



“CIUDADANÍA DIGITAL (BUENAS PRÁCTICAS)”

Colaborador: Pedro Carta Terrón

Primera Edición 2018.

Primera Impresión Diciembre del 2018.

Movimiento Ciudadano, Partido Político Nacional.

Louisiana No. 113, Esq. Nueva York, Col. Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03810, Ciudad de México.

Número de Registro de Derechos de Autor.

En trámite

ISBN: 978-607-475-418-6

Todos los derechos reservados.

Ninguna parte de este documento puede reproducirse o transmitirse bajo ninguna forma o por ningún medio, sin permiso por escrito del titular de los derechos.

Imagen de portada tomada de las imágenes prediseñadas de Microsoft Word, en base al contrato de licencia de uso.

Hecho e Impreso en México/Printed in México.

DECLARATORIA LEGAL

Con fundamento en los artículos 17, 53, 54 y 229 de la Ley Federal del Derecho de Autor y para los efectos legales que haya lugar, se hace constar que esta edición es única e independiente de cualquier otra que pudiera realizarse en el presente o en el futuro, por razón de su similitud en el formato, tipo y/o número de páginas, características tipográficas y de diagramación, etc. que no es periódica, quedando limitada esta edición o reimpresión exclusivamente al número total de ejemplares señalados en la página legal de esta obra literaria.

E l E d i t o r .

ÍNDICE

Introducción.....	1
El concepto de la ciudadanía digital	4
El buen ciudadano en la web	7
El buen ciudadano a través de la web	12
El buen ciudadano desde la web	17
Conclusiones.....	25
Referencias	27

Introducción

“*Ciudadanía Digital*” es un término novedoso, un concepto apenas emergente que está actualmente en la frontera de su definición. Aunque ya tiene algún tiempo manejándose dentro del acervo de la informática, podemos decir que aún se encuentra evolucionando y todavía no está completamente definido, particularmente porque los distintos enfoques que puede tener, más allá del mundo de la informática, no han sido totalmente explorados. Por esa misma indefinida conceptualización, por la importancia que el mundo digital está teniendo en las sociedades modernas y por la cada vez más notoria ocurrencia de fenómenos y eventos en el espacio virtual con repercusiones en la conducta pública e, incluso, los procesos electorales, vale la pena abordar el tema y procesar algunas ideas alrededor de él.

El concepto de ciudadanía digital surge de la propia importancia que la web ha tenido en el mundo. Las tecnologías de la información se han desarrollado de manera muy rápida y han adquirido un peso relevante dentro de las sociedades. Han desplazado muchos otros procesos o mecanismos que en otros momentos eran importantes o imprescindibles como la lectura impresa o la formación presencial.

Las tecnologías de la información se han convertido en un mecanismo que acelera los procesos de comunicación, los de interacción e incluso le otorgan eficiencia a muchos de los procesos sociales.

Esta importancia que ha adquirido la tecnología de la información, particularmente aquella que funciona a través de la web, a través de las redes interconectadas a nivel mundial para la transmisión de datos y transmisión de información, es lo que ha impulsado a nuevas realidades y condiciones que se reflejan en la aparición de conceptos nuevos, como el de ciudadanía digital.

Para fines didácticos, y con base en los objetivos de formación cívica de este material, utilizaremos dos estrategias:

- a) Manejaremos el término “web” desde una dimensión no técnica y con un sentido globalizante: incluiremos en él toda la gama posible de recursos de interacción y flujo de información. Entenderemos que al decir web nos referiremos a red mundial de servidores interconectados, pero también a las

redes sociales, las aplicaciones y todo tipo de recurso que permita la interacción y el flujo de datos desde el mundo virtual, a efecto de simplificar el lenguaje en este libro no técnico.

- b) Abordaremos el concepto de ciudadanía digital desde tres visiones distintas y complementarias, donde pondremos énfasis en la palabra *ciudadanía*, en tanto la consideramos un comportamiento deseable en una *ciudad* o contexto compartido por todos. Los tres enfoques son maneras de entender qué es ser un buen *ciudadano*: como un buen usuario o ciudadano *en la web*, como un buen ciudadano que cumple obligaciones y realiza derechos *a través de la web* y como un buen ciudadano que ejerce poder democrático *desde la web*.

El primer enfoque, el de ciudadano *en la web*, tratará el concepto de ciudadanía digital tal como apareció originalmente: como el grupo de buenas prácticas dentro del mundo del uso de las tecnologías de la información. Es el concepto que surgió desde la disciplina de los informáticos; una combinación de reglas de buena conducta personal en la web con el adecuado uso técnico de los recursos informáticos y la práctica de medidas de seguridad cibernética. Bajo este enfoque, la web es un fin, es un espacio virtual de todos que debe ser cuidado por todos y para todos.

El segundo enfoque, el de ciudadano *a través de la web*, es una extensión del concepto original utilizándolo en el mundo cívico real. Se concentra en ver a la ciudadanía digital como el uso de la web para facilitar procesos de la ciudadanía social. Los recursos que provee la tecnología de la información son utilizados para que el ciudadano del mundo real pueda ejercer derechos y cumplir obligaciones. Bajo este enfoque, la web es vista como un medio para lograr fines sociales. En este nivel podemos entender el uso de la web para los trámites electrónicos, los procesos fiscales o los procesos educativos formales, oficializados a través de la web.

El tercer enfoque con el que manejaríamos el concepto de ciudadanía digital es como el de un buen ciudadano *desde la web*. Estaríamos pensando en cómo, desde la web, pueden construirse nuevas modalidades de ejercer la ciudadanía y organizar acción colectiva. Ya no solo es un asunto de seguridad informática, ni de procesos ciudadanos completados por la tecnología; estaríamos hablando de la construcción de nuevas relaciones y estrategias sólo posibles desde el mundo virtual: hacer ciudadanía desde la web. Bajo este enfoque, la web es un recurso cívico que

permite la generación de vínculos, redes y la construcción de capital social y formas de acción colectiva que favorecen al modelo democrático, en términos de poder incorporar mayor y o mejor participación ciudadana dentro de los procesos sociales.

