

Ricardo Lagos E.  
Óscar Landerretche M.



# EL CHILE QUE SE VIENE

Ideas, miradas, perspectivas y sueños  
para el 2030

*Catalonia*

# Medios sociales y ciudadanía: ¿una nueva democracia?<sup>1</sup>

**Enzo Abbagliati**

## **Un malestar recorre Chile**

Un malestar recorre Chile. Durante un agitado 2011, se suman y suman páginas de diarios, horas de programas de análisis político en radio y extensos espacios en la televisión intentando explicarlo. El malestar inunda con reflexiones las cuentas personales en redes sociales de connotados políticos, académicos, consultores en comunicación y líderes de opinión.

Es un malestar profundo, que toca algunas de las cuerdas más relevantes de nuestra sociedad. Pero es un malestar que no sale a la calle, no se toma la alamedas ni congrega a 200 mil personas coreando consignas a favor de una mayor igualdad, de un país más justo, del reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas, de una Constitución legítima, de un sistema electoral competitivo y justo, de un fin a la sociedad del empate. Es otro malestar.

Es un malestar que mastica los eventos y se intenta digerir a puerta cerrada, en los pasillos, salones y oficinas que antes concentraban el poder en Chile, pero que hoy se saben más frágiles, se sienten más expuestos. Son conversaciones en las que abundan las preguntas, pero hay pocas respuestas.

Es un malestar que resulta de la perplejidad ante una inmensa mayoría del país que no quiere hacer la revolución, sino tener acceso a una educación, salud y vivienda; que reclama dignidad en el trato y calidad en los servicios públicos. Es un malestar que resulta de la perplejidad ante una ciudadanía que finalmente exige que así como a ellos se les demanda cumplir sus deberes, sienten que ellos deben demandar que el Estado –el poder, en general- les garantice sus derechos.

---

<sup>1</sup> El presente artículo forma parte del libro Ricardo Lagos y Oscar Landerretche (editores), *El Chile que se viene. Ideas, miradas, perspectivas y sueños para el 2030*, Editorial Catalonia, Santiago, 2011, páginas 47-60.

Es el malestar de las élites, que percibe ha perdido las respuestas ante un país que sienten que se les fue de las manos, que se les fue a las calles y que – esto es lo novedoso – hizo de los medios sociales en Internet la plataforma para saltarse a quienes controlan la palabra pública y, a través de ella, la realidad. Porque junto al descrédito del sistema de partidos políticos, tradicionales intermediarios entre la base social y las élites en la democracia representativa, también sufre el acoso de la ciudadanía el denominado cuarto poder, la prensa, otrora fiscalizadora del poder político y económico, pero en el caso de Chile –dada la elevada concentración de la propiedad de los medios- legitima comunicacionalmente el statu quo.

La élite quiere entender, siente que es imperativo hacerse preguntas de fondo, pero tiene dificultades para asumir las respuestas. Por un lado, estas respuestas implican cambiar elementos fundantes del modelo social, económico y político bajo el cual se ha logrado el mayor desarrollo económico en nuestra historia, pero al costo de profundizar las desigualdades. Y, por otro lado, las demandas ciudadanas, en muchos casos encabezadas por nuevos liderazgos, se transmiten, en buena medida, en un lenguaje que no conocen y por canales que no controlan: el de los medios sociales. La élite siente que no entiende el nuevo lenguaje y tampoco se siente cómodo con las nuevas respuestas. De ahí el malestar.

### **Tecnología al servicio de conversaciones ciudadanas**

El uso de los medios sociales es un fenómeno muy reciente. Si bien los blogs existen desde la década de 1990, empezaron a masificarse como plataformas personales de publicación apenas desde el año 2000, especialmente a partir del surgimiento de Blogger (el servicio de blogs de Google) y Wordpress. Facebook fue creado el año 2004. You Tube el 2005. Twitter el 2006. Estas plataformas, sin duda las más conocidas y usadas a nivel mundial, están en el centro de la denominada Web social (o Web 2.0), que tiene como característica fundamental la constitución del usuario como generador de contenido (UGC, user generated content) y no solamente como espectador. La máxima: para cualquier persona con acceso a Internet y competencias digitales básicas, la posibilidad de publicar contenido y a partir de esa acción participar en una conversación colectiva, global, está a unos pocos clics de distancia. Una conversación que, de la mano del desarrollo y masificación de la telefonía móvil, en especial de los smartphones,

tiende a la ubicuidad y la continuidad: podemos participar en este ecosistema conversacional en cualquier momento, desde cualquier lugar y con cualquier contenido (un mensaje de 140 caracteres, una foto de nuestra familia, transmitiendo en vivo una marcha o comentando en la columna de un líder de opinión en un medio digital).

Esta explosión de las posibilidades de expresión está impactando en todas las dimensiones de la vida cotidiana. El ejercicio de la ciudadanía, entendida como el conjunto de derechos y deberes que cada uno de nosotros debe hacer respetar y cumplir en el marco de la vida colectiva, no es la excepción.

