



## DE LA PARTICIPACIÓN A LA INNOVACIÓN: LAS INSTANCIAS DE DELIBERACIÓN *ONLINE* PROMOVIDAS POR LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

### FROM PARTICIPATION TO INNOVATION: ONLINE DELIBERATION INSTANCES PROMOTED BY BUENOS AIRES CITYS

ROCÍO ANNUNZIATA<sup>i</sup>

Fecha de Recepción: 25/05/2022 | Fecha de Aprobación: 12/06/2022

**Resumen:** Este trabajo se propone examinar la evolución de las instituciones participativas en la Ciudad de Buenos Aires, a la luz de la contraposición entre dos paradigmas: el de la participación comunitaria y el de la participación conectiva. El objetivo general es describir y analizar las prácticas participativas promovidas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a partir de la coyuntura crítica de la pandemia de COVID-19, que supuso un giro en la concepción de la participación y un aumento del énfasis en la innovación. La metodología de investigación es cualitativa y comprende una serie de actividades como entrevistas en profundidad, observaciones no participantes de encuentros participativos y análisis de documentos producidos por los/as protagonistas. Este artículo aspira a realizar una contribución conceptual a los estudios sobre participación ciudadana, en la medida en que propone considerar la evolución de las prácticas en el marco de un nuevo paradigma; también aspira a realizar una contribución metodológica, porque uno de los ejes más importantes de las actividades de investigación es la observación no participante de encuentros digitales sincrónicos.

**Palabras clave:**

*Participación Conectiva.  
Innovación.  
Deliberación.  
Participación Ciudadana.  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires.*

---

<sup>i</sup> Doctora en Estudios Políticos de la École des Hautes Études en Sciences Sociales de Paris y en Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Investigadora adjunta del CONICET con sede en el Instituto de Investigaciones Políticas (UNSAM-CONICET). Profesora en la Escuela de Política y Gobierno de la UNSAM y en la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA. Contacto: rannunziata@unsam.edu.ar

**Abstract:** This paper aims to examine the evolution of participatory institutions in the City of Buenos Aires, in light of the contrast between two paradigms: community participation and connective participation. The general objective is to describe and analyze the participatory practices promoted by the Government of the City of Buenos Aires from the critical juncture of the Covid-19 pandemic, which led to a shift in the conception of participation and an increased emphasis on innovation. The research methodology is qualitative and includes a series of activities such as in-depth interviews, non-participant observations of participatory meetings and analysis of documents produced by the protagonists. This article aims to make a conceptual contribution to studies on citizen participation, to the extent that it proposes to consider the evolution of practices within the framework of a new paradigm; it also aspires to make a methodological contribution, because one of the most important axes of the research activities is the non-participant observation of synchronous digital meetings.

**Keywords:**

*Connective  
Participation.  
Innovation.  
Deliberation.  
Citizen Participation.  
Buenos Aires City.*

### **Introducción**

Este trabajo se propone analizar la evolución de las instituciones participativas en la Ciudad de Buenos Aires. La instancia participativa por excelencia promovida por el Gobierno de la Ciudad durante los últimos años había sido BAElige, una herramienta basada en la plataforma Cónsul, que funcionaba con la dinámica de un Presupuesto Participativo digital. En 2020, este dispositivo fue interrumpido por la pandemia de COVID-19 y el Gobierno decidió promover en cambio otras instancias deliberativas mediante reuniones sincrónicas por Zoom con los vecinos y vecinas para tratar sobre diferentes problemáticas específicas y predefinidas (denominadas “Encuentros de Diagnóstico”). En 2021 implementó el Plan de Futuro, una consulta ciudadana digital que incluyó una etapa de “ideatones” mediante encuentros sincrónicos. Estas nuevas experiencias se han asemejado mucho a las de la investigación de mercado que a las instituciones participativas características de las décadas pasadas en América Latina. El caso de la Ciudad de Buenos Aires participa así de una tendencia probablemente global al impulso de herramientas colaborativas en las que el acento está puesto más en la innovación (tecnologías empleadas, metodologías para los intercambios, *gamification*<sup>1</sup>) que en la participación (redes y pertenencias colectivas del involucramiento

ciudadano y grado de influencia en la toma de decisiones). En este artículo nos concentramos en los efectos que esta concepción de la participación tiene sobre la deliberación.