El concepto de la ciudadanía digital

La ciudadanía digital como se mencionó en este texto va a manejarse en tres niveles. El primero de ellos como el conjunto de conductas mínimas apropiadas para navegar en la web. El segundo, como el medio para poder complementar actividades de derechos y obligaciones cívicos y un tercer nivel que tiene que ver con la construcción de nuevas modalidades de ciudadanía entendida como la capacidad de poder cogobernar.

Iniciaremos identificando algunos aspectos alrededor del concepto de participación ciudadana.

Sobre esto podemos decir que, en una sociedad, se pueden descubrir por lo menos tres niveles de participación, escalonados conforme a la intención de ejercer el poder democrático dentro de la colectividad.

Un primer nivel de participación opera en la dimensión social. En él, la actividad se organiza en función de necesidades sentidas muy básicas e inmediatas. Es un tipo de movilización colectiva motivado por el instinto altruista en momentos de crisis, ante riesgos inminentes o por la idea de obtención de beneficios comunes para todo el grupo.

Una afectación, un riesgo o un beneficio colectivo es suficientemente sentido a nivel comunitario como para mover a las personas para integrarse en un esfuerzo de enfrentar entre todos el problema, protegerse del riesgo o aprovechar el beneficio.

Este germen de participación es el más elemental, existe básicamente en la mayoría de los vertebrados y se presenta en todos los primates. No necesariamente es exclusivo del humano. Esta dimensión básica de participar, en el sentido de coordinar esfuerzos individuales para solucionar problemas o eliminar riesgos que pueden ser de afectación de todos o de un grupo muy importante de la población es la manera mínima de entender una organización para lograr fines.

Un segundo nivel de participación ocurre en la dimensión de lo civil. Aquí, ya entramos en un terreno fundamentalmente exclusivo del ser humano. Esta dimensión civil de realizar acción colectiva tiene que ver con la concepción de la existencia de derechos de los seres humanos que deben ser mutuamente respetados.

La noción de la existencia de estos derechos y la intuición de que a todos no conviene su reconocimiento y respeto, provoca un comportamiento social que refuerza el común acuerdo para defender dichos derechos, en beneficio propio y de los demás.

Hay dos actitudes asociadas a este nivel de participación. La primera es una actitud pasiva, de no objeción al reconocimiento de los derechos civiles, como la libertad o la igualdad. No es de hecho una participación, pero su efecto es la legitimación del derecho en tanto que no es atacado por nadie, principalmente porque en todos está la conciencia de que algún día podría ofrecerse la reivindicación de ese derecho en beneficio propio.

La otra actitud, propiamente de participación, es la defensa y promoción activa de derechos. El participante difunde, invoca y promueve los derechos de las personas, aunque el enfoque es el beneficio de las personas mismas, no necesariamente involucrando al conjunto social o pensando en el modelo democrático.

Pueden existir diversidad de conductas que tienen que ver con la exigencia de los derechos de las personas hacia esa ficción jurídica que denominamos Estado.

El tercer nivel de participación, que es el de mayor importancia para el perfeccionamiento del modelo democrático, es el que describe conductas destinadas, de forma deliberada, a intervenir y controlar la conducta de las instituciones y agentes públicos para el mejoramiento de todo el sistema social.

Esta participación política complementa y mejora la participación solamente civil. Ya no sólo se trata de la exigencia de derechos o del reconocimiento mutuo de éstos entre los miembros de la comunidad; no se queda solamente en la versión pasiva de esperar el reconocimiento o el cumplimiento de derechos. Lo que la participación política implica es la sistemática conducta de las personas orientada a intervenir como parte del cogobierno de la sociedad.

En la dimensión política, la ciudadanía puede verse como la capacidad de los miembros de una sociedad de sentirse parte de la ciudad, de ser parte del poder y de ejercerlo para poder lograr un equilibrio y una co gobernanza entre todos los miembros de la sociedad y los propios órganos que componen el Estado en su conjunto.

Estos tres niveles de participación son concurrentes y son los que configuran la participación ciudadanía en una sociedad. Además, estas mismas construcciones

también se reflejan en ese mundo virtual, configurando esa realidad a la llamamos ciudadanía digital.

En el mundo virtual también existe una modalidad de ciudadanía de mínima expresión, conceptualizada como los comportamientos elementales de convivencia para poder circular en la web sin enfrentarse a problemas o sin representar un problema para los demás. También existe un nivel en donde la ciudadanía digital se ejerce como un medio para el perfeccionamiento de actividades relacionadas con la exigencia de derechos o con el cumplimiento de deberes ciudadanos en un sentido fundamentalmente pasivo, como una reacción para recibir. Y también podemos encontrar una dimensión acabada, la dimensión política, en términos de entender la ciudadanía como la facultad de poder cogobernar junto con los órganos del Estado para lograr lo que se esperaría en el modelo democrático, el gobierno del pueblo o el gobierno de todos.

El buen ciudadano en la web

El primero de los tres enfoques que maneja este sencillo material es el que se concentra en entender a la ciudadanía digital como el comportamiento mínimo esperado del participante en el mundo virtual. El buen ciudadano digital, en esta primera versión, es el que se comporta adecuadamente conforme los protocolos comúnmente aceptados en la web, en el mundo digital.

La idea original nació del mundo de la informática, considerando como base al grupo de buenas prácticas en el uso de las tecnologías de la información; conjunto de buenos comportamientos asociados al uso de la web. La ciudadanía digital es un buen comportamiento responsable respecto al uso de las tecnologías de la información particularmente cuando estamos trabajando en la interacción con otros en el ambiente web.

En este sentido, la ciudadana digital se aproxima más a un protocolo de conducta de seguridad digital que a una noción de posibilidades democráticas dentro de la web, donde las principales preocupaciones son la integridad del software, la protección de la identidad y los datos personales y la integridad y seguridad de las personas y las instituciones.

