

## **COLECTIVO BUEN GOBIERNO**

### **MEMORIA DE LAS VISITAS GUIADAS A LOS PORTALES DE TRANSPARENCIA DE LOS GOBIERNOS REGIONALES**

#### **PRESENTACIÓN**

Este documento sintetiza los hallazgos recogidos por el Colectivo Buen Gobierno\* durante la realización de cinco talleres descentralizados cuyo propósito fue conocer la utilidad que los portales de transparencia de los gobiernos regionales están teniendo para diversos públicos en sus respectivas circunscripciones<sup>1</sup>.

Los talleres -a los que denominamos “visitas guiadas”- congregaron a representantes varones y mujeres de organizaciones sociales, consejos de coordinación regional, comités de vigilancia de presupuesto participativo, colegios profesionales, asociaciones de padres de familia, organizaciones femeninas, organizaciones vecinales, organizaciones no gubernamentales, mesas de concertación y medios de comunicación; así como a consejeros y funcionarios regionales. Entre los cinco talleres, se contó con la participación aproximada de 120 representantes de sociedad civil.

Los talleres fueron coordinados con los Gobiernos Regionales, cuyas autoridades y funcionarios brindaron las facilidades necesarias y participaron activamente en los mismos.

En cada una de estas “visitas”, los y las participantes buscaron en los portales la información de mayor interés y relevancia para sus actividades, tomando como referencia las disposiciones contenidas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como las presentaciones que hicieron los funcionarios regionales responsables de los portales institucionales<sup>2</sup> al iniciar los talleres.

Lo que se presenta a continuación es una síntesis de las expectativas que los y las participantes expresaron luego de realizar el ejercicio de buscar la información de mayor interés, la que buscaron y no encontraron, la que consideraron más útil o interesante, la que les resultó más fácil de encontrar y la más fácil o más difícil de entender, así como las diversas sugerencias que se hicieron durante las “visitas guiadas” a los portales de transparencia de los gobiernos regionales.

Finalmente, el documento presenta las conclusiones que el Colectivo Buen Gobierno ha obtenido luego de esta indagación sobre la utilidad que tienen los portales web regionales para la ciudadanía.

---

\* El Colectivo Buen Gobierno fue constituido en marzo del 2009 como un esfuerzo interinstitucional para promover la incorporación de prácticas de buen gobierno en la gestión pública descentralizada. En sus actividades participan instituciones públicas y de sociedad civil, tales como: Defensoría del Pueblo, Mesa de Concertación Para la Lucha Contra la Pobreza, Presidencia del Consejo de Ministros (Secretarías de Descentralización y de Gestión Pública), Consejo Nacional de Competitividad, Asociación Civil Transparencia, Grupo Propuesta Ciudadana, Proética, Instituto Prensa y Sociedad, Consejo de la Prensa Peruana, Ciudadanos al Día, IDEA Internacional.

<sup>1</sup> Esta primera etapa de diagnóstico fue trabajada con los Gobiernos Regionales de Lima Provincias, Piura, Ica, Callao y San Martín.

<sup>2</sup> Los portales de transparencia están alojados en los portales institucionales, los cuales ofrecen información adicional de utilidad.

Este esfuerzo del Colectivo busca contribuir a mejorar la utilidad de los portales institucionales, y de transparencia en especial; promover su uso y aprovechamiento por parte de la población y exhortar a las autoridades y funcionarios regionales a incrementar los importantes esfuerzos que vienen desplegando para “ir más allá del mínimo legal” y facilitar cada vez más el ejercicio del derecho ciudadano de acceso a la información pública.

Consideramos oportuno señalar que este esfuerzo forma parte de un proceso en el cual cada una de las instituciones que forman parte del Colectivo Buen Gobierno se encuentran comprometidas desde tiempo atrás. En el transcurso de los próximos meses y con la implementación de nuevas actividades conjuntas, estos aportes podrán ser ampliados y precisados.

