



Organización de los
Estados Americanos



PLATAFORMA VIRTUAL DE LAS CUMBRES DE LAS AMERICAS

**OEA/Ser.E
PVCA/doc.4/09
1 septiembre 2009
Original: español/inglés**

**EXPLORANDO NUEVAS FORMAS PARA INVOLUCRAR A LOS ACTORES SOCIALES
EN LAS ACTIVIDADES DE LA OEA**

(Documento preparado por la Secretaría de Cumbres de las Américas)

EXPLORANDO NUEVAS FORMAS PARA INVOLUCRAR A LOS ACTORES SOCIALES EN LAS ACTIVIDADES DE LA OEA

Este documento presenta los resultados de una encuesta virtual realizada del 28 de julio al 10 de agosto de 2009 por la Organización de los Estados Americanos (OEA) a través de la Secretaría de Cumbres de las Américas (SCA) y el Departamento de Asuntos Internacionales (DIA). La encuesta estaba dirigida a la sociedad civil y otros actores sociales y abordaba el potencial de las herramientas de e-participación en las actividades de la OEA y del proceso de Cumbres de las Américas.

Antecedentes: En preparación para la Quinta Cumbre de las Américas, la SCA lanzó la Plataforma Virtual de Cumbres (PV de Cumbres) en septiembre de 2008. El objetivo de esta iniciativa era promocionar la transparencia y la participación activa de la sociedad civil y otros actores sociales en el Proceso de Cumbres a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)¹.

Para la OEA, la realización de consultas virtuales representa una evolución en la interacción con los actores sociales. En este sentido, la SCA colaboró con el Departamento de Asuntos Internacionales (DIA) para explorar formas en que la OEA puede expandir estos tipos de mecanismos de e-participación en la región.

Objetivo de la Encuesta: En un esfuerzo por guiar la dirección futura de herramientas de e-participación tales como la PV de Cumbres, la SCA y el DIA desarrollaron una encuesta de 14-preguntas, diseñada para obtener información específica sobre las necesidades y expectativas de los actores involucrados en este tipo de consultas. Adicionalmente, la retroalimentación obtenida a través de esta encuesta informará el desarrollo de una estrategia institucional de e-participación / solución Web 2.0.

¿Qué es e-participación y Web 2.0.?

- **e-participación:** el uso de tecnología de la información y la comunicación (TIC) para permitir y fortalecer la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones.
- **Web 2.0:** Mientras que la Web 1.0 resalta la comunicación uni-direccional desde la página Web hacia los usuarios, la Web 2.0 permite una comunicación bi-direccional que permite a los usuarios interactuar con otros usuarios y publicar contenido desarrollado por los usuarios.

Visión global de los resultados:

Un total de 269 representantes de la sociedad civil y otros actores sociales respondieron la encuesta en línea. Las conclusiones de la encuesta se incluyen a continuación. Este informe resalta el nivel de adopción de herramientas de e-participación por parte de los encuestados, las principales herramientas utilizadas actualmente, así como el propósito de hacer uso de éstas. Asimismo resalta el nivel de involucramiento con la OEA/SCA y las principales dificultades que enfrentan estos actores cuando participan en los procesos políticos multilaterales de la organización.

*Una lista completa de las respuestas a todas las preguntas abiertas está disponible en el siguiente enlace: http://www.summit-americas.org/vp/ANEXO_Encuesta_resultados_081809.pdf, como un anexo a este documento.

¹ La fase piloto de la PV de Cumbres fue un esfuerzo conjunto de la Secretaría de Cumbres de las Américas, en colaboración con el Departamento de Desarrollo Humano de la OEA -a través del Portal Educativo de las Américas- y con el apoyo financiero del Instituto para la Conectividad de las Américas / Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDCR/ICA).

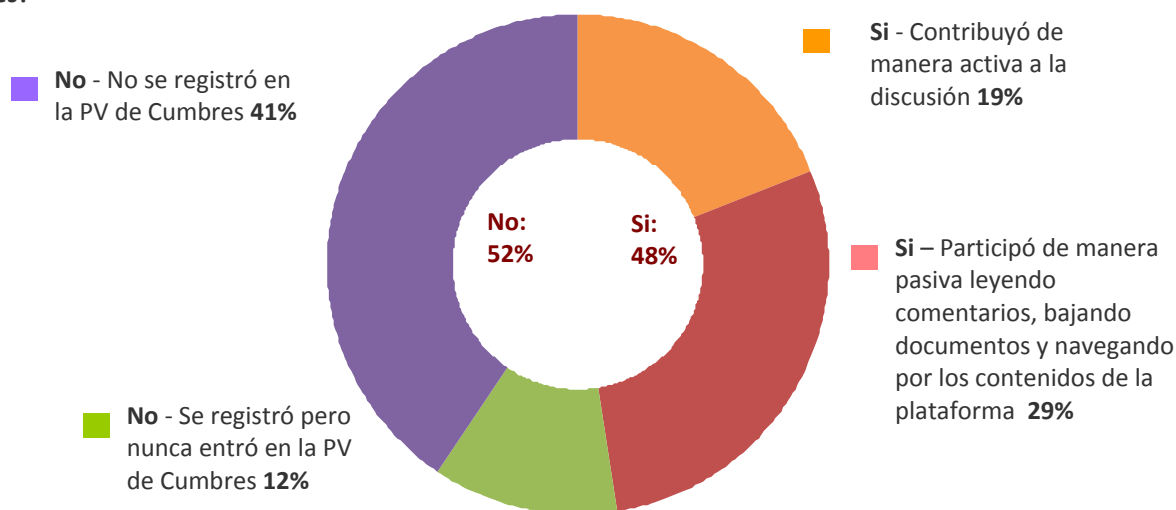
Pregunta 1. ¿Usted o su organización participan en consultas virtuales o utilizan otro tipo de herramientas de participación basadas en Web que sean ofrecidas por otras instituciones u organizaciones?