La idea de la web como espacio de convivencia fue una evolución reciente. Originalmente, durante los últimos años del siglo pasado, las posibilidades tecnológicas se reducían a transmitir información de manera masiva, de forma global y razonablemente fácil de acceder en el mundo.

Hasta ese entonces, lo que predominaba era la idea de la seguridad digital, cuando comienza a potenciarse, a finales de los 90's, las posibilidades de intercambio y flujo de información en el mundo desde el espacio virtual, en el mundo cibernético.

Durante los últimos años del siglo pasado y los primeros de éste, el flujo de datos y se abarató y socializó de tal manera que la presencia de personas en la carretera virtual se multiplicó, se sofisticó y, desde luego, también se anonimizó. Ante la presencia de muchos más usuarios con potenciales de agregar o descargar información de la web, hizo que se prestara más atención al tema de la seguridad informática, pero también que apareciera la noción de códigos de comportamiento deseable dentro de ese mundo virtual.

Para el primer lustro de este siglo ya existían distintos flancos desarrollados en la web con alto tráfico, que desarrollaron sus propios códigos de buen comportamiento, varios de ellos impulsados de forma coercitiva, como consecuencia de las legislaciones que fueron apareciendo para regular distintos procesos virtuales.

Aunque, por otro lado, más allá de la aparición de las legislaciones, el grueso de lo que empezó a conocerse como ciudadanía digital, surgió como una necesidad del medio de auto regular las conductas de los participantes. Estos códigos de conducta voluntaria para la convivencia amable en la web también se han conocido como etiqueta en la web o netiqueta.

Han sido códigos de comportamiento que pueden hacer elegante, funcional y no agresiva la relación y la interacción de las personas dentro del espacio web. Tiene que ver con reglas de tolerancia, reglas de conducta, de actitudes apropiadas, de no abuso respecto a cierto tipo de actitudes o lenguajes dentro del sitio web.

Aunque los distintos flancos de desarrollo de espacios o temas de alto tráfico han sido variados, podemos pensar en los siguientes cinco como los más relevantes hasta ese momento:

1.-El acceso digital.

Es la posibilidad de acceder a información y datos y poder realizar flujos de intercambio de ellos en el mundo de lo virtual. Fue el primer reto de seguridad informática, pero también de la incipiente ciudadanía digital en tanto acuerdos entendidos sobre el buen manejo y la conducta ética alrededor de los datos, las bases y la información, especialmente de terceros.

2.- El comercio digital.

Una vez abierta la posibilidad de que existieran flujos de información de manera razonablemente funcional y accesible, se desarrollaron temas con nuevos potenciales, como el comercio digital. La posibilidad de hacer fluir información también abrió la posibilidad de comercializar en un principio con esa información y después con mercancías detrás o soportadas alrededor de esta información que es lo que conocemos como comercio digital.

Al tratarse de procesos virtuales que tenían repercusiones de índole mercantil, necesariamente se sujetaron a las regulaciones comerciales y, desde luego, la

conducta de los diversos participantes en este ciber tema debían sujetarse a dichas reglas.

3.- La formación digital.

Otra área importante que pudo desarrollarse fue la formación de personas, derivada de la posibilidad de poder hacer fluir información dedicada o cuyo objetivo era ese fin. La formación presencial ya no se vio como requisito indispensable para lograr el aprendizaje. Si podía fluir de manera virtual la información, también se podría fluir el conocimiento, y por qué no, también los procesos de formación y aprendizaje.

Esto empujó a crear códigos de comportamiento asociados al adecuado manejo de la información de los integrantes del ecosistema escolar, así como los procesos de reclutamiento de profesores que, muchas veces, solo eran conocidos como personajes virtuales, dada la ausencia del contacto presencial característico del sistema educativo tradicional.

4.- Salud y bienestar.

Otro de los temas o brechas que abrió en primer momento la web fue la salud y el bienestar. El flujo de información permitió también hacer fluir un conjunto de conocimientos que podían ayudar a mejorar la salud de las personas y mejorar su bienestar.

A la vez, desarrolló nuevas posibilidades para un sector profesional de alto impacto social: el sector médico. El conocimiento especializado para el mantenimiento de la salud, para el diagnóstico de la salud o para solucionar problemas alrededor de la salud.

Esto creo nuevos retos en materia de regular, normativa o voluntariamente, conductas asociadas al manejo de información tan delicada como los datos personales, el secreto profesional o el expediente clínico.

5.- La seguridad digital.

Este es, quizá, el tema más emblemático en el medio informático, sobre el cual versa esta primera generación de la ciudadanía digital.

En el mundo informático el ser buen ciudadano en la web, implica, en buena medida, ejercer prácticas que permitan mayor seguridad o una disminución de riesgos. Los principales riesgos que pueden afectar la seguridad digital, que pueden ser varios, por lo menos son:

- El hackeo.

El tener seguridad que permita que los hacker o personajes especializados en romper seguridad digital y acceder sin legítima autorización a servidores o equipos de computo de otras personas para fines diversos siempre ha sido un riesgo y es uno de los temas de seguridad digital que más atención tiene en el mundo del ciberespacio.

- La invasión de software

Que alguien pueda, sin autorización, entrar a servidores o equipos para distintos fines como espiar , modificar programas o software, acceder a información, destruir información o invadir con virus, troyanos u otro tipo de programaciones maliciosas para afectar equipos de terceros.

- El plagio

El plagio de información es también uno de los riesgos permanentes que pueden encontrarse en el mundo de la seguridad digital. Pueden invadirse de manera no autorizada equipos y servidores para obtener información de terceros como ideas, imágenes, secretos de negocios, datos personales, información íntima o diseños industriales, como algunos ejemplos.

Este es un tema bastante amplio, que también toca aspectos de legalidad como son los derechos de autor y los derechos de propiedad, los cuales se ven cada vez más vulnerados y cuyo tratamiento entra en el territorio de la polémica en la medida que se trata de flujo de información a nivel mundial, sujeto a reglas que varían de país a país.