La discusión y aplicación de lo vertido en este documento corresponde –según su naturaleza- a los propios Gobiernos Regionales, a la Presidencia del Consejo de Ministros en tanto responsable de emitir directivas y pautas para la mejor aplicación de la ley de transparencia, a las instituciones de sociedad civil promotoras de la transparencia y el ejercicio responsable y activo de los derechos ciudadanos, a las organizaciones sociales de nivel local y regional, a los comités de vigilancia del presupuesto participativo y los consejos de concertación, así como a la población en general que tiene en los portales una importante herramienta para la mejora de sus actividades.

## **HALLAZGOS**

Sobre la base de lo trabajado en las “vistas guiadas” y el análisis posterior en el marco del Colectivo Buen Gobierno, hemos organizado las intervenciones de los asistentes en los siguientes aspectos:

1. Sobre la información de interés para los usuarios.
2. Sobre la accesibilidad y “amigabilidad” de los portales.
3. Sobre el uso de los portales.

### **1. Sobre la Información de Interés para los Usuarios de los Portales**

Durante las “visitas guiadas” se ha observado un especial interés de los usuarios y usuarias de los portales por aquella información referida a: i) la gestión presupuestal y de inversiones, ii) los instrumentos de planificación y gestión, y iii) la participación y organización ciudadana.

- i) Respecto de la *información presupuestal y de inversiones*, constatamos interés en contar con información más detallada respecto de:
  - El presupuesto institucional de apertura (PIA) y el modificado (PIM).
  - Los proyectos de inversión sobre fortalecimiento de capacidades.
  - Los programas presupuestales estratégicos – PPE (Presupuesto por Resultados).
  - El estado financiero y físico de las obras en ejecución.
  - Las remuneraciones y viáticos de cada una de las autoridades y funcionarios.
  - Los proyectos priorizados en los procesos de presupuesto participativo de forma actualizada.
  - El detalle de los procesos de contrataciones y adquisiciones, no sólo las convocatorias y resultados.
  - Las liquidaciones de obras.
  - Información socioeconómica para realizar inversiones.

- Información detallada sobre recursos turísticos, agrícolas, mineros y de pesca.
  - Oportunidades de empleo.
- ii) Sobre los *instrumentos de planificación y gestión*, los usuarios y usuarias buscan en los portales:
- Plan de Desarrollo Regional Concertado.
  - Plan Regional de Salud.
  - Proyecto Educativo Regional.
  - Plan Regional de Igualdad de Oportunidades.
  - Plan Estratégico Institucional.
  - Acuerdos de Gobernabilidad y los avances en su cumplimiento.
  - Plan Regional Anticrisis.
  - Plan regional de Lucha Contra la Violencia Familiar y Sexual.
  - Información de las metas regionales según los programas presupuestales estratégicos.
  - Reglamento de Organización y Funciones (ROF).
  - Manual de Organización y Funciones (MOF).
  - Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).
  - Organigrama y cuadro de asignación de personal.
- iii) Con relación a la *participación y organización ciudadana*, se expresa interés porque los portales de los gobiernos regionales difundan información sobre:
- Relación actualizada de agentes participantes en los procesos de presupuesto participativo, así como de los integrantes de los comités de vigilancia.
  - Relación actualizada de miembros de los Consejos de Coordinación Regional, COPARE, CRS, Consejo de la Mujer, Consejo de Juventud y otros espacios de concertación con la sociedad civil.
  - Actividades realizadas por los CCR y demás espacios de concertación, incluyendo las actas correspondientes.
  - Registro único de beneficiarios de los programas sociales.
  - Informes y actas de las audiencias públicas de rendición de cuentas.

## 2. Sobre la Accesibilidad de los Portales de Transparencia

Durante las “visitas guiadas” hemos constatado –una vez más– que los portales de transparencia son mucho más útiles como herramientas de información cuando las personas pueden acceder a ella de forma rápida y sin tener que “bucear” demasiado para encontrar lo que buscan. Podemos afirmar simbólicamente que una vez que entramos a un portal en Internet, cada “clic” que debemos dar constituye una barrera adicional que hay que superar para llegar hasta la información que queremos.