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Número de Respuestas
Si	56.9%	153
No	43.1%	116
Total número de respuestas		269

Pregunta abierta - Si es así, por favor indique la(s) institución(es) e incluya la(s) dirección(es) Web:

120 respuestas. A pesar de que las respuestas varían considerablemente, un número substancial de respuestas mencionaron las páginas de redes subregionales de la sociedad civil, organizaciones regionales y universidades. Con respecto a los organismos multilaterales resalta el uso de las páginas de agencias de la ONU, incluyendo PNUD, CEPAL, UNESCO y UNICEF, así como el BID y la PV de Cumbres/OEA. Otras páginas mencionadas incluyen ONGs locales y regionales. Se debe destacar que varias respuestas incluían páginas que no contienen funcionalidades Web 2.0. Este hecho puede reflejar una falta de comprensión sobre las herramientas de participación basadas en Web.

Pregunta 2. ¿Participó usted en alguna de las consultas virtuales realizadas a través de la Plataforma Virtual de Cumbres?



Pregunta 3. Si su respuesta a la pregunta No.2 es NO, por favor indique la razón:

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Número de Respuestas
No me enteré de la realización de consultas virtuales	51.7%	62
Si me enteré, pero no tuve tiempo de participar	29.2%	35
Si me enteré, pero no entendí como participar	26.7%	32
Si me enteré, pero los temas de la consulta no eran de mi interés	6.7%	8
No tengo acceso a Internet para participar en consultas virtuales	5.8%	7
No me interesan este tipo de consultas virtuales	0.0%	0
Total número de respuestas		120
Pregunta ignorada		105

Otro: 14 respuestas. Las respuestas estaban relacionadas a problemas técnicos con el portal que limitaron la participación así como otras razones, incluyendo el acceso limitado a Internet y no haberse enterado de los foros a tiempo. Uno de los encuestados también mencionó la conveniencia de tener una plataforma en portugués para fomentar la participación Brasileira.

Pregunta 4. Si su respuesta a la pregunta No.2 fue SI, por favor indique cómo se enteró de las consultas virtuales de Cumbres de las Américas. Seleccione todas las respuestas que apliquen.

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta
Anuncio/invitación por e-mail enviado por la Secretaría de Cumbres de las Américas (SCA) de la OEA	73.7%
Anuncio/invitación por e-mail enviado por el Departamento de Asuntos Internacionales (DIA) de la OEA	25.1%
Sistema de Información de Cumbres (Página Web de la Secretaría de Cumbres de las Américas - http://www.summit-americas.org)	33.5%
Página Web del Departamento de Asuntos Internacionales (DIA) de la OEA (http://www.der.oas.org)	12.0%
Página Web de la PV de Cumbres (http://www.summit-americas.org/vp/default_sp.html)	23.4%
Página Web de la Quinta Cumbre de las Américas (http://fifthsummitoftheamericas.org/)	25.1%
Página Web para la Sociedad Civil de la OEA (http://www.civil-society.oas.org)	43.1%
Boletín de la Secretaría de Cumbres de las Américas	19.2%
Motor de búsqueda (google, yahoo, etc.)	7.8%
Anuncio publicado en otra página Web (Red de SC, ONG, etc.)	6.6%
Me lo recomendó alguien (Red de SC, Colega, etc.)	10.2%
Total número de respuestas	
167	
Pregunta ignorada	
102	

