

EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y A SERVICIOS COMO DERECHOS GARANTIZABLES DESDE LA DIVERSIDAD.

El acceso a la información es un derecho ciudadano que debe ser garantizado conforme a las posibilidades y necesidades de destinatarios específicos. Ello significa que, si se atiende a la diversidad social, no se puede obligar el uso de un canal único por Internet. Así lo reconoce la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del CLAD: cada ciudadano tiene el derecho de acceder por el canal más próximo y el lenguaje más cercano. Estas son las tendencias más inclusivas, especialmente para aquellos grupos vulnerables que no pueden o no tienen interés en utilizar las Tecnologías de Información (TIC).

Canadá es un excelente ejemplo. Ellos decidieron, en la entrega de servicios e información, utilizar distintos canales: Internet, medios presenciales, telefonía, kioscos, etc. Es preciso considerar que dicho país cuenta con una población muy grande que no es originaria. Por lo tanto, la información se entrega en múltiples lenguas y por los canales más cómodos para cada audiencia tipo. Las instituciones públicas, en cambio, sí deben utilizar intensamente las TIC para hacerle más fácil la vida a la gente; esa es otra cuestión. Así lo manifiesta Ester Kaufman, especialista argentina en Gobierno Abierto y coordinadora de la Red Académica de Gobierno Abierto con impacto en Iberoamérica.

Al ser consultada sobre la “brecha digi-

tal”, Kaufman aclara que, si uno no quiere quedarse encerrado en la lógica de los negocios tecnológicos, debe considerar que existen múltiples brechas, como las territoriales, sociales, educativas, lingüísticas o de idioma, que traban el logro de sociedades más inclusivas.

En cuanto a la apropiación tecnológica considerando la diversidad social, es importante centrarse en las potencialidades diferenciadas de cada grupo. Esto supone relevar intereses, necesidades e imposibilidades, atendiendo que cada grupo adapta las tecnologías a su propia idiosincrasia y sus objetivos, lo que da como resultado “sociedades del conocimiento” (en plural), tal como lo sostiene la Unesco.

En cuanto al enfoque de Gobierno Abierto, el Gobierno debe “conversar” “co-crear” y “co-producir” con distintos tipos de ciudadanos, y potenciarlos según su idiosincrasia, con la mira puesta en la inclusión social y en la universalización del acceso no solo a la información sino además a todos los servicios del Estado. En tal sentido, es importante cambiar también el término de “Gobierno Abierto” a “Estado Abierto”. Costa Rica está impulsando líneas de Estado Abierto a través de acuerdos entre los tres poderes. Es el primer país de la región embarcado en ello, conforme a la redacción de los planes de acción a presentar ante la Alianza para el Gobierno Abierto.