Asimismo, los y las participantes en los talleres descentralizados han enfatizado la gran importancia que tiene el lenguaje para facilitar o condicionar la lectura y la comprensión de la información contenida en los portales. En muchos casos, se ha constatado que el uso de términos especializados impide que el usuario o usuaria promedio acceda a la información, especialmente la de carácter presupuestal. El problema es mayor en las poblaciones cuya lengua materna no es el castellano, tales como los pueblos indígenas de la amazonía, por ejemplo.

Con el propósito de contribuir con la accesibilidad y amigabilidad de los portales de los gobiernos regionales, los y las participantes compartieron las siguientes sugerencias:

- a) Adecuar el lenguaje empleado en la información que se difunde a través de los portales de forma tal que se facilite la lectura y comprensión considerando la diversidad de usuarios.
- b) En aquellos casos en que sea indispensable el uso de terminología técnica, incluir notas explicativas que faciliten su comprensión.
- c) Insertar en los portales glosarios de términos a fin de lograr que más público se familiarice con el uso de los mismos.
- d) Habilitar espacios especiales para población indígena o implementar medios complementarios atendiendo a la oralidad de las lenguas nativas.
- e) Habilitar espacios dirigidos a la población juvenil y escolar.
- f) Establecer enlaces desde el portal del Gobierno Regional con los portales de las Municipalidades y las direcciones sectoriales.
- g) Realizar las coordinaciones necesarias con las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones a fin de ampliar la banda y mejorar las condiciones de infraestructura necesaria para el óptimo funcionamiento, operatividad y conectividad de los portales en Internet.
- h) Colgar los documentos electrónicos en formatos livianos y fáciles de descargar.
- i) Elaborar y distribuir guías para los usuarios de los portales de transparencia. Colocar un mapa web.
- j) Mejorar la ubicación y operatividad de los buscadores instalados en los portales, e instalarlos en aquellos que aún no lo han hecho.

### 3. Sobre el Uso de los Portales

Las “visitas guiadas” han permitido notar también que –lamentablemente- los portales de los gobiernos regionales están siendo aún escasamente utilizados por la población, esto indistintamente del sector social u organización de la que se trate.

Contrasta pues, los esfuerzos que los Gobiernos Regionales realizan por adecuar sus portales a las exigencias de la ley e incluso por ampliar sus servicios por esta vía, con las aún débiles iniciativas para difundir, promover e incentivar su utilización y aprovechamiento. Durante los talleres hemos podido constatar cómo es que los y las participantes “descubrían” que los portales contienen información útil e interesante para diversos propósitos pero que no se sabía que allí podía encontrarse, o talvez no se confiaba en que dicha información estuviese siendo difundida.

Para superar este desconocimiento los y las participantes propusieron las siguientes acciones:

- a) Organizar campañas informativas sobre la importancia de los portales y sobre sus contenidos.
- b) Realizar “visitas masivas” a los portales de los gobiernos regionales en lugares de alta concurrencia de público.
- c) Coordinar con las instituciones educativas para realizar “visitas guiadas” con los y las estudiantes.
- d) Realizar réplicas de las “visitas guiadas” a los portales de forma descentralizada también en provincias y distritos en coordinación con las municipalidades.

- e) Promover el uso de los portales de información a nivel nacional en los medios de comunicación.
- f) Instalar “aulas virtuales” abiertas al público en horarios determinados y con temas específicos según el interés de los diversos públicos.
- g) Coordinar a fin de que en todas las instituciones públicas, incluyendo instituciones educativas, se instale el portal del Gobierno Regional como página de inicio al ingresar a Internet.
- h) Establecer y ampliar la posibilidad de que las personas realicen trámites y consultas por medio de los portales de los Gobiernos Regionales.
- i) Incluir en los portales la información actualizada sobre el estado en que se encuentran los trámites, consultas, solicitudes o quejas formuladas a través de los buzones instalados en los mismos.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A la luz de estos hallazgos se pueden observar las siguientes conclusiones:

- i. La mayor parte de la población desconoce la información que se difunde en los portales web de sus Gobiernos Regionales.
- ii. La información más solicitada en el portal institucional corresponde a aquella que debe publicarse en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- iii. Los Gobiernos Regionales no invierten los esfuerzos suficientes para promocionar sus portales de transparencia.
- iv. Los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales están siendo subutilizados, tanto por las autoridades para informar como por la población para informarse.