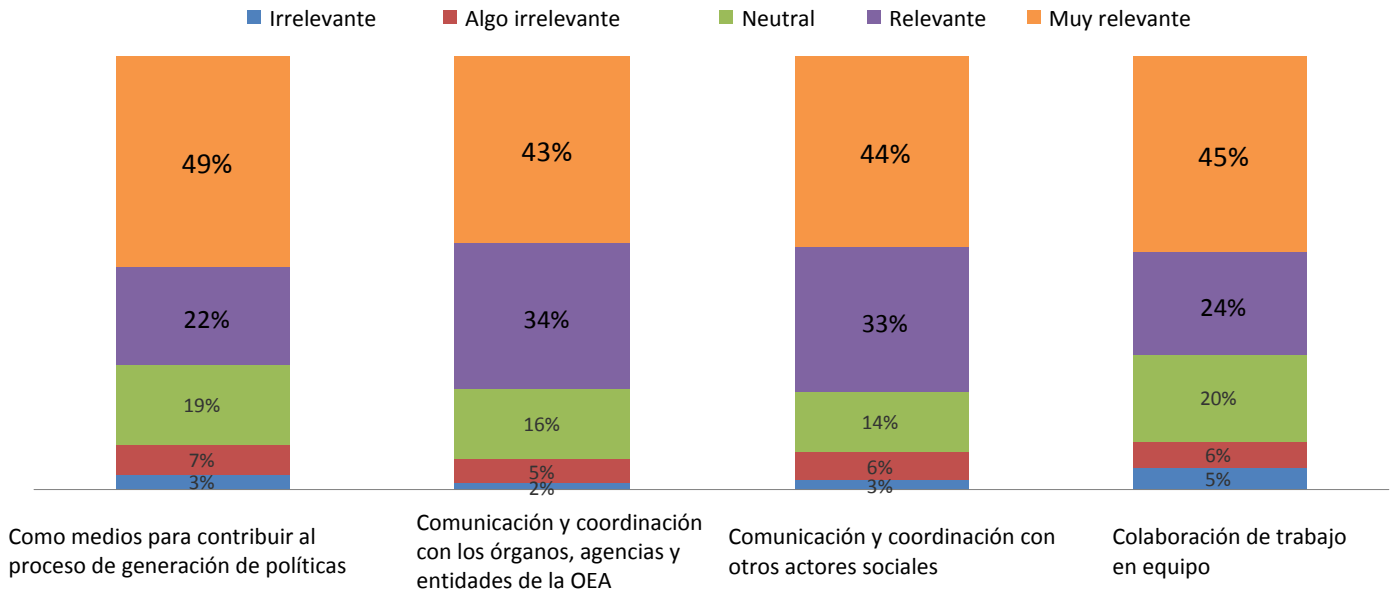
Otro: 9 respuestas. Las respuestas indicaron que las consultas virtuales de la Secretaría de Cumbres de las Américas les fueron sugeridas o recomendadas por otras organizaciones participantes que estaban involucradas en el proceso preparatorio para la Quinta Cumbre y a través de anuncios del Departamento de Educación de la OEA.

Pregunta 5. Por favor indique hasta que nivel está involucrado(a) en las actividades de la OEA. Seleccione todas las respuestas que apliquen

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta
Participó en alguna Cumbre de las Américas	33.7%
Participó en la Asamblea General de la OEA y/o en Reuniones Ministeriales Interamericanas	22.5%
Participó en conferencias, reuniones técnicas y/o talleres organizados por la OEA	48.4%
Como una Organización de la Sociedad Civil registrada ante la OEA	44.6%
Acuerdo de cooperación establecido con la OEA	5.4%
Participó en consultas y foros virtuales	29.5%
Regularmente baja documentos de la página y subpáginas Web de la OEA	53.1%
Regularmente consulta y/o baja videos disponibles en el espacio de Transmisión en Vivo 24Hrs de la OEA	16.7%
Regularmente consulta y/o baja fotos disponibles en la Galería de Fotos de la OEA	11.2%
Ninguna de las anteriores (no está involucrado(a))	11.2%
Total número de respuestas	
258	
Pregunta ignorada	
11	

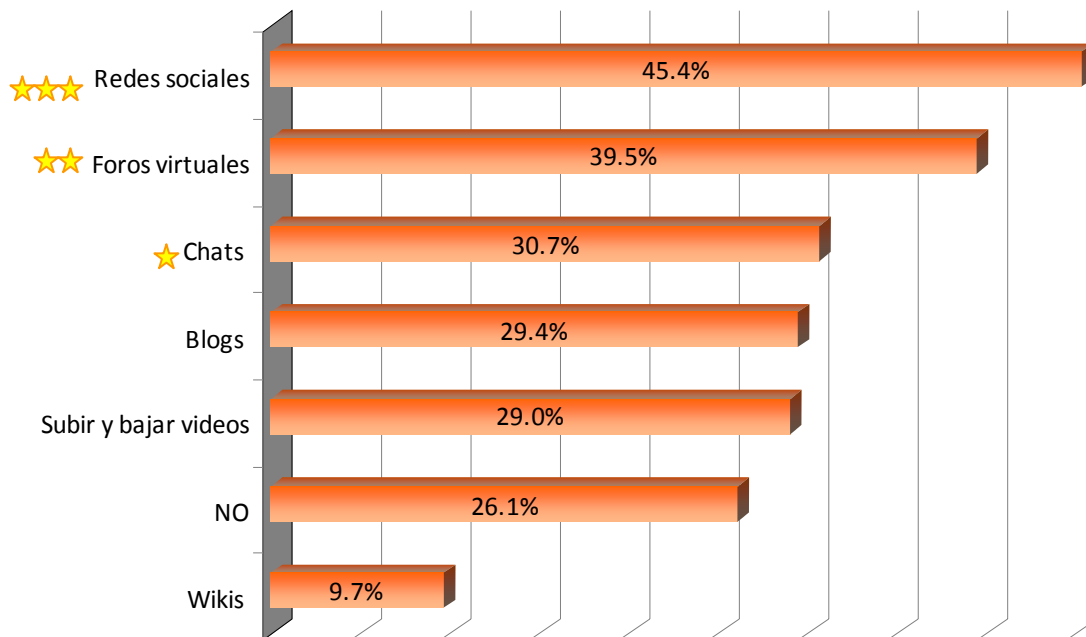
Otro: 38 respuestas. Varias personas mencionaron su participación en el Proyecto de Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. Otras respuestas incluyeron participación en el proceso de registro de OSC y a través de las de becas de la OEA.

