

TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y CREDIBILIDAD EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

TRANSPARENCY, ACCESS TO INFORMATION AND CREDIBILITY IN THE INFORMATION SOCIETY

Amaro La Rosa Pinedo¹

RESUMEN: Se presenta una apreciación sobre la transparencia informativa que enfoca especialmente el derecho a la información de los estados proponiendo un modelo de Sistema de Libre Acceso a la Información de los Estados. Luego se efectúa un breve análisis de la vinculación entre la credibilidad y transparencia con referencia a los políticos.

Palabras clave: Acceso, sociedad de la información, portales, Estado, credibilidad, políticos

SUMMARY: An appreciation is offered about the information transparency that focuses on the right to information of the states while proposing a model for a System of Free Access to the States Information. Then, a brief analysis of the connection between credibility and transparency of politicians is made.

Key words: Access, information society, portal, State, credibility, politicians

EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

En la era de la humanidad que suele denominarse la sociedad de la información donde lo más importante viene a ser el conocimiento, transitamos a través de inforutas de altísima velocidad recorriendo el ciberespacio. En esta realidad, sin lugar a dudas, la información pasa a convertirse en el insumo central a partir del cual se configura parte esencial del comportamiento cotidiano, la interacción de los principales actores que participan en las enormes sociedades urbanas y el intercambio de elementos simbólicos.

Este fenómeno ha sido posible gracias al espectacular desarrollo de las tecnologías de la información, aquellas que hacen factible la elaboración, adquisición, almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos mediante recursos altamente sofisticados. En el mundo globalizado de hoy, Internet es uno de los pilares fundamentales para este intercambio comunicativo así como para hacer posible el acceso a innumerables fuentes de información y para validar dichas fuentes como dignas de credibilidad.

ACCESO A LA INFORMACIÓN DE LOS ESTADOS

Es evidente que por su propia esencia el trabajo del periodista demanda el constante acceso a diversas fuentes de información. De allí que cuando se trata de conocer datos relativos a la gestión del gobierno, entendido como el conjunto de individuos que tiene el manejo temporal de los recursos y decisiones sobre el manejo del Estado, es imprescindible el acceso sin restricciones a la información, salvo aquella que comprensiblemente esté referida a la seguridad nacional. Ello expresa una *transparencia informativa* que constituye una de las modalidades de transparencia, resultando indispensable para que la prensa cumpla con su función de supervigilancia de los asuntos públicos, que implica en muchos casos tratar de contrastar entre lo que declara y lo que efectivamente realiza un gobierno, pero también entre lo que se promete en el fragor de una campaña electoral y lo que posteriormente se cumple, ya en el ejercicio del poder. Por cierto que ello resulta también de suma importancia para el ciudadano común y corriente quien necesita estar informado acerca de la manera cómo se está manejando al

¹ Periodista y Psicólogo, Profesor – Investigador de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón, Lima – Perú.
E-mail: amaro@unife.edu.pe

Estado. Con respecto a transparencia informativa compartimos el criterio de Zhu (2005) quien la define como el grado de disponibilidad, accesibilidad y visibilidad de la información.

Tal como visualizamos en la Figura 1, la transparencia puede tener varias connotaciones, las cuales no explicaremos en detalle. En nuestro caso, el análisis se centrará en la transparencia informacional.

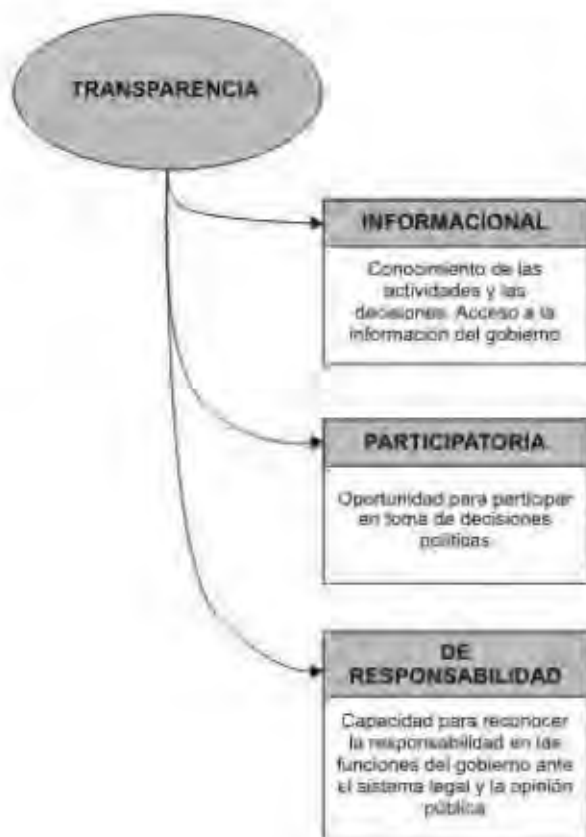


Figura 1
Connotaciones de transparencia

Elaboración: ALR.