El Colectivo Buen Gobierno recomienda:

- **Sobre la Información de Interés para los Usuarios de los Portales**

Se recomienda revisar la lista de temas sobre los cuales la población demanda información y que aparecen en este documento, de forma tal que pueda evaluarse cuáles de éstos no se encuentran de forma completa o actualizada en los portales web. A partir de ello, realizar consultas en espacios participativos tales como el CCR, audiencias públicas u otros medios, así como dejar abiertos canales por los cuales la población, individual o colectivamente, pueda alcanzar a sus Gobiernos Regionales sugerencias sobre la información expuesta y faltante en los portales.

El Gobierno Regional debería insertar notas informativas para explicar los casos en que sea imposible colocar en el portal la información con el detalle o actualización demandada por los usuarios y usuarias, así como ofrecer canales alternativos y complementarios para acceder a la información.

- **Sobre la Accesibilidad de los Portales de Transparencia**

Complementariamente a las medidas necesarias para tener los portales web con la información completa y actualizada, el derecho de acceso a la información incluye la facilidad para que la población lea y comprenda aquello que se publica en los portales. Por ello es tan importante que se les facilite la búsqueda empleando un lenguaje comprensible (considerando el idioma de ser pertinente), mejorando los buscadores,

utilizando más gráficos e imágenes que hagan más amigable la visita, generando guías para los usuarios, etc.

Es preciso considerar que los portales de transparencia han de responder a la obligatoriedad de la ley, a las expectativas y demandas de la población y a la diversidad de realidades regionales.

Se deberá integrar los portales institucionales con los de transparencia. Durante el diagnóstico se constató que los esfuerzos invertidos por los Gobiernos Regionales en mejorar sus portales institucionales no van de la mano con los esfuerzos invertidos en mejorar la transparencia y el acceso a la información. Un paso en este sentido significará organizar equipos especializados para que reevalúen la amigabilidad del portal en su conjunto, los cuales deberían integrar a los profesionales encargados del portal de transparencia y los responsables de la imagen institucional, a los profesionales de la informática así como a los profesionales de la comunicación social. Al respecto, es también pertinente recomendar que la designación de los responsables de los portales se realice mediante procedimientos objetivos y transparentes y sobre la base de un perfil profesional elaborado para este fin.

- **Sobre el Uso de los Portales**

Es importante que los Gobiernos Regionales aprovechen cada vez más sus portales institucionales para colocar información sobre el conjunto de la gestión regional e incluso sobre las actividades productivas, turísticas, culturales y sociales que se realizan en sus circunscripciones. Por medio de algunos portales, los Gobiernos Regionales ofrecen incluso información sobre itinerarios de empresas de transporte, restaurantes, servicios de hotelería y otros similares.

Estas iniciativas no sólo son útiles para la población, sino que además contribuyen a atraer al público hacia los portales y hacer uso de los mismos; es también una forma de mantener la relación entre la población y la administración pública.

Al destacar esto, consideramos necesario y oportuno recordar que los portales institucionales de los Gobiernos Regionales tiene la especial función de incrementar la transparencia de los actos públicos y con ello facilitar el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública y de vigilancia ciudadana. Los esfuerzos por mejorar la comunicación y el gobierno electrónico están llamados – desde esta perspectiva- a favorecer el cumplimiento del deber de transparentar la gestión pública.

Finalmente, igual de importante es que los Gobiernos Regionales sepan capitalizar todo este esfuerzo. Una manera de hacerlo es difundiendo los montos invertidos en la mejora y mantenimiento de los portales de transparencia así como de los portales institucionales, tanto en lo que se refiere a logística e infraestructura como a personal especializado contratado o destacado para dichas tareas.

29 de septiembre de 2009