Pregunta 6. Relevancia asignada a contar con herramientas de e-participación para promover el involucramiento con la OEA:



Otros - 15 respuestas. Los participantes destacaron la necesidad de utilizar estas herramientas para complementar la participación presencial, así como la importancia de realizar consultas específicas con una agenda definida y objetivos claros a fin de reducir el tiempo requerido para participar. También se resaltó la importancia de brindar oportunidades para que las organizaciones de la sociedad civil colaboren entre sí e intercambien experiencias.

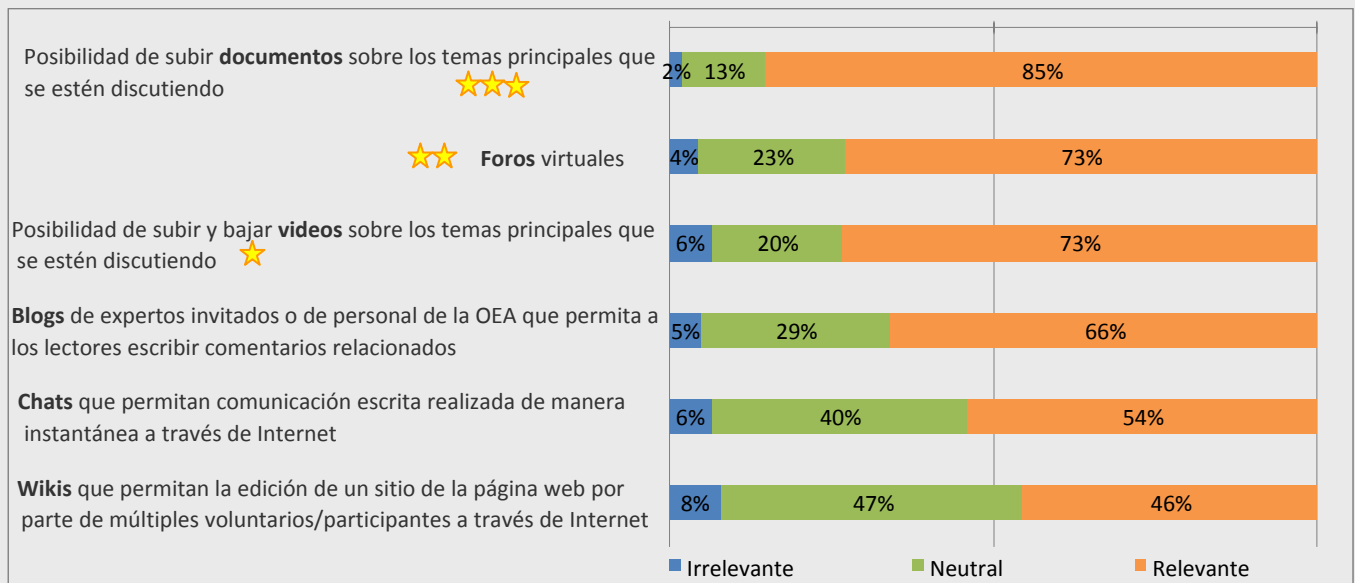
Pregunta 7. Cuando se pidió identificar el tipo de tecnologías Web 2.0 utilizadas comúnmente como medios para promover la misión de su organización, los encuestados respondieron:



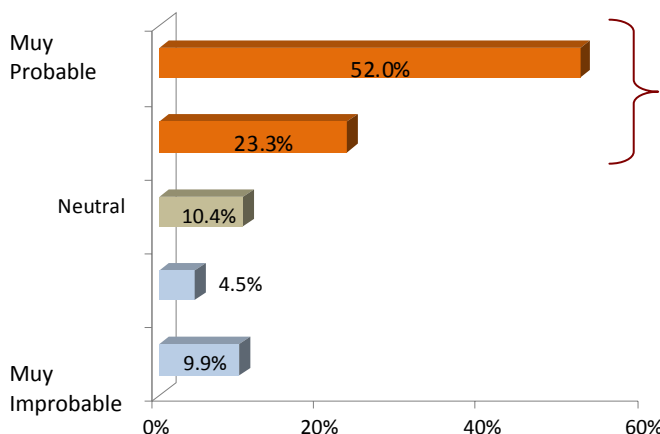
Pregunta 8. De acuerdo a su(s) respuesta(s) a la pregunta No.7, ¿Con qué fin utiliza herramientas de e-participación en su organización? Si su respuesta fue 'NO', por favor ignore esta pregunta. Seleccione todas las respuestas que apliquen.

