusiones:

Las páginas webs de los ministerios de Chile no proporcionan mejoras en la calidad de la información, ni tampoco en la participación ciudadana.

Los bajos mecanismos de participación que tienen los sitios electrónicos de los ministerios de Chile, provocada, en gran parte, por la baja calificación que tiene la información, inducen la falta de apertura al diálogo, que empequeñecen cada vez más las relaciones entre el poder y la ciudadanía. Estos síntomas desembocan, a la larga, la desaparición de las verdaderas opciones sociales y políticas, además de la pérdida del desarrollo local, relacionada con la exclusión y la marginación social.

Desde el punto de vista de la sociedad civil, existe una grieta comunicacional entre la ciudadanía y las políticas públicas informadas en cada sitio web de los ministerios de Chile. La situación es considerada grave si razonamos sobre las instituciones gubernamentales (Ministerios de Chile), porque ellas sólo son consistentes y confiables para la sociedad si en las políticas públicas involucran a la sociedad civil en un marco de participación y reciprocidad.

Para dilucidar este magro escenario, es necesario indagar en los resultados de los análisis porcentuales y cualitativos. Los análisis demostraron una baja utilización de opinión, equivalente a la postura ideológica, visión o punto de vista, provocando que una fracción importante *de las alternativas que se disputan, los cursos de acción presentes y futuros* (Mattelart, 2004) no se encuentren dentro de una oferta informativa importante para la resolución de una decisión.

Además, demostraron que los sitios electrónicos de los ministerios de Chile sólo incluyen las actualizaciones de sus labores, correspondientes a una función comunicacional que actúa con la menor interpretación de datos en juego o bajo sólo un punto de vista. En definitiva, el esquema informativo ofrecido por las páginas webs se construye con “*neutralidad*” o “*universalidad*”,

que “trasciende a lo contingente”⁴⁵, transformando la “neutralidad” de los hechos en la única opción informativa, mostrando una visión uniforme y muy poco compatible con la realidad.

Estos antecedentes, sumado a los comunes problemas que tienen los usuarios con la excesiva y engorrosa información, concuerdan con la fórmula que afirma ‘mayor información diversa en contenidos’ fomenta una ‘mayor participación ciudadana’. De acuerdo con este procedimiento, no es extraño visualizar los escuálidos mecanismos de participación que existen en los sitios electrónicos de los ministerios de Chile.

Consecuencias

Para ejemplificar las consecuencias del estudio, es conveniente mostrar un acontecimiento noticioso, donde se encuentren conjugados los elementos en cuestión: información, participación ciudadana y las TICs.

El ilustrador hecho ocurrió a fines de agosto del año 2010, cuando la COREMA (Comisión Regional de Medio Ambiente) de Coquimbo, tuvo que decidir si votar a favor o en contra del Proyecto Termoeléctrico Barrancones de Suez Energy; propósito que pretendía emplazarse en el zona costera de la Cuarta Región, específicamente, en el sector de Punta de Choros. El acontecimiento generó diversas manifestaciones ciudadanas, principalmente de grupos que velaban por el cuidado y protección de la flora y fauna del sector. Además, la instancia valió para generar debate en torno a los nuevos tipos de energías.

La vital herramienta para informar, debatir y participar del rechazo a la instalación de la termoeléctrica fueron las TIC’s, particularmente, las redes sociales. Ellas abrieron el paso del complejo camino de la desinformación, difundiendo los puntos de vista del discutido proyecto; facilitando la participación abierta de la sociedad.

⁴⁵ Héctor Vera. Teoría fenomenológica aplicada las noticias, Editorial Universidad de Santiago. Párrafo donde se refiere a la desafectada relación *ideología- información* que adoptan los medios tradicionales en Chile

En aquellos momentos, las TICs transformaron el panorama mediático del proyecto, la convocatoria y la participación aumentaron considerablemente, llamando la atención de los grandes medios de comunicación, quienes cubrieron mediáticamente todos los pasos de las acciones opositoras al proyecto.

Finalmente, la acción ciudadana exigió al Presidente de la República Sebastián Piñera que depusiera la instalación de la termoeléctrica. Tal fue el impacto mediático de las acciones ciudadanas, que terminaron por convencer a la máxima autoridad del país, quien exigió el fin del proyecto de la termoeléctrica.

De este acontecimiento, varios son los puntos que vale la pena desmenuzar, ya que atañen directamente a nuestro estudio. Primero, es el actuar del gobierno quien no informó, ni comunicó a la población con información pertinente del hecho en cuestión.

Segundo, el protagonismo adquirido por las TICs fortalece la necesidad de redefinir la participación democrática, disponer mecanismos de participación para la comunidad en los distintos sitios electrónicos del Estado, donde la oportuna información, participación y debate integren a la comunidad en los distintos proyectos que involucren a la comunidad.

Y tercero, forzaron la invalidez institucional de la CORAMA como entidad gubernamental que debió gestionar un “puente participativo” entre la comunidad y las autoridades. En efecto, en manos del Presidente de la República quedó la resolución final del proyecto, anulando las funciones operativas y participativas que debiera tomar un organismo gubernamental como la CORAMA.

