

## **VIRTUÁGORA: Red social para la participación ciudadana en beneficio del accionar político e institucional**

Augusto Mathurin, Guillermo Croppi, Graciela Brusa, María Laura Caliusco

<sup>1</sup> CIDISI Research Center – UTN – FRSF – Lavaise 610 – Santa Fe – Argentina  
al.mathurin@hotmail.com, g.croppi@hotmail.com,  
grabrusa@gmail.com, mcaliusc@frsf.utn.edu.ar  
<http://cidisi.frsf.utn.edu.ar>

**Resumen.** La participación ciudadana puede entenderse como la instancia donde las personas, entendidas como sujetos con capacidades, derechos y deberes; se involucran en el quehacer estatal fortaleciendo la transparencia, la eficacia y eficiencia de los servicios y políticas públicas. En otras palabras, la participación ciudadana ocurre cuando los ciudadanos se involucran en la gestión pública. El presente trabajo presenta una plataforma de software denominada Virtuágora. Dicha plataforma está basada en el concepto de red social, la cual se rige por algunas reglas de funcionamiento y de participación que enmarcan las propuestas y opiniones en un clima de respeto, presentación crítica de los temas, debate fundamentado y conclusiones, que permitan tomar decisiones políticas en consecuencia y basadas en las opiniones de personas y/o sectores de la comunidad que pueden enriquecer y mejorar la calidad del accionar político institucional y no institucional, pero que en definitiva redundan en la mejora de la calidad de vida de las personas.

### **1 Introducción**

La evolución de lo que se conoce como gobierno electrónico hacia las nuevas formas de participación democrática como lo es el gobierno abierto, plantean la necesidad de fortalecer la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en beneficio de la comunidad y como ayuda a la clase gobernante y a la dirigencia política en general.

El movimiento mundial hacia “formas abiertas”, esto es la consideración de aspectos tales como código abierto, software abierto, documentos abiertos, conocimiento abierto, acceso abierto, datos abiertos, entre otros, muestra la permanente necesidad de interactuar, compartir, colaborar, participar. Estos conceptos, que no son nuevos, sí presentan nuevas perspectivas de realización con la expansión y desarrollo actual de las TICs.

La explosión de lo que se ha dado en llamar la Web 2.0 abrió nuevas e inimaginables formas de participación y colaboración a través de internet, brindando un rol más

activo a los individuos y presentando una poderosa forma de trabajar el pensamiento colectivo sin perder la individualidad.

Estos aspectos se rescatan en la teorización del gobierno abierto y presentan un espectro de trabajo desde la perspectiva tecnológica que no tiene límites. Es por ello, que la necesidad de trabajar aspectos tecnológicos para la participación ciudadana en el marco de estos conceptos generales se presenta como un gran desafío para estos tiempos.

El presente trabajo aborda el desarrollo de una plataforma de software que permita canalizar los aspectos políticos que se presentan a diario, tanto en el plano individual, grupal, de organizaciones comunitarias, agrupaciones políticas y gobiernos. Se plantea la utilización de una red social, la cual se rige por algunas reglas de funcionamiento y de participación que enmarquen las propuestas y opiniones en un clima de respeto, presentación crítica de los temas, debate fundamentado y conclusiones, que permitan tomar decisiones políticas en consecuencia y basadas en las opiniones de personas y/o sectores de la comunidad que pueden enriquecer y mejorar la calidad del accionar político institucional y no institucional, pero que en definitiva redundan en la mejora de la calidad de vida de las personas.

## **2 Gobierno Abierto**

El gobierno abierto implica pasar a un modelo de democracia representativa a un modelo de democracia conversacional, en el cual el gobierno puede escuchar lo que los ciudadanos dicen y solicitan, más allá del sufragio que ejercen cada cuatro años (Calderón, 2010). Y es a través de la evolución del gobierno electrónico, donde se generan nuevas formas de colaboración que ayudan en el desarrollo de las relaciones entre el estado y los ciudadanos (Brusa, 2013).