Opciones de Respuesta	Porcentaje de Respuesta	Número de Respuestas
Comunicación	78.6%	143
Coordinación con otros actores sociales y/o Redes de la Sociedad Civil	69.2%	126
Colaboración de trabajo en equipo	51.6%	94
Divulgación de información	83.5%	152
Activismo	44.5%	81
Otros (opcional)		10
Total número de respuestas		182
Pregunta ignorada		87

Pregunta 9. Cuando se pidió indicar el nivel de relevancia asignado a incorporar herramientas Web 2.0 en las Páginas Web de la OEA como medios para facilitar la participación en las actividades de la OEA y en los procesos políticos multilaterales, los encuestados asignaron la más alta relevancia a subir/bajar documentos, foros virtuales y subir/bajar videos. Se le asignó menos relevancia a los blogs, chats y wikis.



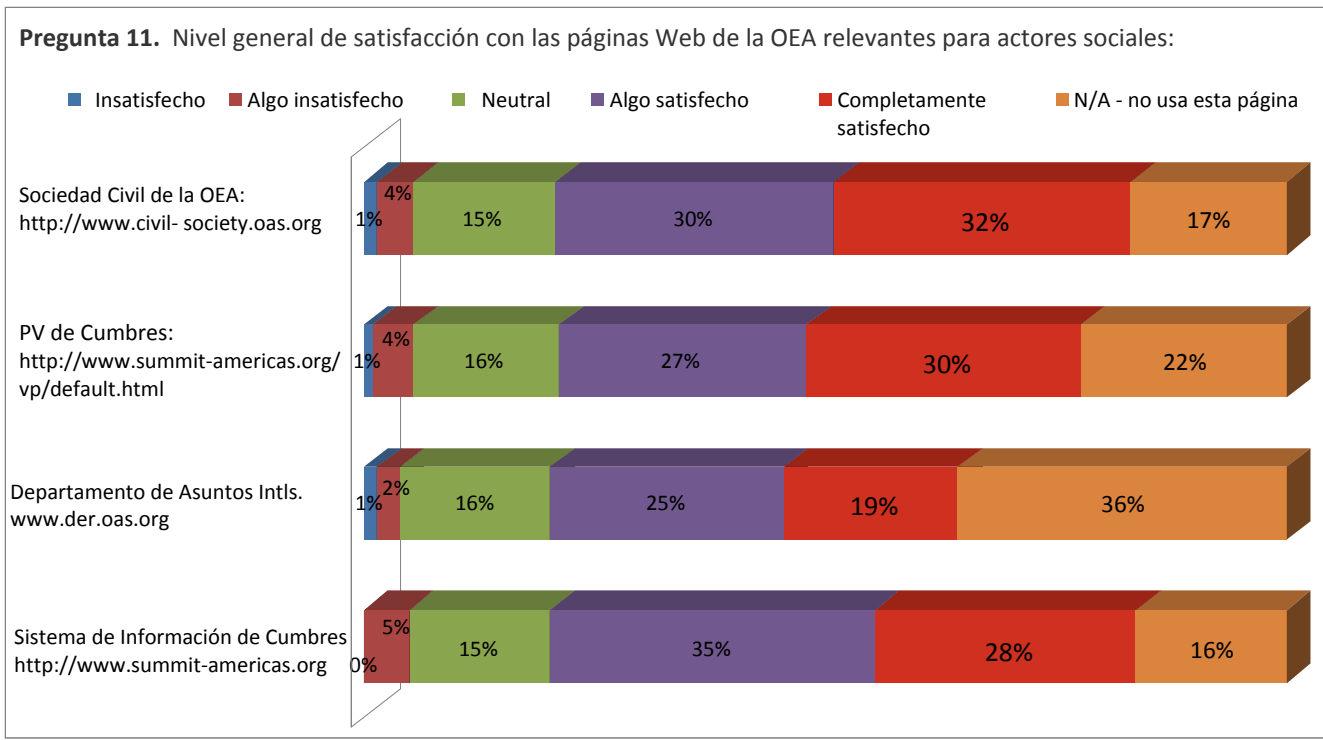
Pregunta 10. ¿Qué tan probable es que usted utilice en el futuro herramientas de e-participación en el marco de las actividades de la OEA y de procesos políticos multilaterales, tales como reuniones Ministeriales, la Asamblea General de la OEA y las Cumbres de las Américas?