Las regulaciones sobre autorías y derechos de propiedad intelectual no son necesariamente uniformes en el mundo. La diversidad de legislaciones entre continente y continente y entre país y país ha hecho complicado que se pueda regular de manera adecuada, e incluso hace pensar si podría ser posible regular a nivel mundial el asunto de los derechos de autor y cómo protegerlos eficazmente y de forma universal.

- Robo de la identidad

Es un fenómeno sumamente grave que implica riesgos importantes. En su versión más común, un usuario relativamente diestro en el mundo de la web puede usurpar la identidad de otra persona, haciéndose pasar por ella para poder realizar acciones en la web en su nombre.

Las repercusiones pueden ser desde las que pueden parecer inofensivas, como opinar o circular información falsa en nombre de alguien más, hasta las que pueden tener impacto grave, como realizar compras o ejercer acciones con efectos legales sin tener la identidad para ello.

- El uso ilegal de datos personales

Es un tema relativamente nuevo, que apenas está regulándose de manera más o menos estandarizada en Europa y replicándose su normalización en Latinoamérica, donde apenas se está conociendo el tema y se están produciendo leyes generales para su ordenamiento.

El principal riesgo de seguridad digital es que se pueda acceder ilegalmente a equipos o servidores para obtener datos personales e incluso usarlos para fines distintos a los que las leyes permitan y, desde luego, sin el consentimiento y muchas veces sin el conocimiento de los titulares de estos datos personales.

El buen ciudadano en la web, desde este primer enfoque de cómo entender la ciudadanía digital, es el que puede comportarse siguiendo las previsiones, la actitud y con las destrezas para realizar presencia, intercambios e interacciones relativamente amistosas y armónicas en el mundo del ciberespacio. Bajo este concepto, la web es el fin mismo de la ciudadanía digital, pues lo que se quiere es que el ciberespacio sea un sitio seguro y funcional, sin que haya abuso respecto a conductas o actitudes que puedan ofender o afectar a otras personas.

El buen ciudadano a través de la web

Bajo este enfoque, a diferencia del anterior, la web no es vista como un fin, sino como un medio. Es el canal a través del cual es posible facilitar el ejercicio de la ciudadanía que se ejerce en el mundo tangible.

Desde esta visión, el elemento sustantivo ya no es la web sino la ciudadanía, vista desde la dimensión del ejercicio de derechos o el cumplimiento de obligaciones.

En virtud de la fuerte asociación de este enfoque con los derechos y deberes ciudadanos, las principales acciones de buena ciudadanía en esta dimensión tienen que ver con la interacción con las instituciones de gobierno, que son, esencialmente las que garantizan o materializan el cumplimiento de los derechos o ante las que se cumplen obligaciones.

La ciudadanía digital a través de la web significa la existencia de interacciones entre el ciudadano y sus instituciones públicas para ejercer derechos y cumplir obligaciones mutuas. Dichas interacciones pueden ser de dos tipos:

- a) Interacciones de acceso a la información
- b) Interacciones ciudadano-gobierno y gobierno-gobierno

a) Interacciones de acceso a la información

Este tipo de interacción es de consulta. Es la materia prima para que suceda de forma óptima la siguiente fase de interacción. Supone la existencia en la web de información clara, accesible y suficiente para que los ciudadanos conozcan la estructura y las funciones del gobierno, de sus instituciones públicas, lo que también implica, por un lado, el ejercicio del derecho ciudadano a conocer a su gobierno y, por otro, la obligación del gobierno de informar.

En este sentido, el primero de los derechos que se ejerce en este nivel de ciudadanía digital es el derecho del acceso a la información, en tanto prerrogativa ciudadana de poder contar con información completa y confiable sobre las instituciones públicas. Conocer lo que es y lo que hace el gobierno es punto de partida para otro tipo de interacciones más complejas.

Esta interacción de consulta se materializa con la existencia de sitios virtuales donde pueda consultarse la información sobre las actividades del gobierno. Regularmente

los portales web de las instituciones públicas cumplen esa función, aunque hay culturas de tradición más opaca que requieren “forzar” a las instituciones públicas para compartir su información con el público y pueda ocurrir la ciudadanía digital en el nivel de ejercer derechos y cumplir obligaciones a través de la web.

Nuestro país se encuentra en este supuesto. Desde el nacimiento de la web pública, durante los 90`s del siglo pasado y hasta principios del milenio cada institución publicaba alguna información, regularmente la obligatoria respecto a los servicios que proporcionaba, pero siempre deficiente, desactualizada, incompleta y solamente la que los burócratas en turno consideraban, a su juicio, como del interés del público.

La disponibilidad en la web de información verdaderamente sustantiva e ilustrativa respecto al funcionamiento y servicios de las instituciones públicas mexicanas es de apenas el año 2002, en virtud de una ordenanza obligatoria, la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental* (LFTAIPG). Esta ley impulsó la publicación obligatoria de 17 temas como los directorios de los servidores públicos, las compras realizadas, las remuneraciones, los programas de subsidio y los padrones de beneficiarios de apoyos sociales, entre otros.

En el año 2015 se amplió la cantidad de temas que deben de publicarse en la web respecto de las instituciones públicas o que manejan recursos públicos. Esto fue a través de la *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública* (LGTAIP), del 4 de mayo de ese año.

Bajo esta ley, la actualmente vigente, se establecieron 48 “obligaciones comunes” para todos los sujetos obligados en lo general y diversas “obligaciones específicas” cuyo número puede variar de acuerdo a la naturaleza y especialización de cada tipo de institución.