Se propone entonces, tomar este modelo que subyace en las constituciones y normativas de casi todos los países del mundo, utilizando las ventajas que proporcionan las nuevas TICs para crear espacios de participación y colaboración ciudadana.

Esta posibilidad permite que los gobiernos puedan actuar teniendo en cuenta las necesidades y opiniones de los ciudadanos en cada ámbito y política específica y/o en cada situación que surja de forma inesperada, más allá de las propuestas que cada candidato o grupo político haya realizado en el momento de su campaña y que definen su accionar futuro.

El gobierno abierto no es una propuesta tecnológica, pero las nuevas tecnologías hacen posible la concreción de esta filosofía de trabajo.

A partir del Open Government Memorandum emitido por el presidente Barack Obama en el año 2009, se citan y popularizan los tres pilares del gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración, los cuales se venían discutiendo desde hacía algún tiempo en diferentes ámbitos. Luego en marzo del año 2010, los Ministros y Jefes de delegaciones de los países de la Unión Europea y de América Latina y el Caribe reunidos en el V Foro Ministerial UE-ALC sobre la Sociedad de la

Información celebrado en La Granja de San Ildefonso, España, incorporaron en el capítulo de Gobierno y Administración Pública en Internet de la Declaración, el que los gobiernos y organismos públicos —pongan a disposición de la sociedad, en forma fácilmente accesible, aquellas informaciones y datos de interés público que puedan ser utilizados por terceros para crear nuevos servicios para ciudadanos y empresas (CEPAL, 2012).

### **3 El cambio en la participación**

Nuestra forma de democracia representativa supone que la participación de la sociedad civil se ejecuta a través de organizaciones, tales como vecinales, asociaciones, ONGs, partidos políticos, pero en los últimos años se ha visto claramente cómo el individuo reclama y utiliza nuevos espacios de participación.

Si bien existen diferentes modelos sobre las prácticas participativas (Annunziata, 2009), se propone en este trabajo realizar un aporte a la participación no-electoral, es decir todos aquellos momentos en los cuales los ciudadanos participan del poder. En este esquema la idea es brindar nuevas posibilidades a la participación democrática, donde no sólo se pueda desarrollar un proceso deliberativo sino que además se consulte a los ciudadanos, incluso de forma vinculante, lo que (Annunziata, 2008) define como “democracia consultiva”.

Los ciudadanos reclaman hoy nuevos niveles de participación donde se puedan canalizar aspectos como denuncias, que aportan a la transparencia; presencia ciudadana en los espacios de representación, por ejemplo, en el Concejo Deliberante u organizaciones barriales; presentación de problemas, que permiten generar el debate y a través de un moderador, poder asignar prioridades, revisar aspectos presupuestarios, políticas y proyectos existentes y por último, proponer soluciones en conjunto; proyectos específicos, desarrollados en forma conjunta entre ciudadanos expertos y el poder político, por ejemplo, planes de prevención de delito urbano, seguridad e higiene ambiental, alumbrado público, etc.; reconocimiento de problemáticas particulares de diferentes grupos sociales, por ejemplo, adultos mayores, hipoacúsicos, discapacidades, dislexia, etc.

Estas nuevas formas de participación reclamadas actualmente por los ciudadanos, suponen el concepto de “proximidad” (Annunziata, 2009b) definido como un vínculo político que minimiza el rechazo y la distancia entre la ciudadanía y la “clase política” o “los políticos”.

### **4 Rol de la tecnología**

La necesidad de nuevas formas de participación ciudadana propone un nuevo desafío para los gobiernos locales, lo cual no implica considerar al ciudadano sólo un cliente de los servicios públicos sino que actualmente implica la definición de

estrategias que contemplen la participación responsable de los ciudadanos en todos los aspectos de gobernabilidad que sea posible y que gestiona el gobierno.