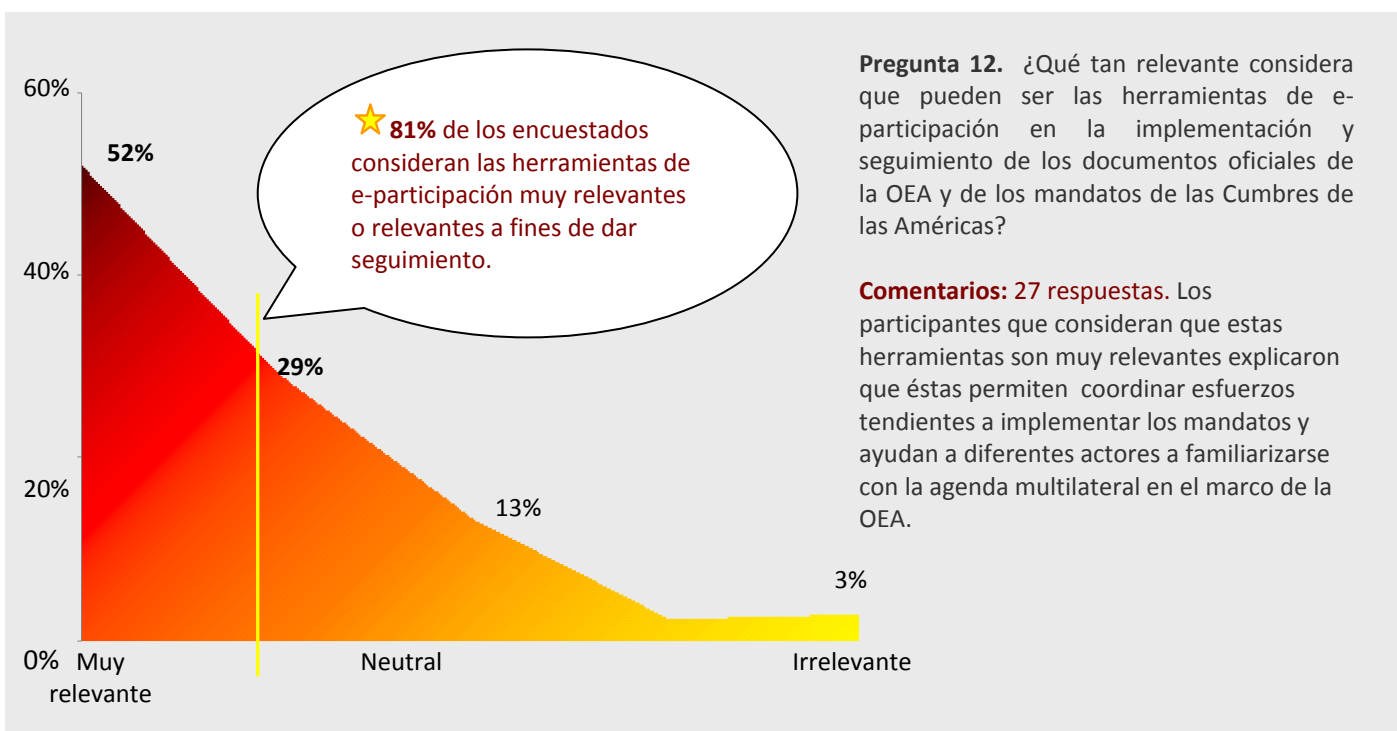
***75.3%** de los encuestados indicaron que es 'muy probable' o 'probable' que hagan uso de herramientas de e-participación en el marco de la OEA y de Cumbres.

Comentarios: Muchos participantes mencionaron que éste es su único mecanismo de participación ya que están en áreas remotas y cuentan con fondos limitados para asistir a reuniones. Sin embargo, se identificó como un obstáculo la falta de habilidades y acceso por parte de algunos grupos para hacer un uso efectivo de esta herramienta, por lo que se sugirió que la OEA ofrezca entrenamiento para superar este reto. También se destacó que la organización debe tener presente la accesibilidad a personas con discapacidades.

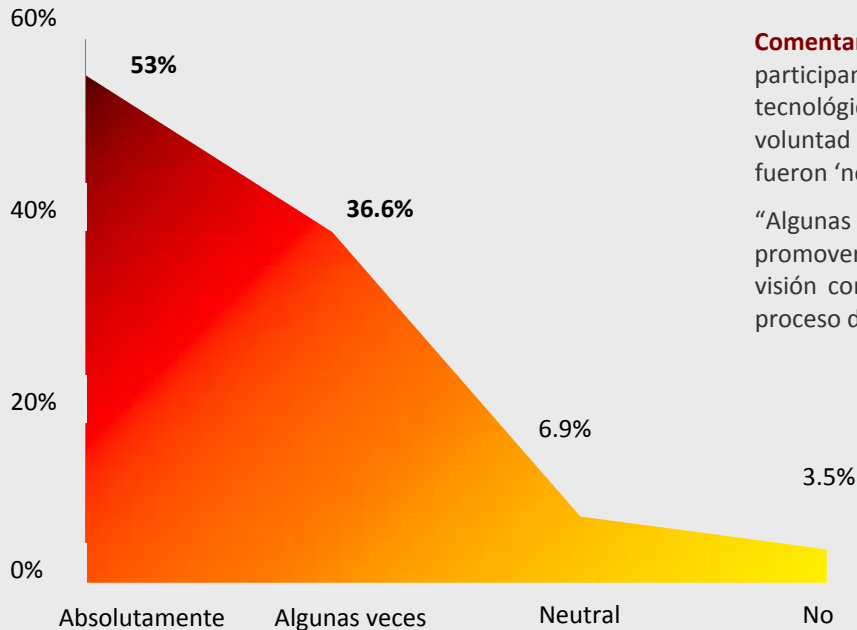
Otros participantes respondieron que su participación o falta de ella depende de los temas que se aborden.