Esta legislación actualmente obliga a la publicación de información en la web de:

- Instituciones públicas de los tres niveles de gobierno (Federal, estatales y municipales)
- Instituciones públicas de los tres poderes (ejecutivo, legislativo y judicial)
- Sindicatos
- Universidades públicas
- Fondos y fideicomisos públicos

- Partidos políticos
- Organizaciones y personas que ejerzan recursos públicos

La información mínima obligatoria disponible para ser consultada por el ciudadano, conforme a la actual ley de transparencia, establece los siguientes 48 temas:

Normatividad	Estados financieros
Estructura	Recursos asignados a terceros
Facultades	Concesiones que otorgan a terceros
Metas	Adquisiciones
Indicadores de interés	Informes de lo realizado
Indicadores de objetivos	Estadísticas
Directorio	Avances de gasto
Remuneraciones	Padrón de proveedores
Gastos y viáticos	Convenios
Plazas	Inventarios de bienes
Honorarios	Seguimiento a recomendaciones
Declaraciones patrimoniales	Resoluciones emitidas
Unidad de transparencia	Mecanismos de participación
Concursos de vacantes	Programas que ofrecen
Programas sociales	Resoluciones del Comité
Condiciones de trabajo	Evaluaciones y encuestas
Currículums	Estudios
Sanciones	Jubilados y pensionados
Servicios	Otros ingresos
Trámites	Donaciones
Presupuesto asignado	Archivo documental
Deuda pública	Actas de consejos consultivos
Gastos de comunicación social	Intervención de comunicaciones
Auditorías	Otra información

b) Interacciones ciudadano-gobierno y gobierno-gobierno

Si existe la interacción mínima que permita la consulta de información disponible en la web, entonces pueden detonarse procesos de interacción virtual más complejos entre el ciudadano y el gobierno. Tal es el caso de aquella en donde el ciudadano comienza a ejercer derechos y obligaciones a través de la web, como solicitar permisos o pagar impuestos.

Pero, además, la ocurrencia masiva de este tráfico ciudadano ejerciendo derechos y obligaciones a través de la web obliga a los gobiernos a ser más eficientes, al menos respecto de las gestiones o interacciones de más demanda, y comienza a interactuar entre sí, gobierno con gobierno, con el objetivo de mejorar la calidad y velocidad de esas gestiones e interacciones.

De esta forma, se detonan acciones para coordinar esfuerzos, compartir información y vincular bases de datos y servidores, para homologar los trámites para licencias de conducir en todos los estados de un país o para obtener copias certificadas de actas de nacimiento desde la ciudad de residencia, sin necesidad de obligar al ciudadano a tramitarlas en la entidad federativa en la que nació, como algunos ejemplos.

Este fenómeno de interacción entre ciudadanos y gobiernos y la que ocurre entre gobiernos, en función de mejorar desempeño para beneficio último del ciudadano, ha tomado el nombre de Gobierno Electrónico.

Este concepto de gobierno electrónico se ha concebido como el uso de las tecnologías de información para vincular mejor al ciudadano con sus instituciones públicas. Bajo este concepto, se pretende la existencia de interacciones dinámicas, verdaderos flujos de comunicación que permitan vinculaciones estables y fluidas entre gobierno y ciudadanos.

En el caso mexicano, los principales esfuerzos para impulsar el gobierno electrónico comenzaron en los 90's y algunos de los más notorios han sido los siguientes:

COMPRANET

Aparece durante los 90's y es la plataforma digital a través de la cual se conectan oferentes y demandantes de bienes y servicios para el gobierno federal. A través de esta plataforma los ciudadanos pueden:

- Conocer las demandas de bienes y servicios del gobierno federal
- Competir como posibles proveedores de bienes y servicios
- Consultar lo que el gobierno compra, a quien y en cuanto

CIDGE

Es la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, se creó en el 2005 y se ha encargado de incorporar el tema en la agenda tecnológica del país, así como gestionar la política nacional en la materia.

DECLARANET

Es el portal de declaraciones patrimoniales de los servidores públicos, donde los ciudadanos pueden:

- Realizar sus declaraciones patrimoniales, aquellos ciudadanos que son servidores públicos

- Consultar las declaraciones patrimoniales de los servidores públicos

TRAMITANET

Es la plataforma a través de la cual se clasifican y se pueden consultar los requisitos, oficinas, costos y horarios de atención de trámites de dependencias y entidades.

PLATAFORMA NACIONAL DE TRANSPARENCIA

Es la plataforma a través de la cual los ciudadanos pueden consultar la información de obligatoria publicidad de todas las instituciones federales, estatales y municipales que son sujetos obligados conforme a la ley de transparencia.

Además, es posible iniciar y gestionar las denuncias que cualquier ciudadano puede presentar ante el instituto de transparencia, en función de que alguna dependencia o institución se niegue a proporcionar la información pública que le corresponde.

Es importante señalar que aunque este nivel de ciudadanía se realiza preponderantemente en interacción con las instituciones públicas, puede ocurrir también entre agentes fuera del circuito gubernamental.

Es posible que la dispersión de la información pueda ser realizada o promovida por particulares, así como también pueden ser privados quienes interactúen con el gobierno para compartir servidores y bases de datos en beneficio de fusiones socialmente útiles.

El buen ciudadano desde la web

Ese tercer enfoque entiende a la web también como un medio, pero no únicamente como un canal de tránsito por donde el ciudadano puede ejercer derechos y obligaciones que, opcionalmente, podría ejercer de manera física. En este nivel de ciudadanía digital, el ciudadano tiene en la web una herramienta para desarrollar nuevos métodos de ejercer la ciudadanía, algunos de ellos solo posibles desde el ciberespacio.

El buen ciudadano desde la web es la versión más cercana a lo que el modelo democrático esperaría de un ciudadano. Se parte de la idea de que en la dimensión virtual, la persona puede mejorar y potenciar su capacidad ciudadana creando nuevas modalidades de interacción, dirigidas a la participación e intervención en los asuntos públicos, la vigilancia de las acciones de gobierno y la toma de decisiones en coordinación con las instituciones.