En primer lugar, proponemos una contraposición entre dos paradigmas de la participación ciudadana: el que predominó en América Latina desde fines de los ochenta hasta la actualidad, y el que parece estar instalándose actualmente de manera global. En segundo lugar, presentamos la metodología de investigación que sustenta el artículo. En tercer lugar, describimos las instancias participativas impulsadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires desde 2020; luego, identificamos los efectos de la concepción de la participación en el desarrollo de los intercambios deliberativos. Finalmente, concluimos reflexionando sobre los aspectos de las escenas deliberativas observadas que nos permiten pensar en un nuevo paradigma de la participación ciudadana.

#### ***De la participación comunitaria a la participación conectiva***

Desde sus primeras experiencias en la región latinoamericana a fines del siglo XX y su expansión global en la primera década del siglo XXI, las instituciones participativas cuyo ejemplo paradigmático es el Presupuesto Participativo, han sido herramientas o políticas asociada a los ideales de democracia participativa (Pateman, 2012), en particular a la visión del ámbito local como un ámbito privilegiado para la intervención ciudadana en las decisiones. De esta manera, las instituciones participativas como dispositivos anclados en el territorio y en lo barrial, se han relacionado con el fortalecimiento comunitario de un modo bidireccional: fueron entendidas como herramientas capaces de empoderar a las comunidades locales, y su éxito se condicionó a la existencia previa de un entramado robusto y autónomo en la sociedad civil (Baiocchi, 2003; Avritzer, 2014; Goldfrank, 2006). Las instituciones participativas siempre se han organizado alrededor de una valoración del “saber de la experiencia” de los/as participantes, sintetizado en la idea de que ellos/as son quienes mejor conocen el territorio y los obstáculos o problemas que deben enfrentar en su vida cotidiana (Annunziata, 2011).

En Argentina, esta concepción de la participación fue la que enmarcó las experiencias de instituciones participativas a nivel local, y especialmente de los Presupuestos Participativos que tuvieron un marcado crecimiento entre 2008 y 2013 y de los que la Ciudad de Buenos Aires había sido uno de los dos casos pioneros —junto con Rosario— (Signorelli, 2016; Carmona y Martínez, 2018; Arena, 2018; Annunziata, 2011).

Durante los últimos años y ya con anterioridad a la pandemia de COVID-19 fue ganando eco la idea de Crowdsourcing o Citizen sourcing tomada del modo en que el sector privado

aprovecha el conocimiento y las opiniones de los usuarios (Loukis, 2018). En el ámbito de lo que se entiende por *Citizen Sourcing* (Ferreira y Faria, 2018) o *Crowdlaw* (Noveck et al., 2020), tuvieron lugar experiencias novedosas como las de Decide Madrid (que incluyó presupuestos participativos, consultas, e iniciativas ciudadanas habilitadas por la plataforma CONSUL) o la de vTaiwán, que incluyó también el uso de plataformas específicas para arribar a consensos solapados en situaciones deliberativas. De hecho, el eco creciente de este paradigma fue de la mano con el desarrollo vertiginoso de nuevas plataformas para la participación ciudadana digital, varias de ellas de código abierto como CONSUL, DECIDIM o, en Argentina, DEMOCRACIAOS, y de plataformas específicas para la deliberación como DISCOURSE o POL.IS<sup>2</sup>.