En el caso de Chile adquiere, además, una dimensión relevante si comparamos dos datos. Son aproximadamente 4.5 millones las personas no inscritas en los registros electorales. Por otro lado, de las poco más de 8 millones de cuentas chilenas en Facebook, 4.8 millones corresponden a personas entre 18 y 34 años. Habría que realizar un análisis más detallado, para establecer con claridad las líneas de causalidad, pero la línea gruesa es evidente: quienes se restan masivamente de participar en el espacio formal que nuestro sistema político define para la ciudadanía, están presentes y realizan múltiples actividades en la mayor red social existente en la actualidad. Las preguntas que surgen luego de constatar estos números son de una relevancia profunda: ¿Es Facebook –o cualquier otra plataforma de la web social- un espacio en el cual se puede desarrollar el ejercicio de la ciudadanía? ¿En que medida son estos nuevos espacios sustitutos o complementarios de la vieja política del voto, el partido y el diario?

### **¿Un nuevo espacio de construcción de ciudadanía?**

La primavera árabe de 2011 botó en semanas los regímenes autoritarios que durante décadas habían gobernado en Túnez, Yemen y Egipto; desestabilizó la precaria legitimidad del gobierno en Libia, generando un enfrentamiento que al momento de escribir esta líneas no cesa entre partidarios y opositores de Gadafi; llevó a la monarquía marroquí a proponer reformas constitucionales; y ha desencadenado insurrecciones ciudadanas que han sido aplastadas con brutal represión en Bahrein y Siria. Casi en paralelo, en Europa el malestar de la población ante las consecuencias de la crisis económica sigue creciendo. En

España y Grecia, miles de manifestantes se han tomado las calles, y con mayor o menor violencia, dicen “No Más”. Mientras, en las calles de Chile se han realizado las mayores manifestaciones en décadas, ya sea para rechazar la construcción de HidroAysén, para reclamar por la igualdad de derechos para las minorías sexuales o para exigir una educación pública y de calidad.

Diferentes realidades, diferentes motivaciones, pero que comparten como elemento común el uso de los medios sociales como canales de información, debate y movilización. ¿Estamos en presencia de un nuevo espacio de construcción de ciudadanía? ¿Qué los caracteriza? ¿Es una nueva esfera pública, en la que los ciudadanos de a pie tienen mayor influencia en la formación de la opinión pública? ¿Qué impacto están teniendo y tendrán en nuestra democracia? ¿Representan los medios sociales una profundización de ella? ¿Cómo influyen en el rol y legitimidad de los partidos políticos y otras instituciones intermediarias en la representación de la voluntad popular ante las autoridades? ¿Implican una renovación de las élites, una renovación de los discursos? ¿O, por el contrario, levantan falsas percepciones sobre una mayor participación ciudadana?

Por lo reciente de este fenómeno y las nuevas prácticas que están surgiendo —que requieren de un análisis más en profundidad por parte del mundo académico—, las respuestas acabadas no existen. Sin embargo, éstas se pueden empezar a construir distinguiendo cuáles son las principales características de la Web social que pueden tener incidencia en la relación de los ciudadanos con el poder, así como identificando aquellas que pueden generar los cambios de mayor profundidad en la manera de entender y ejercer la política. La foto, eso sí, no es solo positiva, ya que tiene zonas grises que deben estar presentes en el análisis.

## **1. Un poder más distribuido**

El ingeniero estadounidense de origen polaco, Paul Baran, uno de los científicos que desarrolló el concepto de la conmutación de paquetes de información en las redes de computadores, enfrentó el desafío de hacer que estas redes fueran resistentes a ataques nucleares. Recordemos que en sus inicios, Internet tuvo una motivación militar: mantener comunicados a los centros de decisión y acción de las fuerzas armadas norteamericanas ante la amenaza nuclear permanente que se vivió durante la Guerra Fría.

Resolviendo ese desafío, Baran llegó a la conclusión que la topología de red más efectiva para esos fines sería aquella que lograra entregar a cada una de sus partes la mayor autonomía respecto del resto y, al mismo tiempo, la mayor capacidad para seguir retransmitiendo la información que recibía de otras partes de la red. Así, frente a topologías altamente centralizadas (donde un nodo controla todos los flujos de información) o redes descentralizadas (donde un grupo reducido de nodos interconectados cumplen esa función), Baran concluyó que las redes distribuidas (en las que no existen nodos centrales y todos tienen jerárquicamente un peso similar en la estructura de la red) cumplían de mejor manera el objetivo de asegurar la transmisión de información. Ninguno de los nodos de la red cumpliría una función crítica, ya fuera como distribuidor de la información o como recopilador de la misma. La red podía, de esa manera, enfrentar de manera orgánica la desaparición de partes de ella tras un ataque nuclear. [1]

Varias décadas después, la Web en general (esa malla de información construida en base a hipertextos y disponible en Internet) ha tendido a reproducir esa topología de red distribuida, mientras que la Web social ha extendido el mismo concepto a las plataformas de creación de contenidos por parte de las personas. Este cambio, más allá de su componente tecnológico, está en la base del potencial para la libertad de expresión y el libre flujo del conocimiento que tiene la Web.