La intervención ciudadana a este nivel, desde la web, aparece como posible y se fortalece en la medida en que se puede conocer e intercambiar información en el ciberespacio de una manera muy rápida, al grado de que los flujos de datos, los de ida y los de vuelta entre las personas, comiencen a tener la velocidad de una conversación, es decir, si es posible la comunicación en tiempo real.

Esto es porque en la vida real las intervenciones democráticas tienen que ser rápidas, en virtud de que los problemas públicos y las decisiones que hay que tomar sobre ellos también lo son. Por eso la ciudadanía digital en esta dimensión más acabada, la que significa compartir y controlar al poder desde la web, solo comienza a visibilizarse cuando la interacción de los participantes virtuales es más rápida y fácil. También por eso la evolución del término “ciudadanía digital”, hasta este nivel de concepto, ha sido tan reciente, pues es un fenómeno que empieza a aparecer y comprenderse apenas con la aparición de la web 2.0

Fue hacia el año 2004 cuando se anunció la web2.0, que se denominó de esta manera para distinguirla de la primera época de la web, que surgió a finales de los 80's y prevaleció durante los 90's y los primeros años de este siglo.

En la primera versión de la web, el usuario era fundamentalmente pasivo, receptor de información. Eventualmente podía publicar algo, de manera muy limitada sin

muchas posibilidades de expresión y definitivamente no podía realizar un proceso de comunicación fluido a través de esta vía.

El desarrollo de los temas de esta primera generación web, como ya se vio, estuvieron vinculados al comercio electrónico, la educación o la salud, entre otros. Sin embargo, en dichos temas los flujos de comunicación sucedían en ambientes reales y sólo la transmisión de datos ocurría en el mundo del ciberespacio. El flujo de información e ideas necesario para conocer a personas en la web, interactuar con ellas y establecer acuerdos era muy tardado; era mucho más fácil cumplir dicho flujo en el plano físico y sólo ocupar la web para transmitir o difundir información y datos con características de más largo plazo. La web servía, por lo común, para consumir información o publicar información de manera completamente aislada y asincrónica, con un enfoque de difusión de datos e ideas, sin posibilidades de establecer comunicación en tiempo real.

Con la aparición de la web 2.0 la velocidad y posibilidades de la web se ampliaron exponencialmente en beneficio de los intercambios de información muy cercanos al tiempo real. Los sitios web comenzaron a dinamizarse para compartir información con sus públicos y comenzó el fenómeno de la interoperabilidad; poder interactuar entre sistemas y funciones de la web para poder ampliar posibilidades de acción dentro de ellos.

Los sitios web dejaron de diseñarse en función del programador/diseñador y se empezaron a concentrar más en el usuario y sus necesidades. Dejaron de presentarse la información conforme la idea y preferencia del que diseñó y se empezaron a atender las necesidades y gustos de quienes estaban transitando por los sitios.

Surgió la posibilidad de colaboración en los sitios web donde cada vez más en tiempo real podían hacerse aportaciones de los individuos, integrantes o usuarios para poder construir información colectiva entre todos y cada vez más de forma sincrónica.

La clave de la web 2.0 fue hacer posible el crear contenido de forma rápida y fácil desde los usuarios, pues el aportar y recibir información de manera rápida e, incluso, con varias personas interactuando al mismo tiempo, produjo una simulación de ambiente de comunicación interpersonal.

Con flujos rápidos de comunicación y la posibilidad de varios interlocutores a la vez pudo ser posible crear lo que hoy llamamos comunidades virtuales. Muchos de los servicios de la web, las aplicaciones web, los blogs o las redes sociales son ejemplos

de construcción colectiva de información, aprovechando las oportunidades de interacción de flujo de información en tiempo real.

De esa misma manera, e igual que el intercambio de flujo de información escrita, aparece también el flujo de información iconográfica. El servicio de lanzamiento de videos comienza a proliferar a través de medios como los video blog, de personas y de grupos virtuales, o plataformas enteras dedicadas a la exposición de producción audiovisual del público, como el caso de YouTube, como posibilidades nuevas de expresión.

La web 2.0 permitió nuevas posibilidades en la construcción de conocimiento, la construcción de información colectiva y la creación de nuevas modalidades de trabajo colaborativo.

Una de las primeras aplicaciones fue para mejorar el mundo laboral. La posibilidad de crear comunidades de creación de conocimiento, de intercambio de información, de intercambio de ideas y de aportaciones prácticamente en tiempo real, permitió al mundo laboral el crear comunidades colaborativas para poder realizar trabajo y tomar acuerdos y coordinar acciones desde la web, omitiendo en muchos casos la presencia física de las personas en algún punto geográfico.

Estas posibilidades de interacción funcional desde el ciberespacio han servido para reorganizar algunas actividades laborales. Se puede seleccionar talento y contar con colaboradores de diversas geografías o se puede programar trabajo a realizar desde casa, eliminando al menos parcialmente el tardado y costoso desplazamiento físico de las personas dentro de las grandes ciudades, como algunos ejemplos.

Otro desarrollo a través de esas nuevas posibilidades de la web 2.0 fue mejorar los entornos educativos. La educación en sus primeros momentos en la web de los 90's tenía que ver con la difusión de contenidos que asincrónicamente se realizaban en algún otro punto geográfico y de manera, igualmente asincrónica, se regresaba retroalimentación que demostrara el aprendizaje, conocimientos o las destrezas que se esperaban.

Eventualmente se evaluaba también de manera asincrónica en un proceso que tenía que ser seriado, creado por etapas para construir un conocimiento vía remota. Las interacciones que requerían contacto y acuerdos rápidos tenían que realizarse en el mundo físico y el espacio virtual sólo era el sitio de complemento para datos e información.

Hoy, eso ya no es necesario. Se abren nuevas posibilidades para mejorar la educación prácticamente en tiempo real. Se pueden tener plataformas con entornos educativos en donde participantes de distintos lugares interactúan de manera prácticamente directa, construyen información, usan información, construyen conocimiento, generan aprendizajes, comparten experiencias, utilizan diversos medios desde el texto, presentaciones, dibujos, gráficas, videos. De hecho, es muy posible que se junten, participen, se vean y conozcan, a través del video, en el mismo salón de clases virtual, estando cada uno sentado en su propia casa.