Desde los inicios de lo que hoy se conoce como gobierno electrónico, las nuevas TICs han facilitado la interacción de la administración con las personas, en un primer momento en el frente interno y luego en el frente externo, a través de la provisión de información, trámites y servicios.

Hoy, en un escenario de Gobierno Abierto, cuyos pilares son la transparencia, participación y colaboración, las TICs se presentan como herramientas facilitadoras de la interacción entre los políticos, las políticas públicas y las personas, transformando la forma en que se relacionan, ya que los ciudadanos pueden participar de manera activa por su naturaleza descentralizada y de muy bajo costo (Singh, 2011).

Esto hace pensar en una administración pública que no solo se sirve de las TICs para llegar a los ciudadanos, sino que además es capaz de idear los medios para que éstos sean escuchados y puedan tener injerencia en la vida pública participando a través de ellas. Este es el rol actual de las TICs en este proceso de cambio democrático que surge de una crisis producida por la decadencia de la representatividad política tradicional.

## **5. Mecanismos actuales de participación**

La aparición de las herramientas tecnológicas que hoy se conocen como web 2.0 presentan un escenario donde la verdadera participación es posible, ya que las mismas han cambiado la forma inicial de relacionarse con la información a través de Internet, proceso que estaba reservado a centros de investigación. La web 2.0 permite que las personas no sean simples receptoras de información que otros publican sino que habilita a la producción individual, o sea, ahora las personas son también emisoras de información. Acompañando este proceso han ido surgiendo productos tales como blogs, redes sociales, nanoblogs como Twitter, sitios para acceder y publicar fotos, música, vídeos y todo tipo de comunidades para compartir contenidos como Flickr o YouTube.

El traslado de las actividades de internet a la vida diaria produce que las personas expandan sus relaciones incorporando relaciones virtuales, estudiando, investigando y trabajando de forma online, realizando transacciones bancarias, de compra y venta, etc. Esto afecta el volumen, la fluidez y velocidad de la información que se transmite.

Por ello, la utilización como mecanismo de participación impulsado desde el Estado debe contemplar tres dimensiones. Una primera dimensión relacionada con el alcance de la estrategia de implementación, una segunda relacionada con la profundidad de la implementación y una tercera dimensión que tiene que ver con la transversalidad que se produce por la participación ciudadana, que genera un elemento de empoderamiento social y activismo ciudadano (Petruzzo Páez, 2005).

Este empoderamiento social viene dado por el diagnóstico de las necesidades locales y la participación ciudadana en la toma de decisiones y alternativas de solución, lo cual se traduce en una autoproducción social que se potencia a través del fortalecimiento

de redes sociales de ciudadanos. De este modo, los ciudadanos interactúan a través de un vínculo que se fortalece por el uso de Internet pero que requiere de una administración pública local que sea de carácter relacional y que facilite que todos los actores sociales estén en red (Petrizzo Páez, 2005).

## 5.1. La red social y la participación ciudadana

En el sistema democrático actual identificamos dos problemáticas importantes. Por una parte, para el ciudadano común, votar o involucrarse de lleno dentro de un partido político parecen ser los únicos medios con los que cuenta para poder emitir su opinión. Para muchos ciudadanos participar de una agrupación política no basta o no los satisface en sus formas y/o funcionamiento, sintiéndose disconformes con el nivel de participación que cuentan en la actualidad.

En el otro extremo, se encuentran los representantes elegidos por el pueblo a través del voto popular, quienes deben tomar decisiones constantemente en nombre de todos los ciudadanos. A la hora de hacerlo, muchas veces se debe actuar sin conocer determinadas situaciones de manera precisa y con una leve idea de la opinión de todos los afectados. Esto sucede porque es muy difícil acceder a la información local y conocer la opinión de una variedad y cantidad de personas relacionadas a la decisión que haya que tomarse.