Pregunta abierta - 44 respuestas. Le invitamos a brindar comentarios que faciliten la comprensión de su respuesta y así apoyar nuestros esfuerzos de mejorar en el futuro. Según los resultados de la encuesta, el nivel de satisfacción con las páginas Web actuales es relativamente alto (observe la proporción de respuestas ‘completamente satisfecho’ y ‘satisfecho’). Los encuestados explicaron que las páginas son muy informativas y los usuarios pueden acceder a documentos relevantes. Sin embargo, se hicieron varios comentarios relacionados con discrepancias en el contenido publicado en los diferentes idiomas, pocos vínculos a otras páginas de la OEA, navegación confusa y demasiados documentos para bajar cuya información podría estar incluida en la misma página para facilitar la navegación, entre otros comentarios. La falta de promoción de las páginas Web también fue mencionada por varios encuestados, lo que puede explicar un porcentaje medianamente elevado de las respuestas ‘N/A - no usa esta página’.



Pregunta 13. Cuando se preguntó si consideran que las herramientas de e-participación promueven la transparencia y la participación ciudadana en los procesos políticos, los encuestados eligieron ‘**absolutamente**’ 53% de las veces Vs. 3.5% ‘No’.



Comentarios: 29 respuestas. Muchos participantes mencionaron que el aspecto tecnológico es marginal y está sujeto a la voluntad política, por lo que sus respuestas fueron ‘neutral’ o ‘algunas veces’.

“Algunas veces, porque aunque permite promover mayor concienciación, no da una visión completa de la política involucrada en el proceso de negociación.”

Pregunta 14. Por favor envíenos cualquier comentario adicional que pueda tener sobre esta encuesta o sobre la iniciativa de e-participación. Se recibieron un total de **82 comentarios** en respuesta a esta pregunta. Las siguientes respuestas resaltan temas que representan algunas de las sugerencias, comentarios y preocupaciones recurrentes expresadas por los actores sociales:

<p>Complementar el uso de herramientas de e-participación con voluntad política y una estrategia de participación integral</p>	<p><i>La participación no debe ser sólo para promover opiniones; si no hay una incidencia efectiva es una pérdida de tiempo y credibilidad.</i></p>
	<p><i>Las herramientas de e-participación son fundamentales para poder estar al tanto de los temas relevantes para cada ONG. También permiten realizar los aportes que se crean servirán para el seguimiento del cumplimiento de las políticas y los cambios que se deban realizar para alcanzarlas. Ello, siempre y cuando esta participación se vea reflejada en los hechos y que no seamos solamente meros espectadores sino participantes activos del mismo. Es una gran iniciativa y abre las puertas para una mayor y mejor integración con OEA.</i></p>
	<p><i>Es importante. Sin embargo, se debe recordar siempre que esto debe ser parte de una estrategia multi-respuesta. Es una herramienta esencial para la comunicación, pero hay que reconocer que este es un proceso que puede ser opacado por la deshonestidad.</i></p>
	<p><i>La OEA necesita mejorar los mecanismos de participación de la Sociedad Civil. Si el proceso de consulta está hecho solo para informar o para hacer creer a las organizaciones /participantes que están siendo vinculados, pero al final los representantes de los gobiernos nunca toman en cuenta o valoran las recomendaciones sería mejor en definitiva no tener ninguna forma de comunicación porque ésta no funciona. Hasta ahora algunas herramientas para obtener información y enviar comentarios están disponibles pero llamar a eso “participación” es demasiado pues es solo una forma más de informar. La participación real significa tener la oportunidad de involucrarse en el proceso de formulación de las políticas o que la opinión del participante influya en la decisión final. Por el momento la sociedad civil continúa siendo una figura decorativa en la OEA.</i></p>