Frente a las instituciones normativas del mundo analógico, que podían imponer con éxito relativo el control sobre la información, ya sea proyectando unos discursos o censurando otros dado el alto costo de montar medios de comunicación masiva (periódicos, radio o TV), en el mundo digital –con la drástica reducción en los costos- cualquier ciudadano puede aspirar a ser un emisor de contenidos que contribuyan a la generación de la opinión pública en la medida que esté conectados a la red y aporte con información de valor. Esto no significa que los tradicionales actores que daban forma a la opinión pública pierdan su rol, pero ahora comparten la cancha con un número mucho mayor de personas.

David Weinberger, en su libro *Everything is Miscellaneous* [2], relata una historia que ilustra este punto. En mayo de 2006, George Bush abordó en un discurso a la nación los problemas que generaba la inmigración ilegal, propuso una solución y

llamó a los estadounidenses a aceptarla. Siguiendo el consejo de sus asesores, fue un discurso simple y directo de 2.537 palabras. Pocas horas después, la aparente simpleza de lo planteado por Bush, había sido desmenuzada en más de 2.400 entradas publicadas por bloggers de todo el país: casi una entrada de análisis por cada palabra del discurso, un ejercicio colectivo que permitió concluir que el problema no era sencillo ni las soluciones tan directas como el mandatario había planteado.

Este ejercicio en el mundo pre-digital no habría ocurrido. El discurso de Bush hubiera sido comentado en los principales medios de comunicación, pero su análisis no hubiera alcanzado la riqueza que permitió la distribuida blogosfera de Estados Unidos. De haber ocurrido una década antes, la ciudadanía hubiera tenido, en un país cuya política y medios de comunicación están dominados por dos grandes orientaciones, unos pocos referentes a partir de los cuales formarse un juicio propio. Y como resultado, la opinión pública habría sido modelada por un reducido puñado de editores de medios y políticos influyentes interesados en el tema inmigratorio. Sin embargo, en 2006, cuando la Web social estaba empezando a despegar, más de 2.400 personas dedicaron tiempo para escribir y compartir en Internet su mirada sobre el discurso –sin mayor interés que el de contribuir al debate.

Esta anécdota, basada en las posibilidades que entrega una red distribuida frente a modelos donde los flujos de información son centralizados, apunta al corazón de una de las características principales del cambio que está ocurriendo: una mayor distribución del poder. Es inherente al poder su desigual distribución, pero Internet está colaborando en que algunas de sus facetas (el acceso a información clave o los costos de distribución de ésta, por ejemplo) se estén aplanando. No extraña por ello que en sus últimos días en el poder, Hosni Mubarak haya ordenado desconectar a Egipto de Internet, buscando aplacar de esa forma la capacidad de organización y movilización que los medios sociales estaban entregando a sus adversarios. Fue la reacción desesperada ante un flujo distribuido de información incapaz de ser controlado por un Estado altamente centralizado.

Sin embargo, poder ser parte activa de estos flujos de información distribuida requiere de condiciones básicas. En *The Deepening Divide* [3], Jan van Dijk sostiene

que nuestro acceso a las tecnologías, determinado por categorías personales (género, nacionalidad, raza, etc) y posicionales (trabajo, educación, etc), condiciona nuestra participación en la sociedad. Cuanto mejor acceso tengamos, más provechosa será nuestra relación con nuestro contexto social. En esto, las personas deben resolver las cuatro dimensiones del acceso a tecnología: la motivacional, que es aquella que le permite dar el primer paso; la material, que les asegura contar con un dispositivo conectado a Internet; la de competencias, que les ayuda en saber usar de manera diestra los medios; y, por último, la estratégica, que ocurre cuando se dan usos con sentido y ocurre la apropiación personal y social de la tecnología. Si estas cuatro dimensiones no se resuelven, las personas quedan excluidas productos de la inequidades que son propias de la sociedad de la información.

¿Quiénes está participando en estas redes de poder distribuidos? Siguiendo con el caso egipcio, la estimación de usuarios de Internet en ese país no sobrepasa el 25% de la población y menos del 10% tiene cuenta en Facebook. ¿Son representativos de todo el país o, por el contrario, son una nueva clase emergente, desconectada de la mayoría de la base social?

En Chile, según las más recientes cifras, la mitad de la población es usuaria de Internet, y entre estos, más del 90% tienen cuentas en redes sociales. Pero, ¿qué ocurre con la otra mitad? ¿Podemos hablar de una nueva democracia basada en el uso de Internet como plataforma de expresión, deliberación y movilización cuando 1 de cada 2 ciudadanos no tiene acceso a Internet?