EL DERECHO A LA INFORMACIÓN DE LOS ESTADOS

Tradicionalmente la clase política en América Latina, con las variantes de cada contexto, ofrecía el oro y el moro durante las campañas electorales y luego al tomar las riendas del gobierno no era raro que trabajara a espaldas de su pueblo o al menos que lo mantuviera desinformado sobre las acciones que tomaba. En los sistemas democráticos, por cierto, estas situaciones son dadas a conocer por la prensa independiente, aunque muchas veces el poder utiliza

subterfugios para intentar someter a la prensa y con ello privar a la comunidad de un acceso cotidiano a los acontecimientos que se están presentando.

En la sociedad contemporánea sin embargo, las cosas han cambiado sustancialmente. A pocos años de iniciado el siglo XXI, a nivel mundial atravesamos una etapa en la cual se toma cada vez mayor conciencia sobre la necesidad de que la comunidad conozca de cerca los procedimientos y las acciones efectivas referidas a la conducción de los destinos de su país, pues ya no se concibe el desarrollo sin la activa participación de la ciudadanía. En función de la *transparencia informativa*, se supone que los gobiernos democráticos deberían colocar en sus websites la información oficial y actualizarla permanentemente, de manera que cualquier ciudadano pudiera disponer de la misma para obtener una percepción más estrecha de las modalidades de manejo del estado. Tal como lo señala el Diario *El Comercio* de Lima "Brindar acceso a la información no es un favor del Estado sino una obligación" (El Comercio, 2001, p.23). Y es bien cierto ello, pues son los ciudadanos quienes conforman parte del Estado, a quienes se deben las personas que en su momento lo conducen.

Uno de los derechos fundamentales de los ciudadanos en las sociedades modernas es el libre acceso a la información vinculada con los asuntos que competen al manejo del estado. En consonancia con ello, en la era de la información es indispensable que los estados de la región den a conocer la información de manera transparente, pues es uno de los aspectos de mayor importancia para la gobernabilidad.

Los portales de los estados son una suerte de ventana abierta al mundo donde se informa sobre el país, su realidad actual, sus logros y proyecciones. Suele decirse que en relación con los medios de comunicación que pertenecen al Estado, con marcada frecuencia se confunde al estado con el gobierno y los portales vienen a ser herramientas de propaganda oficial. Pero en realidad estas afirmaciones deben contrastarse con la investigación y no limitarse a aseverar como ciertas leyendas urbanas o suposiciones interesadas. Tanto más cuando existen interesantes iniciativas por promover la transparencia informativa de los estados en América Latina.

Portal es el término que se emplea actualmente para referirse a los sitios web de los estados. En este

sentido nos parece bastante clara la definición planteada por el Portal del Estado Peruano, que podríamos generalizarla: *“Es una aplicación en Internet que proporciona una “ventanilla única” a través de la cual el Estado difunde sus diversos servicios, noticias, publicaciones, planes institucionales, trámites, eventos y campañas que se realizan en las Instituciones del Estado Peruano, dirigidos a la ciudadanía en general”*.

En los portales de los estados se aprecia de manera objetiva la manera en que los gobiernos conciben su propuesta de información a la sociedad.

Es frecuente que cuando se interrumpen los estados de derecho, una de las primeras acciones es el intento de manejar de un modo u otro los medios de comunicación. Es claro el caso del portal de Venezuela donde la propaganda al gobierno de Hugo Chávez es omnipresente. En otros países el portal del estado es inexistente y solamente se cuenta con un portal de la Presidencia de la República donde obviamente se expresa la visión del gobierno de turno.