<p>Asegurar la accesibilidad</p>	<p><i>Estas actividades son ciertamente recomendables. La cuestión es que éstas pueden marginar a una gran población en las Américas que no tiene acceso a Internet de alta velocidad (banda ancha) para publicar y acceder a los videos, etc. En ese sentido, el uso de la e-participación es limitante. Por otra parte, mucha gente joven es usuaria de la tecnología, así que la e-participación debe ser usada como un ejemplo. Otras herramientas como un software de traducción integrado deben ser utilizadas para facilitar la interacción intercultural.</i></p> <p><i>Creo que es importante fortalecer y expandir el uso de la información a través de TICs. Sin embargo en nuestros pueblos, principalmente en el área rural, no existen los medios para hacer llegar la tecnología con calidad. Hoy día existen muchos cibercafés pero no le dan la utilización adecuada. Hace falta infraestructura en TICs para poder formar a la gente desde la base.</i></p> <p><i>Opino que puede ser una herramienta muy útil, pero que desafortunadamente muchas personas de la sociedad civil, sobre todo las de las comunidades más alejadas y empobrecidas pero que están organizadas, tienen poco acceso a esta herramienta y esta es una limitante que debe tomarse en cuenta, finalmente esto podría ser una evidencia de desigualdad social.</i></p>
<p>Promover la e-participación de la sociedad civil en el marco de la OEA</p>	<p><i>Quisiera agradecer a la OEA por su compromiso con la promoción de la democracia en la región y por sus innovadores programas. Están haciendo un trabajo excelente. Mientras nuestros gobiernos se han esforzado por hacer mucho para la economía, no estamos impresionados con su compromiso relacionado al empoderamiento de la sociedad civil (incluso con la difusión de información) y estamos crecientemente preocupados por el espiral de disminución social que estamos presenciando actualmente, que está siendo afectado por muchos factores. Nuestra participación en las reuniones de la OEA nos ha fortalecido con conocimiento acerca de los tipos de acuerdos a los que nuestros gobiernos se han comprometido; esto es alentador en sí mismo. Por esto nuevamente le damos las gracias a la OEA por el gran trabajo que está realizando y los exhortamos a continuar con estos buenos oficios.</i></p> <p><i>Nos pareció una encuesta muy interesante y esperanzadora ya que inicia un camino para acerca aún más a la OEA y la Sociedad Civil. La e-participación puede representar un cambio cualitativo relevante en favor de hacer llegar la voz del tercer sector a las Misiones Permanentes de los diferentes países y a las instituciones del Organismo.</i></p> <p><i>Me parece excelente que la OEA se este tomando muy en serio la participación de la Sociedad Civil dentro de todos los procesos de la institución. El mundo crece en proporciones exponenciales, si no compartimos la responsabilidad de gobernar con los ciudadanos (toma de decisiones, diseño de políticas públicas, contraloría social, corresponsabilidad ciudadana, planificación del futuro, etc.) la ingobernabilidad democrática llegará a niveles de anarquía que será muy difícil de resolver.</i></p> <p><i>Desde estos parajes patagónicos es muy importante esta iniciativa debido a que los medios de comunicación masivos a veces dan poca relevancia a las cuestiones de la OEA y sus propósitos. La desinformación y la poca exposición de referentes que trabajan en la OEA crean un desinterés en los países que necesitan urgentemente de su intervención.</i></p>
<p>Ofrecer entrenamiento y fortalecer la capacidad para participar de los actores sociales</p>	<p><i>Creo que se debe dar mayor entrenamiento a las organizaciones de la Sociedad Civil sobre el uso de estas herramientas de participación, de manera que puedan ser utilizadas en forma más frecuente para la comunicación y participación en las consultas para la Asamblea General y seguimiento a los procesos de Cumbres. Aún la mayoría de las ONG no conocen ni tienen acceso a este tipo de herramientas.</i></p> <p><i>Esta es una buena forma de obtener retroalimentación de las personas que aún no están involucradas. Sin embargo, el acceso a la tecnología y el manejo de las herramientas es una limitación para mí pues no tengo habilidades en tecnologías de la información. No obstante, estoy de alguna forma informado y creo que estas herramientas son útiles para el intercambio de información.</i></p> <p><i>Aún estamos desarrollando nuestras capacidades para hacer uso de este tipo de herramientas. Sin embargo, los problemas cotidianos y nuestra financiación insuficiente limitan nuestro tiempo para llevarlo a cabo. Nos enfrentamos a nuestros propios problemas y crisis. También estamos gastando mucho tiempo buscando financiación para mantener nuestras puertas abiertas.</i></p>

Utilizar estas herramientas para reforzar las consultas presenciales, no para reemplazarlas	<p><i>La e-participación pudiera ser muy útil en una auto-educación prestándose a un mayor conocimiento y comprensión de los temas y asuntos de la OEA. Pero la realidad es que en cuestiones de políticas la implementación depende totalmente de la voluntad política de los Estados. Mucho depende de la voluntad de los Estados miembros de la OEA de escuchar los resultados de esta participación. En mi opinión los Estados en general no han llegado a este punto. Por ello, las comunicaciones de esta naturaleza sobre el Internet no pueden reemplazar la comunicación directa.</i></p>
	<p><i>La e-participación no debe sustituir las reuniones presenciales bien organizadas y realizadas de manera escalonadas de lo nacional a lo subregional hasta llegar a lo regional.</i></p>