## **2. Relaciones más desintermediadas**

Diversas encuestas de opinión pública, han venido mostrando el profundo descrédito de las instituciones de la democracia representativa en Chile. En algunos casos, la tendencia es de larga data, pero a veintiún años de la recuperación de nuestras libertades cívicas, el gobierno, todos los sectores políticos (salvo la etiqueta genérica “oposición”) y las dos ramas del Congreso, están en sus niveles mínimos. ¿”Dejó de ser representativa” nuestra democracia representativa? Todo parece indicarlo. El envejecimiento de nuestro padrón electoral, en buena medida provocado por el modelo actual de registro voluntario y voto obligatorio; el sistema electoral binominal, diseñado para fomentar el

empate y validar artificial y cupularmente los acuerdos políticos entre los dos principales bloques políticos sin necesidad de responder ante la ciudadanía; y la exitosa instalación de un discurso anti-político (una de las obras maestras de la Dictadura) y su correlato en la desmovilización de la ciudadanía (de la que también fue responsable la Concertación), han sido el caldo de cultivo para esta desafección de la base social respecto de la política y las instituciones de nuestra democracia. La lógica detrás de todo este entramado de instituciones diseñados para limitar y contener a la política era la de dar valor a lo que se conoce genéricamente como “la democracia de los acuerdos”, esto es, un proceso mediante el cual los avances sociales y las reformas eran pactadas cupularmente entre bloques que tenían garantizados un asiento en la mesa.

¿Hay una crisis de nuestra democracia? Sí, por lo menos en cuanto “democracia de los acuerdos”, articulada para dar estabilidad a nuestra transición, la que se ha vuelto cada vez más intolerable para la ciudadanía. Sin embargo, es esta misma ciudadanía la que se relaciona y demanda cotidianamente respuestas de la clase política en las redes. Estamos avanzando hacia una democracia con crecientes niveles de desintermediación entre representantes y representados, en la que de los primeros se espera respuesta inmediata ante cada solicitud de los segundos.

En Chile existen más de un millón de cuentas de Twitter y entre las personas con mayor cantidad de seguidores se encuentra el presidente Sebastián Piñera y diversos políticos. Esta plataforma de microblogging, que permite construir conversaciones abiertas y públicas a través de mensajes de 140 caracteres, no es un medio de comunicación tradicional, pero así es usado de manera mayoritaria por nuestra clase política: como una forma de difundir de manera unidireccional mensajes. Sin embargo, al otro lado de la cadena hay un receptor que tiene una capacidad inédita hasta hace unos años: el poder de interpelar directamente al político que emitió el mensaje, de fiscalizar todas y cada una de sus acciones, de exigir cumpla sus promesas de campañas y dé cuenta de sus equivocaciones.

Los partidos políticos, que eran las instituciones que permitían ese tipo de comunicación al interpretar a la ciudadanía, hoy ven su rol intermediador desperfilado. Como sugiere el analista político español Antoni Gutiérrez-Rubi [4], los partidos deberán moverse de las sedes a las redes, aceptando la naturaleza horizontal de la conversación entre ciudadanos y clase política, asumiendo que en

las plataformas y lógicas propias de la web social los ciudadanos de a pie no requieren pedir permiso para hablar, organizarse y movilizarse.

En junio de 2011 se hizo público, no sin polémica, que el gobierno chileno había tomado la decisión de monitorear la conversación ciudadana en los medios sociales, con el objeto de tener el pulso de la opinión ciudadana sobre el presidente, los ministros y temas de interés para la gestión gubernamental. Ignorar las redes sociales y seguir usando solo encuestas o análisis de prensa, como se sugirió en el artificial debate provocado por la medida, es no entender uno de los principales cambios que está ocurriendo: la desintermediación en la relación de las personas con el poder.

Se terminó la política de masas, en la que los partidos políticos y liderazgos contruidos en torno a la disciplina vertical, decidían por millones y rendían cuentas de manera parcial en las urnas con cierta periodicidad, sin que los electores tuviéramos más opción que marcar o no una preferencia en la papeleta. Ahora todos esperamos que el Presidente o un político de oposición nos respondan a la interpelación que le hacemos por Twitter. Buscamos que a cada hora rindan cuenta de sus actos, especialmente de las promesas no cumplidas y de los errores cometidos. Porque a través de las redes, muchos de nosotros dialogamos directamente con el poder (o tenemos la ilusión de hacerlo).

Que el gobierno decida mirar esa conversación es un reconocimiento explícito al valor político de las redes y la opinión ciudadana que en ellas habita.

En este contexto, especial relevancia tiene el cómo se construye la legitimidad de los actores políticos. En las democracias representativas con sistemas de partidos con altos niveles de aprobación ciudadana, la pertenencia a un partido es fuente de legitimidad. Pero en una lógica de relación desintermediada, en la que los potenciales electores se comunican directamente con los candidatos, y con partidos con bajos niveles de aprobación, la construcción de legitimidad depende crecientemente de trayectorias y actos personales. ¿Representa eso un riesgo para la calidad de la política? ¿Son las redes y la desintermediación que promueven un camino hacia populismos y personalismos que terminen por horadar las bases de la convivencia democrática?