A decir de Sabsay y Tarak (1997) el objeto del derecho de acceso a la información es el de acceder a un conjunto de documentos de carácter público, esto es, que se vinculen con actividades que son de interés para todos los miembros de la comunidad. Desde nuestro punto de vista y coincidiendo con los citados autores, estimamos que ello atraviesa necesariamente por la puesta en marcha de un sistema de libre acceso a la información, del cual el Portal del Estado es solamente uno de sus recursos. Este sistema debería permitir el acceso oportuno y permanente a la información, tal como intentamos especificarlo en la Figura 2.

El acceso a las fuentes de información de los gobiernos hace factible entender con precisión las acciones, decisiones y disposiciones vinculadas con el Estado. Su descripción y explicación, tanto como el análisis y la opinión respectiva solamente son factibles en tanto se cuente con los datos suficientes en el momento oportuno, para construir un discurso periodístico confiable en cualquiera de los géneros o para que el ciudadano pueda estar enterado de la manera en que se maneja el estado, tal como lo establecen la Constitución Política del Perú y la Ley



Figura 2
Sistema de libre acceso a la información del Estado

Elaboración: ALR

de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En este sentido, los portales electrónicos que estamos analizando someramente en el presente trabajo, han sido diseñados para cumplir entre otras con las siguientes funciones básicas:

- Presentar a sus ciudadanos datos básicos y disposiciones adoptadas para el manejo del Estado.
- Orientar al ciudadano para que establezca una relación más fluida con los organismos del Estado y efectúe adecuadamente algunas gestiones ante instituciones públicas.
- Dar a conocer al mundo las informaciones fundamentales sobre el país y la manera como se conduce el Estado.
- Distribuir cifras oficiales actualizadas, las cuales expresan el funcionamiento y el desarrollo del país.

Para legislar en materia de acceso a la información, de acuerdo a la Red Iberoamericana de Protección de Datos (1995), se deberían tener en cuenta algunos principios que vale la pena consignar:

- Privilegio del principio de máxima publicidad: Toda información que posee el gobierno es pública y solamente puede negarse excepcionalmente.
- Obligación de publicar información relevante, sin que sea necesario que se solicite.
- Limitación de las excepciones para poder acceder a la información en posesión del gobierno.
- Facilitación del acceso oportuno a la información pública
- Acceso gratuito a la información del estado o establecimiento de un sistema de costos accesibles.
- Funcionamiento de instancias responsables de tramitar acceso a la información así como de mecanismos que permitan revisar sus decisiones.

No obstante, en la realidad observamos de manera empírica que se presentan diversas trabas en los portales para el cumplimiento de los principios del libre acceso a la información, lo que podría deberse a una o varias de las siguientes causas:

- Actualización tardía.
- Burocratización del proceso de colocación de datos en la red.
- Duplicación de esfuerzos que resultan contradictorios.
- Errores de coordinación entre los organismos públicos.
- Presentación de los datos exclusivamente en Intranet.
- Acceso restringido para personal de ciertas dependencias, usando un password.
- "Olvido" de actualizar informaciones que tienen cierto periodo de vigencia o que puedan merecer críticas coyunturales. Al respecto se han denunciado la presentación de avisos de licitaciones con un plazo mínimo, trayendo como consecuencia que solamente se presenten a concurso aquellas empresas que previamente habían sido informadas.
- Razones de seguridad nacional o ciudadana.
- Interés del gobierno porque se conozca solamente información parcial.

Dadas una o varias de estas situaciones, eventualmente es necesario apelar paradójicamente a bases de datos internacionales o a investigaciones independientes de organismos no gubernamentales, que cuentan con información actualizada y de adecuada credibilidad, para podernos enterar de lo que realmente pasa en nuestro propio país.

Cees Hamelink (1998) enfatiza que cuando se trata de derechos humanos, entre los cuales está el derecho a ser informado, frecuentemente nos enfocamos en la dimensión vertical estado - ciudadanos mas no en la horizontal individuo - individuo, la cual resulta de particular interés cuando tratamos de la comunicación en el ciberespacio. En el mundo actual deviene en prioritario incrementar las posibilidades de obtención de información tanto de los estados como de otros individuos.