Si se analizan ambas cuestiones en conjunto, cada problemática puede actuar como solución de la otra si hubiera un espacio común en el que pueda converger la opinión de los ciudadanos y las propuestas de sus representantes. Actualmente, este vacío es suplido mediante el uso de redes sociales como Facebook o Twitter, las cuales no son herramientas óptimas para la creación de un verdadero espacio de participación ciudadana ni brinda a los representantes información fidedigna de la situación de sus representados para tomar mejores decisiones.

Es cierto que la expansión de plataformas como Facebook y Twitter, permitió a los ciudadanos una mayor interacción con sus representantes, sin embargo, estos mecanismos no son perfectos ni adecuados para tal fin por diversas razones:

- Es muy difícil o prácticamente imposible obtener información cuantitativa sobre las opiniones de la sociedad.
- Las redes sociales más utilizadas fueron pensadas y son utilizadas como una herramienta informal y distendida para comunicarse con amigos y familiares. Por lo tanto, dentro de ese contexto, la información que se intercambia tiene carácter informal y la participación política no sería tratada con la importancia que requiere.
- El tiempo de vida del contenido en las redes sociales convencionales es efímero, pronto queda desplazado por otras publicaciones. Incluso es probable que nunca se muestre en los muros de los usuarios, ya que este tipo de plataforma no muestra toda la información a la que el usuario se suscribe sino que filtra los

contenidos mostrados en base a algoritmos para ofrecerle las publicaciones que este supone que son más adecuadas a sus gustos.

- No se puede identificar fehacientemente a las personas que emiten sus opiniones
- No se cuenta con mecanismos de sanciones en casos de expresiones inapropiadas al espacio de participación
- No existen formas de ordenar los debates y obtener conclusiones.

Es importante comprender que escribir en un blog o en Twitter es muy diferente de ser partícipe de una decisión estatal así como también que no toda acción social o pública es estrictamente de participación ciudadana (Aguirre Sala, 2013). Por una parte, se tienen todas aquellas manifestaciones por Internet que son protestas sociales y devienen en activismo político y por otra, muy diferente de la anterior, todas aquellas manifestaciones que intentan influir sobre planes y políticas de Estado.

La participación política no es una actividad reservada a la clase política, sino que tiene que ver con todas aquellas acciones que se realizan en instituciones formales o regidas en el marco legal de un sistema político. Por ello, votar, pagar impuestos, cumplir con el servicio militar, ejercer funciones públicas son sólo algunos ejemplos de participación política por ser acciones reguladas por el Estado. La participación ciudadana tiene un alcance más amplio que la participación política ya que supone la realización de acciones públicas, delegando a través de sus representantes la interacción con el Estado.

En este nuevo esquema en que la ciudadanía reclama un papel más protagónico por el cual pueda influir en las decisiones del Estado no sólo a través de sus representantes sino también de manera directa, el papel de las redes sociales es significativo porque aporta nuevos medios informativos, de comunicación y de organización (Aguirre Sala, 2013).

## **6. Virtuágora: Una red social para la participación ciudadana**

Virtuágora (Figura 1) es una plataforma web pensada para cualquier ámbito democrático, en la que los ciudadanos puedan expresar su opinión y participar frente a los anuncios y actividades de sus funcionarios.



Figura 1. Pantalla principal de la Plataforma Virtuágora.

Además, se ha concebido considerando las buenas prácticas del concepto de Gobierno Abierto y aporta el potencial de las TICs para mejorar la comunicación entre representantes y representados. Se busca de este modo generar un círculo virtuoso de intercambio de opiniones para construir una mejor sociedad, realizando un aporte significativo a nuestro actual sistema democrático, presentando un complemento valioso para sus órganos actuales sin que sea un reemplazo de los mismos.

### 7.3. Funcionalidades previstas

Se han planteado un conjunto de funcionalidades básicas (Figura 2) que resuelvan los problemas expuestos anteriormente, con el objetivo de fomentar un círculo virtuoso de opiniones entre funcionarios y ciudadanos para tomar decisiones que mejoren su entorno.