### **3. Hacia una mayor participación**

Quizá una de las transformaciones más profundas que ha generado la web social proviene de su carácter de plataforma multiformato al servicio de nuestra creatividad que reduce de manera radical las barreras para que podamos participar en proyectos colectivos. Desde la soledad de nuestras casas, sentados detrás de un computador, o en medio de una marcha multitudinaria conectados a través de nuestros teléfonos móviles, en la web social somos todos potencialmente generadores de contenido digital.

En *Here Comes Everybody* [5], Clay Shirky plantea cuatro dimensiones para esta mayor participación. Una primera dimensión es la de compartir, algo que hacemos cuando subimos un video a You Tube o publicamos una foto en Flickr. Una segunda dimensión es la de cooperar, que ocurre en cada ocasión que sobre contenido generado por terceras personas, realizamos un acto que le agregar valor como, por ejemplo, realizar un comentario en una entrada de un blog o calificar una nota en un agregador de noticias como Digg. La tercera dimensión en esta escala de participación es la colaboración, siendo quizás el uso de licencias Creative Commons (que permite a los generadores de contenidos definir el tipo de licenciamiento que su contenido tendrá) uno de sus mejores ejemplos. Por último, Shirky identifica el colectivismo como la cuarta dimensión de la participación en la web, una en la que las personas se organizan como grupos para construir proyectos colectivos con reglas propias y lógicas parcial o completamente autosuficientes. Wikipedia es la expresión más conocida del colectivismo en la red, una enciclopedia completamente digital, desarrollada por miles de voluntarios en múltiples lenguas, permanentemente actualizada y que en apenas una década ha desbancado a las enciclopedias más tradicionales como fuente de información (y con niveles de rigurosidad que, como hace unos años dictaminó la revista Nature, poco tienen que envidiar a la Britannica).

Es a partir de esta propensión a la participación implícita en la Web social que Kevin Kelly [6] ha sugerido que estamos en presencia del nuevo socialismo, uno basado en el colectivismo global digital y en el que las personas conectadas a la red prescinden incluso del Estado y se auto organizan para definir y proyectar el bien común. No debe estar tan equivocado a la luz de lo que está ocurriendo en Islandia, donde sus habitantes, tras hacer frente a la crisis económica de 2008 que provocó la bancarrota del país y remover al gobierno, han promovido un proceso de reformas profundas que –entre otras medidas- busca construir colectivamente

una propuesta de nueva Constitución utilizando varios medios incluyendo Facebook. Se espera de esa manera incorporar a la ciudadanía en la redacción del nuevo documento, evitando que llegado el referéndum de ratificación, la población de encuentre con un texto cerrado que solo puede ser aprobado o rechazado.

Al escribir estas líneas, lo que está ocurriendo en Islandia está en curso y el resultado final está por verse, pero es una demostración del poder que las redes entregan a las personas para participar incluso en aquellas actividades que tradicionalmente están reservadas para la élite. Es esta, a juicio de Yochai Benkler [7], la base de la generación de riqueza de las redes: la posibilidad de que todos (potencialmente) participemos en las grandes definiciones que marcarán nuestra sociedad, que influirán en nuestras vidas y las de nuestros hijos. Pero esa participación requiere de nosotros, los ciudadanos, niveles de conciencia y formación cívica inéditos. Gracias a las tecnologías, las barreras para participar están un mínimo histórico, pero nos dejan más expuestos: por un lado, debemos desarrollar un genuino interés por lo público y el bien común; y, por otro lado, para que nuestro aporte sea cualitativamente significativo, debemos desarrollar conocimientos y competencias en un vasto conjunto de temas, antes territorios reservados para los expertos del mundo político o académico. No enfrentar este doble desafío puede generar el espejismo de una falsa participación

La web social, con su mayor espacio para la participación, empodera a la ciudadanía. Pero para que ese empoderamiento sea real y un aporte a la democratización, se requiere una ciudadanía activa, consciente de sus derechos y deberes, y con capacidad crítica.

#### **4. Mayor transparencia**

En las democracias, un valor cada vez más defendido es la transparencia. La opacidad, más allá de las materias que requieren secreto de Estado, es sinónimo de conflictos de interés, de potenciales fuentes de corrupción, de decisiones arbitrarias que respondan a grupos de presión y no al bien común.

Internet está jugando un rol fundamental en esta transformación. Wikileaks es su ejemplo más reciente y radical. Ciudadanos de todo el mundo están comprobando con cada filtración la distancia que, en ocasiones, existe entre lo

que autoridades dicen y hacen. Frente a quienes enarbolan la distopia orwelliana de 1984, Wikileaks ha llevado a su máxima expresión la capacidad de los ciudadanos de usar la red como fuente de fiscalización y control del poder.