En este marco, una de las corrientes más promisorias y positivas de los últimos años es el hincapié en el acceso a la información. La creciente conciencia pública en torno al tema justifica un cierto grado de

optimismo: la ciudadanía desea contar con las herramientas e instrumentos necesarios para acceder plenamente a la información pública, conforme con la legislación nacional y los límites naturales de toda sociedad democrática. Esta vocación es, sin duda, lo que mejor caracteriza la actual tendencia por la apertura y profundización democrática en América Latina. (Diálogo Interamericano, 2003: p.5)

POLÍTICOS, CREDIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

La brecha digital es una realidad que no podemos negar. Frente a ello pueden tomarse dos caminos. La aceptamos tal cual y nos conformamos adoptando la perspectiva de espera del modelo de desarrollo tradicional, o la enfrentamos planteando acciones que creativamente permitan reducirla, desde una visión del desarrollo que cree en la necesidad de promover contribuciones para desarrollar tecnología e innovación propias. Esta última fue la opción tomada por el equipo de instituciones y profesionales innovadores, que al comenzar la década de los 90 decidió crear un sistema que pusiera Internet al alcance de la mayor parte de la población peruana. Para ello se puso en marcha una propuesta con características propias, que implicó la puesta en marcha de las cabinas públicas de Internet, en la que nuestro país es pionero a nivel mundial. Hoy en día, en casi cualquier lugar del país donde exista un proveedor de servicios o donde pueda accederse al servicio de telefonía fija, es posible conectarse a las Supercarreteras de la Información a un costo accesible para la mayoría de la población. Una interesante apreciación sobre las razones que motivaron el desarrollo de las cabinas públicas puede encontrarse en Fernández Maldonado (2000).

La posibilidad de acceder a la información a través de las cabinas públicas ha permitido el acceso de la población a innumerables fuentes y en relación con ello a la adopción de una visión a favor de la transparencia, que de una u otra manera se ha reflejado en la opinión sobre los políticos.

En la vida diaria una persona permanece en contacto directo con un número limitado de hechos de la realidad, lo que solamente le permite una visión parcial del mundo en que vive que ahora es complementada por los medios masivos, los cuales en concordancia con la objetividad de la información está sobreentendida la presentación de una visión

ajustada de la realidad, en la cual la política es un elemento en relación con otros. En términos teóricos, la veracidad de la información depende de la concordancia entre los hechos reales y los hechos mediáticos.

En la sociedad contemporánea, muchas cosas han cambiado en la relación entre política y los ciudadanos. Con la contribución de medios de comunicación, la comunidad tiene una creciente conciencia sobre la necesidad de un estrecho conocimiento de los procedimientos y las acciones relacionadas con el liderazgo de la nación. Con sede en la transparencia, los gobiernos deben garantizar un flujo permanente de la información oficial, y la gente pueda obtener una percepción más precisa de la gestión de Estado, mejorada con su descripción veraz y explicación por los medios de comunicación.

En la sociedad contemporánea, muchas cosas han cambiado en la relación entre política y los ciudadanos. Si la actuación de los políticos es transparente, desde luego que esto se reflejará en la credibilidad que merezcan por parte de la población. En una entrevista televisiva dada hace algunos meses la congresista Lourdes Alcorta señalaba que no estaba dispuesta a decir cómo empleaba sus gastos operativos y daba como justificación que no lo hacía porque "no le daba la gana", con lo que denotaba su poco interés en la transparencia y por cierto afectaba su credibilidad ante la teleaudiencia.

A nuestro entender la credibilidad implica:

- Confianza en la actividad de medios de comunicación o en el trabajo de algunos comunicadores o personas en particular.
- Motivación emocional en favor de los medios de comunicación.
- Confianza acerca de la verdad del mensaje. La credibilidad está vinculada en algunos casos con la verosimilitud (apariencia de verdad).
- Percibida lealtad a la audiencia.
- Posicionamiento positivo de medios de comunicación como un defensor de verdad.
- Compromiso con la información y el servicio a los intereses comunitarios

Lo cierto es que la credibilidad de los políticos y de los gobiernos, depende de diversos factores. La Figura 3 presenta una sucinta apreciación de estos factores

La credibilidad está relacionada con los medios de comunicación (credibilidad del canal o medios de comunicación) como con las personas concretas que trabajan en medios de comunicación como presentadores de noticias de TV y columnistas, etc. que dicen la verdad como líderes de opinión para la mente de audiencia (fuente credibilidad). Pero credibilidad depende del desempeño de los propios medios de comunicación. Y en el caso del gobierno depende en parte de los mensajes que presente, así como de su verosimilitud, coherencia y de la contrastación con la realidad que hagan los perceptores. Es por ello que por más dinero que gaste un gobierno para demostrar que la realidad es una, los hechos dicen lo contrario y la credibilidad disminuye. Ello ocurre por ejemplo en el caso de las ciudades prácticamente destruidas por el terremoto de 2007. La propaganda oficial muestra lo reconstruido, pero la información de los medios y la propia realidad dicen que las cosas no son así. En países como el Perú, cuando algunos Gobierno han disminuido su credibilidad por cualquier razón, las personas perciben como más confiables a los medios con una opinión política opuesta.