Así como ha sucedido en el mundo laboral y de la educación, también se abren posibilidades para poder mejorar las capacidades ciudadanas de las personas, o incluso, crear nuevas modalidades de ciudadanía.

El hecho de que las posibilidades de la web se hayan abierto de manera tan amplia implicó una verdadera democratización de la información. Una democratización de la posibilidad de producir y acceder a la información, crear contenidos, crear nuevo conocimiento, y eso, evidentemente, también puede beneficiar las posibilidades de poder ejercer ciudadanía en los términos más esperables para el modelo democrático: compartir el poder y la vigilancia de su correcto ejercicio.

Esas nuevas posibilidades de ciudadanía desde la web, permite nuevas formas de relación entre las personas para fortalecer el mundo de lo público. Cuando hablamos de ciudadanía digital desde la web, nos referimos a ejercer el co-gobierno, el gobierno compartido entre todos, aprovechando las posibilidades de interacción que ofrece la web, con el fin de fortalecer el mundo de los temas públicos.

Hay dos variantes, o dos modalidades de cómo pueden ser esas nuevas interacciones:

Persona-persona

Las personas pueden interactuar creando ciudadanía digital, en un principio interactuando unas con otras. La interacción entre personas puede ir construyendo redes de opinión que afecten o interfieran de manera benéfica en el mundo de lo público.

Pueden, por el hecho de intensificar el intercambio de ideas entre personas sobre ciertos temas, crear interés público, favorecer la difusión o construir opinión pública. Esto puede, eventualmente, generar visibilidad y presión social alrededor de ciertos

temas. Y todo dentro del nivel de intercambio de ideas y opiniones entre particulares, de unas personas con otras.

Un ejemplo puede ser las asociaciones de padres de familia de cualquier escuela. Pueden construir a través de la web y las actuales posibilidades de tecnología verdaderas comunidades en donde puedan realizar intercambios de información, construir comentarios, opinar alrededor de los temas escolares, comentar temas extra escolares. Pueden opinar a nivel de aula sobre sus hijos y sus profesores, así como también a pueden compartir ideas sobre la administración escolar o sobre situaciones del entorno que puedan beneficiar o afectar a la comunidad de la escuela.

Eventualmente esas asociaciones de padres van construyendo opinión, van construyendo y compartiendo conocimientos que va mejorándose progresivamente y que puede detonar en el mejoramiento de la esfera pública de ese tema en particular.

Otro ejemplo son los comités ciudadanos. Los comités ciudadanos también pueden construir comunidades virtuales que tengan como fines las mejoras de las condiciones de los miembros que están integrados a la comunidad.

Pueden detonar flujos dinámicos de información para construir conocimiento para poder mejorar las condiciones o la vida de los vecinos. Alrededor de temas como los servicios públicos que hacen falta y en donde, los sitios más problemáticos o inseguros o la mejor manera de solucionar inquietudes públicas existentes en la comunidad.

Esta interacción con fines ciudadanos puede suceder en diversos espacios socialmente importantes como los comités de vigilancia y seguridad pública de los municipios, los diversos grupos que puede haber formales a nivel deportivo, a nivel religioso o a nivel social. Esta generación de comunidades virtuales que construyan conocimiento, opinión y coordinación social puede tener importantes efectos en el mejoramiento de la eficiencia de los procesos públicos.

Persona-gobierno

La otra modalidad de generar interacciones puede ser entre las personas y su gobierno. Cuando hablamos de las personas con su gobierno estaríamos hablando de un nivel bastante más sofisticado de organización que está deliberadamente

pensado para poder influir en el mundo de lo gubernamental, poder incidir incluso, en las políticas públicas diseñadas por el gobierno.

Ejemplo de esto, son los chats con los representantes populares. La creación de comunidades, chats, o alguna otra forma de grupo visual alrededor de un representante popular, por ejemplo, tiene efectos públicos de manera directa. Se convierten en órganos de interacción y de vigilancia de las actividades de los representantes y eso es un ejemplo, sumamente valioso, de cómo se pueden crear nuevas modalidades en donde ya no es necesario, quizás, que el representante deba tener una constante interacción física con sus electores, sino que estos pueden, de manera virtual, estar participando, muchas veces en tiempo real y sin necesidad de sujetarse a un horario laboral o a un horario diurno.

Es importante mencionar el siempre latente riesgo de que, ante la escasa participación pública, los espacios de interacción virtual de los gobernantes los ocupen sus públicos fans, anulando el efecto de control democrático. De ahí la importancia de que, también en el ciberespacio, participe el mayor número posible integrantes de una sociedad.

Los diseños participativos en las políticas públicas, son otro ejemplo de cómo se puede generar una nueva modalidad de interacción entre las personas y entre los gobiernos.

Esos diseños participativos implican ya incidir en la política pública, incidir en alguna parte del análisis y la formulación de política, en donde muchas veces, lo que puede ocurrir, es que distintos especialistas, actores sociales, miembros de la comunidad, puedan a través de este tipo de mecanismos de encuentro virtual estar aportando ideas para mejorar modelos de funcionamiento de la agenda política.

Aportan ideas, corrigen ideas, comparten ideas, construyen conocimiento alrededor de un asunto público que se esté tratando por parte del gobierno y que éste, pueda ser también receptivo ante este conjunto de opiniones e ideas, muchas de ellas técnicas, para producir un buen diseño de política pública.

Un tercer ejemplo alrededor de esta forma de interacción entre las personas y el gobierno puede ser los monitoreos virtuales. A través de los monitoreos virtuales, aprovechando la tecnología y la información, las personas pueden realizar verdaderas vigilancias sociales alrededor del actor público.