Figura 2. Pantalla de acceso a las principales funciones

- **Proponer una propuesta:** los funcionarios ó agrupaciones políticas podrán exponer sus propuestas para que sean sometidas a debate y posterior votación. Así, se favorece la aceptación en la sociedad de las acciones que se deriven, en caso de implementarse.
- **Reportar una problemática:** un ciudadano podrá reportar problemáticas que encuentre en su entorno, luego los demás participantes podrán sumarse a la causa, expresando si dicho problema también los afecta. En respuesta a estas problemáticas, los funcionarios ó agrupaciones políticas podrán proponer soluciones en forma de Propuestas.
- **Aportar documentos colaborativos:** un funcionario ó agrupación política podrá publicar documentos para que sean revisados públicamente. Este mecanismo es ideal para conocer la opinión de la gente sobre partes, secciones o el total de un anteproyecto, ya que un usuario puede comentar secciones o párrafos de documento abierto.
- **Programar eventos:** los organismos públicos y agrupaciones políticas podrán dar a conocer los eventos que organicen, mientras que los ciudadanos podrán confirmar su asistencia a estos.
- **Comunicar anuncios:** organismos públicos y agrupaciones políticas realizar cualquier tipo de anuncio que consideren relevante para la sociedad.
- **Publicar comentarios:** siempre estará abierto un espacio para que los usuarios puedan expresar su opinión y debatir mediante la publicación de comentarios.
- **Sistema de puntajes:** cada vez que el usuario emite un comentario sobre una propuesta, problemática, evento, etc, se lo premia agregando un puntaje por su participación. En caso de modificar su postura sobre un comentario ya emitido, se restan puntos, de este modo se pretende asignar un prestigio a determinadas personas que tienen un buen nivel de participación y sostenimiento de sus posturas. También se asigna puntaje a los usuarios verificados por el moderador.
- **Asociación a grupos políticos:** un usuario puede asociarse a un grupo o partido político.



## 7.4. Usuarios y permisos

Una persona puede acceder como usuario anónimo o registrarse. Si desea registrarse deberá ingresar: apellido y nombre, correo electrónico y contraseña. Una vez completado el formulario con estos datos, aceptado los términos y condiciones de uso y presionado el botón de confirmación, se validan los datos y si son correctos, se le pide que revise su casilla de correo para verificar su correo electrónico. En la casilla de correo del usuario se recibe un enlace que al ser accedido activará la cuenta. Luego de esto, el usuario podrá autenticarse en el sistema con los datos que cargó.

Un usuario puede presionar sobre algún avatar (representación gráfica, generalmente humana, que se asocia a un usuario para su identificación), nombre o link para acceder a un perfil. Hay varios tipos de perfiles y cuenta con un diseño en particular: Grupo político, Funcionario, Ciudadano y Organismo público.

En el caso de que la persona que accede es usuario anónimo, el mismo sólo puede ver información básica de los grupos políticos, funcionarios y ciudadanos existentes en la red pero no tiene posibilidad de acceder a información de detalle ni a participar.

## 7.5. El rol del moderador

Dentro del panel de administración, el moderador se dirige a la sección de "Administrar grupos". Allí se listarán todos los grupos creados y tendrá disponible las opciones de "Modificar" y "Eliminar". La opción "Agregar" presenta una página con un formulario donde solicita información para ingresar un nuevo grupo.

También cuenta con la posibilidad de administrar permisos, tales como moderar contenido, verificar ciudadanos, administrar organismos, administrar funcionarios, administrar moderadores y administrar grupos de moderación.

La opción "Administrar moderadores", permite asignar los moderadores a grupos de moderación y la opción "Verificar ciudadanos" permite visualizar todos aquellos ciudadanos que han realizado el proceso de verificación a través de su correo electrónico.