Al igual que Wikileaks pero en una escala más modesta, todos los ciudadanos tenemos la posibilidad de transparentar el accionar de nuestros estados y sus autoridades, colaborando en poner la atención en sus áreas grises. En el momento en que escribo estas líneas, hace pocos minutos que el presidente Sebastián Piñera concretó su segundo cambio de gabinete y en mi timeline en Twitter la inteligencia colectiva de las mil personas que sigo empieza a desenhebrar los hilos de significado, las restricciones y las incompatibilidades de los nuevos ministros. El de Energía, cargo que lo convierte en presidente del directorio de ENAP, tiene una empresa que le presta servicios a la empresa estatal. El nuevo titular de Justicia era hasta ahora rector de una universidad privada, poniendo una sombra de duda sobre la idoneidad en el nombramiento cuando el lucro en la educación tiene a los estudiantes movilizadados. Varios ministros recién asumidos contradicen la promesa de campaña de nombrar a personas no identificadas con la Dictadura. Toda esta información la obtengo en breves minutos, cuando aún las nuevas autoridades están dando sus primeras declaraciones a los medios, en mensajes de 140 caracteres que apuntan a sitios web con textos, fotos y videos. Cuando mañana lea los análisis del día después en la prensa escrita, lo haré premunido de información que yo no hubiera obtenido de otra manera.

Los medios sociales ayudarán a construir democracias más transparentes. Es difícil que las malas prácticas pasen desapercibidas cuando millones de personas están escrutando los actos de sus autoridades. Pero la materialización de este potencial requiere, también, de una efectiva voluntad de ejercer el control ciudadano. En Chile contamos desde el año 2008 de una Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que obliga a los órganos del Estado (por el momento solo es aplicable al poder ejecutivo); sin embargo el número de consultas diarias que reciben las reparticiones públicas sigue siendo bajo y quienes más provecho han obtenido de esta herramienta son algunos medios de comunicación.

Al mismo tiempo, en los medios sociales, la transparencia adquiere otra faz: la de nuestros propios actos y de nuestras afirmaciones como ciudadanos. Quienes participamos en las redes y tenemos un interés en lo público, esperamos desde estos espacios influir en los procesos de toma de decisión. Esperamos que desde la lógica conversacional de estos espacios, nuestros representantes se hagan cargo de lo que planteamos, de nuestros intereses, de las críticas que les hacemos y de las propuestas que esbozamos.

Una de las críticas surgidas ante el monitoreo de las redes que el gobierno chileno anunció, dice relación el derecho a la privacidad y su vulneración por parte del Estado. Se ignora la naturaleza pública de la mayoría de las acciones que realizamos en estas plataformas y se desconoce que éstas (propiedad de empresas privadas) tienen condiciones de servicio (que aceptamos casi siempre sin leer al abrir una cuenta) que nos restan derechos sobre los contenidos que en ellas publicamos.

Cómo construimos nuestras identidades personales en la Web, el tipo de exposición que enfrentamos por nuestros propios actos o qué definiciones tomamos sobre nuestra privacidad en espacios digitales en los que no tenemos control absoluto, son preguntas para las que las respuestas de mundo analógico requieren, a lo menos, una revisión. John Palfrey y Urs Grasser apuntan en esta dirección en *Born Digital* [8], señalando la necesidad de adquirir conciencia sobre dos aspectos relacionados: nuestra identidad digital, ese rastro indeleble que de manera más o menos voluntaria vamos dejando en la Web; y el dossier digital, toda esa información sobre nosotros que nace en formato digital y sobre la cual no tenemos control sobre su destino

Comportamientos que en el mundo presencial nos parecerían ilógicos e incluso peligrosos, los hacemos sin ningún tipo de filtro en las redes, quizá porque seguimos comparando Internet con lugares públicos. La comparación debiera ser con espacios privados de acceso y uso público. Buena parte de la infraestructura sobre la que se sustenta y la inmensa mayoría de las aplicaciones y programas que usamos todos los días son privadas, aunque no paguemos por ellas. ¿Cómo salvaguardamos nuestro derecho a usar estos espacios privados para fines públicos, entre ellos, ser protagonistas de la profundización de nuestra democracia desde nuestro irrenunciable derecho a la libre expresión?

## **Medios sociales, nueva democracia y el fin del malestar**

Chile enfrenta una nueva transición y el malestar de las élites al que me referí al comenzar estas líneas tiene que ver con el desacomodo con esa realidad emergente. A diferencia de experiencias traumáticas en nuestro pasado, nuestra democracia no está en juego. El desafío avanza, más bien, en sentido inverso: radicalmente profundizando la democracia. Eso es lo que está pidiendo la ciudadanía en las calles. La web social puede ayudar en esta labor, pero requiere de liderazgos que promuevan una nueva relación entre representantes y representados.

En primer lugar, asumiendo que los medios sociales permiten una mayor distribución del poder, pero pueden generar nuevas exclusiones, las de los desconectados. En segundo lugar, entendiendo que los ciudadanos en las redes buscan establecer una relación más directa con sus autoridades, pero que es fundamental contar con estructuras intermediarias con altos niveles de legitimidad. En tercer lugar, incorporando a la ciudadanía conectada como un actor de primer nivel en las grandes definiciones que fijarán las fronteras del pacto social. Y, por último, comprendiendo que la ciudadanía tiene cada vez menor tolerancia ante las inequidades y los conflictos de interés, las que antes eran menos evidentes por la falta de información, pero que ahora de la mano de la transparencia como principio y la inteligencia colectiva como método, escanea siete días a la semana, veinticuatro horas al día, a sus autoridades.