Figura 3
Credibilidad de los políticos y del gobierno

Elaboración: ALR

La confianza en las instituciones es uno de los elementos más importantes de la sociedad democrática. La credibilidad en medios de

comunicación y la política contribuyen al apoyo efectivo de la ciudadanía a las políticas gubernamentales para el desarrollo.

Protzel anota que en el Perú uno de los factores que contribuyó a la disminución de la credibilidad del discurso de los políticos y la falta de credibilidad en los partidos políticos era la cobertura directa de debates parlamentarios, lo cual implicó que prácticamente los políticos se desvistieran frente a los propios ojos del pueblo. De hecho, las imágenes de muchos políticos fueron socavadas por sus propias acciones que en la realidad no correspondían con lo que expresaban en sus discursos.

La divulgación de los vídeos grabados por orden de Vladimiro Montesinos, tuvo un gran impacto en la opinión pública. Los *vladivideos* descubrieron las oscuras acciones de los políticos, los organismos de radiodifusión y los propietarios de periódicos negociando con el poder político. En consecuencia, la audiencia del Perú asumió que los medios de comunicación no eran creíbles, aportaban información manipulada y hacían un uso inadecuado de la libertad de prensa. Esta falta de credibilidad no desaparece rápidamente, y pone más en tela de juicio el accionar de los gobiernos cuando la transparencia informativa que se expresa en teoría no se corresponde con lo que se presenta en el mundo real.

En la sociedad de la información, los ciudadanos ya no se contentan con comentarios e intercambio de criterios a través de la comunicación interpersonal, sino que intercambian mensajes de texto a través de sus teléfonos móviles, colocan opiniones en sus blogs o piden aclaraciones en las redes sociales en las que se integran y a través de las cuales tienen la posibilidad informar su verdad al mundo entero. No es casualidad, por ejemplo que en Irán, donde existen restricciones para el acceso a la información y la libre expresión de la opinión, los blogs hayan crecido de manera sumamente acelerada. De tres que surgieron en el 2001, el número de bloggers iraníes se había incrementado en medida tal que para el 2006 se ubicaban en el noveno lugar a nivel mundial, con un tráfico de dos millones de visitantes por día (Hendelman-Baavur, 2007). Lo importante es que también su credibilidad ha ido aumentando paulatinamente.

REFERENCIAS

Diálogo Interamericano (2003) *Acceso a Información Pública en las Américas*. Washington: Diálogo Interamericano.

El Comercio (2001) *Propuestas para una Agenda de Gobierno*. Lima: Empresa Editora El Comercio

Fernández-Maldonado, A. (2000) "Las cabinas públicas de Internet en Perú. Perfil de los usuarios y los usos". Paper for the First Global Congress on Community Networking. Barcelona: November 2000. <http://www.bk.tudelft.nl/users/fernande/internet/Barcelona.pdf>

Hamelink, C. (1998) "Human Rights in Cyberspace". Paper presented to the Victorian section of the Australian Communication Association, 5th December, 1998. Disponible en Internet http://www.religion-online.org/cgi-bin/researchd.dll/showarticle?item_id=283

Hendelman-Baavur, L. (2007) "Promises and perils of Welogistan: Online personal journals and the Islamic Republic of Iran", en *Middle East Review of International Affairs*, Vol. 11, No. 2 (June) 77-93

Sabsay, D. y Tarak, P. (1997) *El Acceso a la Información Pública, el Ambiente y el Desarrollo Sustentable*. Fundación Ambiente y Recursos Naturales Manual No 3 (documento on line) <http://www.farn.org.ar/docs/p01/publicaciones1.html>

Zhu, K. (2005) "Information Transparency Hypothesis: Economic Implications of Information Transparency in Electronic Markets". In *Advances in the Economics of Information Systems*, K. Tomak (ed.), Hershey, PA: Idea Group Publishing, pp. 15-42.