## 7.2. Viabilidad de la propuesta

Esta plataforma se está desarrollando como proyecto final de carrera y una versión final estará disponible en la primera mitad de 2015. Una vez presentado como proyecto final de carrera y presentado el informe final, el código fuente de la plataforma quedará disponible bajo una licencia de código abierto, para que cualquiera pueda descargarlo y montar una instancia en servidores propios. Esto significa que puede ser utilizada gratuitamente por cualquier entidad que lo desee, desde centros de estudiantes hasta organismos nacionales, incluyendo municipios y comunas. Por lo tanto, el mayor desafío es lograr que las organizaciones comiencen a implementarla y utilizarla activamente para tomar mejores decisiones.

Al ser un proyecto que se está desarrollando en su totalidad con lenguajes y herramientas libres y gratuitas, el producto final tendrá un costo cero, pero una vez finalizado serán necesarias actividades de difusión y soporte para quienes quieran adoptar su uso.

En principio, el proyecto se seguirá manteniendo para corregir errores e implementar nuevas funcionalidades, y además se le ofrecerá soporte a quienes instalen la plataforma. Además se buscará ofrecer un servicio SaaS (Software as a Service), para pequeñas instituciones que no dispongan de la infraestructura o los conocimientos para mantener sus propios servidores.

## 8. Beneficios de su utilización

Virtuágora es una red social, por lo tanto tiene los beneficios de las mismas, o sea la posibilidad de interactuar no sólo con organizaciones políticas de gobierno sino con todas aquellas organizaciones no gubernamentales, a través de una red con participantes responsables de sus ideas y opiniones, ya que se autentican y aceptan las condiciones que la misma propone, tales como la supervisión de las actividades de participación por parte de un moderador, las calificaciones que se le asignan por su nivel de intervención y las sanciones en caso de uso inapropiado. A través de esta red, plantean problemáticas ante una determinada organización política gubernamental o no, discuten soluciones, votan propuestas que presenta la organización y publican documentación.

La posibilidad de utilizar una herramienta de participación ciudadana como es Virtuágora, permite a las organizaciones políticas recabar información de carácter cuantitativo y cualitativo, pues está pensada para medir la cantidad de respuestas positivas y negativas a una determinada propuesta pero también permite, a través de sus moderadores, sanciones y puntajes, no desvirtuar el sentido de la participación mediante este medio y valorar las intervenciones de las personas que realizan sus aportes.

Por otra parte, estos contenidos no se pierden, sino que pueden ser recuperados históricamente y hacer un seguimiento del hilo de participación ante una determinada problemática, sus propuestas de solución y otras problemáticas relacionadas.

## Referencias

1. Annunziata, R: La participación ciudadana: nuevas formas y conceptos , V Jornadas de Jóvenes Investigadores, Instituto de Investigaciones Gino Germani, Noviembre de 2009.
2. Annunziata, R.: Los mecanismos participativos como puesta en escena de la proximidad. La experiencia del Municipio de Morón, preparado para un libro colectivo con Gabriel Nardacchione y Rogrigo Carmona, publicado por la Universidad Nacional de General Sarmiento, Argentina (2008).
3. Annunziata, R.: La proximidad: política del presente y de la presencia en la Argentina, CD del IX Congreso Nacional de Ciencia Política “Centros y periferias: equilibrios y asimetrías

- en las relaciones de poder”, de la Sociedad Argentina de Análisis Político (SAAP), Santa Fe, (2009). ISBN: 978-987-21316-0.
4. Singh R., Romero Ballivián S., Gutiérrez P., Chiloba E., Barrientos del Monte F., Vargas M., Anhaia A., Figueroa Padilla J., Zambrano R., Sasaki D., Soto J.: Tecnología y Participación Ciudadana en la Construcción Democrática, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, México, (2011) ISBN: 978-92-1-326056-2.
  5. Petrizo Páez M.: Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional, Revista Nueva Sociedad N° 195. (2005) Caracas, Venezuela.
  6. Aguirre Sala J.: Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. Culturales, vol. I, núm. 2 (2013), pp. 119-150. Universidad Autónoma de Baja California. Mexicali, México.