En este marco, planteo una serie de propuestas que buscan aprovechar la oportunidad histórica que Internet y los medios sociales ofrecen para profundizar nuestra democracia.

***Acceso universal a Internet como derecho garantizado.*** Al entrar en la segunda década del siglo XXI, Chile aún tiene a poco menos de la mitad de su población desconectada de la Red. Asumir esta brecha es un objetivo básico para evitar que de las nuevas formas de participación queden excluidos amplios sectores de la población. El Estado, a través de un ambicioso plan de subsidios a la demanda, escalonados según niveles de ingreso, asegurará que en cada hogar del país existan dispositivos (computadores, tabletas, smartphones, etc.) y acceso a Internet de banda ancha (1.5 Mb hacia arriba). El estándar de las viviendas

sociales que entregará el Estado contará, junto con servicios sanitarios y eléctricos, acceso a la Red. A la par del acceso domiciliario, se asegurará la existencia de una completa red de espacios de acceso público a Internet (escuelas, liceos, bibliotecas públicas y telecentros) con cobertura nacional y a través de la cual la población podrá acceder a formación continua en un Plan Nacional de Desarrollo de Competencias Digitales para la Participación. A través de este Plan, aquellos grupos de la población que se encuentran fuera del sistema escolar, podrán desarrollar en forma permanente –a través de cursos presenciales y e-learning- aquellas competencias digitales que faciliten su interacción con plataformas de participación.

***Educación para la e-democracia.*** Los estudiantes chilenos egresan del sistema educacional con un déficit significativo en formación cívica, lo que impacta en su posterior ejercicio pleno de la ciudadanía. En el currículum oficial de la educación chilena se incorporará a contar de los últimos años de la enseñanza básica y durante toda la media, formación en el ejercicio de la ciudadanía en contextos digitales. Se desarrollará en los alumnos el conocimiento del marco de derechos y deberes que rigen la convivencia democrática, así como las competencias que les permitan participar activamente en la deliberación de temas de interés público, con un fuerte énfasis en las alfabetizaciones informacional y mediales que se encuentran en la base de los usos estratégicos de la Web social. Al mismo tiempo, apoyará a los estudiantes en la creación de conciencia respecto de las nociones de identidad digital y privacidad de la información personal en espacios en línea.

***Plataformas locales de participación.*** El acceso a Internet garantizado y toda la población con competencias digitales para la participación, son la base para su incorporación activa en la gestión y control de sus gobiernos locales. En esta dirección, todos los municipios del país contarán con plataformas virtuales de relación con la ciudadanía, completamente integradas con los medios sociales, y a través de las cuales las personas podrán canalizar sus demandas y requerimientos, así como realizar las principales transacciones con las administraciones locales. Todos los trámites locales básicos (pago de los diversos permisos municipales, por ejemplo) solo se podrán realizar en línea. Las sesiones de los concejos municipales serán transmitidas por Internet, pudiendo la ciudadanía participar enviando consultas de respuesta obligatoria para alcaldes y concejales. A través de estas plataformas locales, se presentarán los planes reguladores comunales,

siendo sometidos a consultas ciudadanas y garantizando las herramientas y protocolos que permitan la adecuada incorporación de los alcances y propuestas que los vecinos realicen. Por último, un porcentaje del presupuesto municipal anual será sometido a referéndum virtual entre los vecinos de la comuna, quienes escogerán entre un *pool* de proyectos definidos por el municipio o podrán apoyar propuestas surgidas desde las juntas de vecinos u organizaciones sociales acreditadas.

***Derechos y deberes políticos virtuales.*** Nuestra democracia requiere asumir frontalmente la apertura de los espacios de participación política. Bajo el manto del binominal se esconden otras prácticas que el simple cambio del sistema electoral no necesariamente erradicará, en especial la forma en que los procesos de toma de decisión y elaboración de propuestas programáticas ocurren al interior de los partidos políticos. Asumiendo la necesidad de revitalizar la democracia representativa, en la que los partidos actúan como bisagra entre la voluntad ciudadana (interpretándola) y los órganos del Estado, existirá una legislación que apunte esencialmente en dos direcciones: primero, la obligación de los partidos de construir *espacios virtuales vinculantes* que acojan y promuevan la reflexión de los ciudadanos afines a sus idearios; y, segundo, dar rango legal a *nuevas formas de participación en la vida partidaria*, avanzando -más allá de la figura tradicional del militante inscrito- hacia diversas tipologías de la cibernautía, más flexibles en sus cuerpos de derechos y deberes.