Sugerencias y propuestas

Debemos señalar que las plataformas electrónicas del Estado deberían desentenderse que los criterios técnicos están por sobre todo, para que predomine la sustentabilidad que ejerce el juego de relaciones

interdependientes entre tecnologías, información y políticas por la integración de la sociedad civil.

A las TICs, o plataformas electrónicas, debe dársele un entramado social que soporte y le dé sentido a las herramientas en su contexto, de otra forma no podrá fortalecerse la idea de la Sociedad de la Información entendida más como sociedad plural de los saberes en el marco del paradigma comunicativo, donde se estimule una visión política y cultural de la creación y participación de la ciudadanía.

Claro, la participación de la ciudadanía sólo se sostiene con una contundente información. De esta forma, volvemos a lo que entendemos por buena información; donde teóricamente sí se puede sostener.

Bajo este enfoque recién se pueden verificar las bases técnicas que canalizan la participación, como por ejemplo, la incorporación de herramientas facilitadoras de la interacción y participación de los lectores.

Las propuestas modernizadoras deben apuntar a la construcción de una demanda ciudadana transformándola en un tema político estratégico de gobierno, la cual únicamente fortalecen la institución pública y la participación ciudadana.

5. Bibliografía consultada

- Vera V, Héctor. **“Periodismo e Ingeniería Social. Teoría Fenomenológica Aplicada a las Noticias”**, Colección Ciencias Sociales. Editorial Universidad de Santiago, Santiago de Chile, 2008
- Teun Van Dijk. **"La noticia como discurso"**, Ediciones comunicación. Barcelona, (1990)
- Mattelart, Armand y Michele. **Pensar los Medios. Comunicación y Crítica Social**, Editorial Lom, Santiago de Chile, 2000.
- Morin, Edgard **"El método, las ideas"**, Colección teorema. Madrid, (1992).
- Canto, Manuel. **Categorización de la participación ciudadana en la gestión pública tomando a la información como base fundamental. Gobernanza y participación Ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo**, Política y Cultura n° 30, 2008. Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, Distrito Federal, México.
- Cunill, Nuria **"La rearticulación de las relaciones Estado- sociedad: en búsqueda de nuevos sentidos"**. Revista del CLAD Reforma y Democracia N°4. 1995. Caracas, Venezuela
- Manuel Castells, Pekka Himanen. Alianza. **El Estado de Bienestar y la Sociedad de la Información**. Madrid, España(2002)
- Covi D, Delia. **Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre lo falaz y lo posible**. Buenos Aires, Argentina.
- Imma Tubella i Casadevall, Jordi Vilaseca i Requena (coordinadores), Albert Batlle Rubio, Agustí Cerrillo Martínez, Pere Fabra Abat, Pilar Ficapal Cusí, Joan Miquel Gomis López, Francesc González Reverté, Rafael Macau Nadal, Isidor Marí Mayans, Esther Pérez Martell, Francisco Rubio Royo, Joan Torrent i Sellens **Sociedad del Conocimiento. Cómo cambia el mundo ante nuestros ojos**. UOC Barcelona, España (2005).
- Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. **Agenda del Gobierno Electrónico 2000-2005**. www.modernización.gob.cl, enero 2006.
- Orrego, Claudio y Araya, Rodrigo. **Internet en Chile: Oportunidad para la Participación Ciudadana**, Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, 2002

- Sierra, Francisco. **Teoría crítica y sociedad de la información. Polémicas, divergencias y alternativas al discurso dominante de la comunicación como dominio**, Departamento de Periodismo Universidad de Sevilla. Instituto europeo de Comunicación y desarrollo(2000)
- Rivera, Eugenio. **Nueva Economía, Gobierno Electrónico y Reforma del Estado de Chile: Chile a la luz de la experiencia internacional**, Universitaria, Santiago de Chile (2004).

5.1. Artículos y Ensayos

- Tejo, Raúl. **Vivir en la Sociedad de la Información Orden global y dimensiones locales en el universo digital**, www.oei.es/revistactsi. Septiembre - Diciembre 2001.
- Uranga, Victoria. **Periodismo: de la información al conocimiento.(artículo)**, Revista el Periodista, artículo de opinión, Julio 2008. www.elperiodista.cl
- Estrategia digital Chile 2007-2012. **Chile continúa liderando la Sociedad de la Información en Latinoamérica** www.estrategiadigital.gob.cl, marzo 2009.
- Anabel Rieiro. **La era de la información, ¿fin o radicalización de 'viejas' contradicciones?**, Revista Acontece 2009, Uruguay.
- Pinto, María Rosa. **Periodismo para nuevos Medios**, Departamento de Comunicación Social, Universidad de Concepción, Julio 2006.

5.2. Sitios webs

- www.modernización.gob.cl
- www.corporacionparticipa.cl
- <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm>
- http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_1_03/aci011103.htm (Calidad de la información en Internet)
- <http://www.cibersociedad.net/>

- <http://www.proacceso.cl/> (Ley de Acceso a la Información Pública)
- <http://www.gobiernotransparente.gov.cl>
- www.desarrollohumano.cl