Esos monitoreos pueden tener características que no podrían tener los monitoreos personalizados y los cuales están limitados a una cuestión de costo, de espacio, de tiempo y de capacidad organizativa de los personajes o de los individuos. Un monitoreo virtual, por ejemplo, puede ser un ejercicio de rendición de cuentas o vigilancia de desempeño alrededor de un tema o una dependencia, de parte de un conjunto de personas voluntarias que quieren realizar, con una metodología previamente acordada, una revisión de cómo funciona ese ente público.

Las personas monitoras ni si quiera pueden vivir en la misma ciudad, pueden ser incluso de países distintos y estar colaborando de manera coordinada a través de las tecnologías de la información y lograr con eso un efecto público en términos de poder monitorear entre muchos un proceso, una actividad, un área, un departamento o un programa público.

Esas nuevas modalidades de trabajo que se producen desde este enfoque del buen ciudadano desde la web, pueden generar un enorme provecho. Podemos mencionar algunos de los más comunes, en términos de que, puedan generar acción colectiva que derive en beneficios:

La opinión

La opinión en sí misma va a generar una acción colectiva que puede mejorar la calidad de la democracia en términos de que permite incluir el punto de vista del mayor número de personas en los procesos y los temas públicos.

La vigilancia social

Es uno de los beneficios que también pueden contabilizarse como parte de la ciudadanía digital viéndola en este nivel porque permite efectivamente que esos ojos que observan, también se dirijan como vigilantes de los procesos públicos o de los recursos públicos.

La incidencia

Es uno de los mayores beneficios, pues es la posibilidad de poder modificar alguna decisión pública, alterar para bien alguna decisión o algún programa públicos.

La evaluación

Permite que uno o diversos actores, con un costo bastante menor al de la evaluación totalmente presencial, puedan desde el espacio virtual estar evaluando acciones y políticas de los gobiernos.

La denuncia

El denunciar también puede ser posible cada vez más y mejor desde el espacio virtual sin estar necesariamente en presencia de las personas de manera física, contribuyendo a la visibilización de las conductas incorrectas y ayudando a la protección de los recursos públicos muchas veces antes de que sea demasiado tarde.

La influencia electoral

Ha sido evidente que la opinión masiva sobre ciertos temas y candidatos puede tener un efecto sensible en la conducta electoral de las sociedades. Aunque también aparece el riesgo de que las noticias falsas y las calumnias puedan distorsionar los efectos benéficos de este tipo de participación.

Conclusiones

El mundo del ciberespacio se ha desarrollado a tal grado que ha simulado ambientes de convivencia y comunicación muy cercanos a los que se tienen en el plano físico, pero a un menor costo y con mucha eficacia de tiempo y traslado, lo que ha derivado en la posibilidad de crear verdaderas comunidades virtuales que pueden de forma efectiva impactar sobre los temas públicos y su manejo.

El que las personas puedan aprovechar estas posibilidades tecnológicas para la intervención en los temas públicos al grado de poder influir sobre las decisiones que se toman sobre ellos es lo que denominamos “ciudadanía digital”, en el sentido más aproximado a como se entiende bajo el modelo democrático, en donde es deseable que el poder esté distribuido entre el mayor número de personas posible.

Aprovechando este enfoque ideal de la ciudadanía digital, pero incorporando también los elementos de las otras dos maneras ya explicadas de cómo entender el concepto, podemos exponer algunas conductas descriptivas esperables de un ciudadano digital:

1. Se comporta adecuadamente dentro de la web, conoce y sigue las recomendaciones sobre el uso, cortesía y tolerancia dentro del ciberespacios, en la conciencia de que estará interactuando con múltiples personas con ideas y actitudes muy diversas.
2. Sabe navegar y protegerse de los riesgos de seguridad digital, identifica sitios seguros, utiliza con más frecuencia la información gubernamental, hace uso de avatares para proteger su identidad y está al tanto de la evolución de las trampas y delitos en la red.
3. Se moviliza con éxito hacia nuevos ecosistemas laborales en donde la presencia física puede omitirse al menos parcialmente y en donde el conocimiento es la principal fuente de riqueza
4. Optimiza su tiempo, eliminando en buena medida los traslados físicos o las esperas. Utiliza las herramientas tecnológicas para completar muy diversos procesos en forma no presencial, incluyendo el ejercicio de sus derechos y obligaciones ante las instituciones públicas.
5. Estudia más, en virtud de que cuenta con más posibilidades de aprendizaje en línea que pueden combinarse con las actividades laborales y en donde la distancia o los horarios ya no representan un obstáculo determinante.

6. Interactúa con sus instituciones públicas, sabe dónde obtener información suficiente y confiable sobre ellas y se involucra en comunidades donde se traten asuntos públicos, aventurándose incluso a participar de vez en cuando en ejercicios de participación en temas públicos.

Referencias

Valenzuela, S. *Desenredando el impacto de las redes sociales en la participación ciudadana*, BITS, revista del departamento de ciencias de la computación de la universidad de Chile, número 10, Chile.

Ley de Ciudadanía Digital, Asamblea Legislativa Plurinacional, 2018, Bolivia.

M O V I M I E N T O
C I U D A D A N O

Tarea Editorial

1ª Edición Diciembre del 2018.

1ª Impresión Diciembre del 2018.

DISTRIBUCIÓN GRATUITA, PROHIBIDA SU VENTA.

El material titulado "**CIUDADANÍA DIGITAL (BUENAS PRÁCTICAS)**", es una publicación de Movimiento Ciudadano y se terminó de imprimir en la Ciudad de Monterrey, Nuevo León, el día 26 de diciembre del 2018.

Esta impresión consta de 3,600 ejemplares más sobrantes y fueron impresos por: Art Of Publicity de México, S.A. de C.V., Avenida Morones Prieto No. 1500, Colonia Nuevas Colonias, C.P. 64710, Monterrey, Nuevo León. La edición estuvo al cuidado de la Tesorería Nacional de Movimiento Ciudadano, Partido Político Nacional.