***Un Estado abierto.*** El diseño e implementación de políticas públicas, entendidas éstas como el corazón del quehacer del Estado, ha avanzado hacia miradas que ponen al ciudadano y sus requerimientos en el centro del proceso. Internet y la Web social permiten dar un giro, haciendo que el pivote sobre el cual se mueva la administración pública sea el ciudadano, su voluntad de participación y su capacidad creativa. El Estado abierto, en este sentido, será uno que integre de manera activa a las personas en la formulación de las políticas públicas, en procesos de consulta permanente a través de consejos consultivos vinculantes con activa presencia web. Todo proyecto de ley que tenga un potencial impacto en la calidad de vida de las personas, deberá ser sometido a discusión en los medios sociales y las sugerencias y propuestas ciudadanas que conciten mayor adhesión deberán ser incorporadas a la legislación. Al igual que en el caso de los presupuestos municipales, un porcentaje del presupuesto fiscal

de cada año, será sometido al parecer de la ciudadanía, en especial aquellas partidas que tengan incidencia en la descentralización y desarrollo de las regiones. Por último, toda la información de los tres poderes del Estado estará sujeta a la norma de la transparencia activa y en formatos abiertos, que permitan su fácil procesamiento por parte de la ciudadanía. Se amplía la actual definición de transparencia activa de la actual ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información del Administración del Estado, respetándose las causales que permiten reserva sobre la información.

***Un wiki para una nueva Constitución.*** A lo largo de sus 200 años de vida republicana, Chile nunca ha contado con una Constitución construida de manera abierta y participativa. La actual, cuyas bases se encuentran en el quiebre de nuestra democracia en 1973 y que fue redactada y aprobada bajo dictadura en 1980, ha vivido sucesivas modificaciones, siendo la más importante la de 2005, que eliminó la mayor parte de los enclaves autoritarios. Sin embargo, para una inmensa mayoría de la población, sigue siendo una Constitución que no la representa. Tenemos la oportunidad, usando las tecnologías de participación, de abrir un proceso constituyente que permita integrar desde los inicios de la deliberación y formulación del nuevo texto a la ciudadanía. Esta ha demostrado con hechos durante 2011 que quiere ser parte de las grandes conversaciones, desmintiendo a aquellos que hablaban de una sociedad desconectada de lo público. La tecnología ya no es una limitante. Lo están haciendo países tan disímiles como Islandia y Túnez. *¿Qué impide, entonces, que en Chile innovemos en cómo definimos las grandes reglas de nuestro pacto social?*

## **Referencias**

- [1] De Ugarte, David, (2006) *El poder de las redes*, Biblioteca de las Indias, libro descargable desde Internet en: <http://lasindias.org/el-poder-de-las-redes>
- [2] Weinberger, David, (2007) *Everything is Miscellaneous. The Power of the New Digital Disorder*, Times Books, New York, NY.
- [3] van Dijk, Jan A.G.M., (2005) *The Deepening Divide. Inequality in the Information Age*, Sage Publications, Thousand Oaks, CA.

[4] Gutiérrez-Rubí, Antoni (2010), “Los partidos (nativos) de Internet: de las sedes a las redes”, entrada publicada en su blog: <http://www.gutierrez-rubi.es/2010/05/26/los-partidos-nativos-de-internet-de-las-sedes-a-las-redes> (consultado el 29 de septiembre de 2011).

[5] Shirky, Clay (2008), *Here Comes Everybody: The Power of Organizing Without Organizations*, Penguin Press, New York, NY.

[6] Kelly, Kevin (2009), “The New Socialism: Global Collectivist Society is Coming Online”, *Wired Magazine*, 22/05/2009, [http://www.wired.com/culture/culturereviews/magazine/17-06/nep\\_newsocialism?currentPage=all](http://www.wired.com/culture/culturereviews/magazine/17-06/nep_newsocialism?currentPage=all) (consultado el 29 de septiembre de 2011)

[7] Benkler, Yochai (2006), *The Wealth of Networks. How Social Production Transforms Markets and Freedom*, libro descargable desde Internet en: [http://cyber.law.harvard.edu/wealth\\_of\\_networks/Download\\_PDFs\\_of\\_the\\_book](http://cyber.law.harvard.edu/wealth_of_networks/Download_PDFs_of_the_book)

[8] Palfrey, John and Urs Gasser (2008) *Born Digital: Understanding the First Generation of Digital Natives*, Basic Books, New York, NY.



Pedro Calandra Bustos <pcalandr@gmail.com>

---

## artículo

1 mensaje

---

**Enzo Abbagliati <abbagliati@yahoo.com>**

**28 de febrero de 2012 16:05**

Responder a: Enzo Abbagliati <abbagliati@yahoo.com>

Para: "p.calandr@gmail.com" <p.calandr@gmail.com>

Estimado Pedro,

te mando adjunto el artículo en PDF. Gracias por incorporarlo a la bibliografía del curso.

Un abrazo,  
Enzo.

-----

Enzo Abbagliati

[Cadaunadas](#)

[Mi Twitter](#) - [Mi Facebook](#) - [Mi LinkedIn](#)

---



**Medios Sociales y Ciudadanía Enzo Abbagliati.pdf**

381K

---