A partir de esta evolución reciente, proponemos distinguir dos modelos contemporáneos de participación ciudadana o dos paradigmas. El primero corresponde a las formas ya hoy tradicionales de participación, que se multiplicaron a fines del siglo XX (denominadas habitualmente consejos de barrio, consejos consultivos temáticos, foros de seguridad, consejos comunales, silla vacía, consultas ciudadanas, planificación estratégica participativa, consejos gestores de políticas públicas, iniciativas ciudadanas, cabildos locales, legislación participativa, talleres participativos, laboratorios participativos, seguimiento público de gestión, etc.). Salvo excepciones, la participación no es masiva y puede ser poco representativa de la opinión pública (suelen participar las personas generalmente más activas e interesadas en los asuntos comunes). La participación en este modelo refuerza identidades colectivas y lazos políticos preexistentes, crea redes y se apoya en estas. Compartir y estar con otros/as es constitutivo del sentido de participar. En este paradigma, las tecnologías se pueden incluir en mayor o menor grado, pero se conciben como un canal entre otros de expresión (y se busca que, como canal, no afecten al contenido de lo que se quiere expresar). De hecho, hace varios años que las instituciones participativas han comenzado a experimentar con la inclusión de herramientas tecnológicas en alguna de las etapas de los procesos participativos —como los Presupuestos Participativos con votación *online* o diversas formas de hibridación *online-offline* (Coleman y Cardoso Sampaio, 2017; Touchton, Wampler y Spada, 2019; Signorelli, 2020)<sup>3</sup>—. Podemos llamar a este modelo “participación comunitaria”.

Un segundo modelo o paradigma es el que se ha conformado durante estos últimos años, inspirado en la lógica de *Crowdsourcing* o *Citizen Sourcing* y en auge justo desde poco antes de la pandemia. En este paradigma, la tecnología es la estructura del proceso participativo; la participación se piensa a partir de las posibilidades y funciones que la tecnología permite. La participación debe ser masiva para brindar una información más

significativa a los gobiernos que la proponen (e incluso los resultados pueden tratarse masivamente con ayuda de programas de inteligencia artificial). En consonancia, la participación debe ser ágil y adaptable a la vida cotidiana de las personas, pero el/la participante es pensado/a más como usuario/a que como una persona inserta en redes de pertenencia. En definitiva, la participación es un proceso individual que da como resultado un producto colaborativo. Incluso podría decirse que, en este paradigma, las tendencias (los grandes números, el *big data*) importan más que la persona con experiencias reales, de modo que el saber de la experiencia es reemplazado por datos agregados o promedios. Proponemos llamar a este modelo “participación conectiva”.

El concepto de “participación conectiva” se inspira en la propuesta de conceptualización de las nuevas formas de protesta y movilización ciudadana apoyadas en las redes sociales y medios digitales que realizaron Bennett y Segerberg (2012). Los autores diferencian lo que llaman “acción conectiva” (individualizada y sin requerimientos de identidad compartida ni recursos organizacionales), de la clásica noción de “acción colectiva” (que exigía una causa común y cierto nivel de organización y recursos). En efecto, así como en las movilizaciones contemporáneas los medios digitales no son ya meros canales de difusión, sino de creación de acontecimientos y sujetos y la comunicación se vuelve el principio organizativo mismo; en el paradigma participativo que está en auge, las plataformas y la transmisión de información entre individuos desconectados constituyen el sentido de la participación en lugar de un medio o canal entre otros para comunicarse.

La hipótesis de este trabajo sostiene que el caso de la Ciudad de Buenos Aires participa de la tendencia general a este cambio de paradigma, hacia herramientas colaborativas que ponen el acento en la innovación (tecnologías empleadas, metodologías para los intercambios, *gamification*) más que en la participación (redes y pertenencias colectivas del involucramiento ciudadano y grado de influencia en la toma de decisiones). Las instancias de participación promovidas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires podrían ser comprendidas de este modo, a la luz del paradigma de la “participación conectiva”.

### **Metodología**

En el marco del proyecto “Uneven Urban Democracy: inequality and political participation in Buenos Aires”, TGC 200075 de British Academy’s (Humanities and Social Sciences Tackling Global Challenges Programme) —2021-2023, analizamos distintas formas de participación en la Ciudad de Buenos Aires (las protestas o conflictos, las acciones de los

partidos políticos y las formas institucionalizadas de participación) con una metodología cualitativa y un análisis de caso en profundidad. Para este proyecto se han realizado más de 50 entrevistas, además de observaciones participantes, no participantes y etnografías virtuales. Este trabajo constituye una de las líneas internas del proyecto, que se focaliza en las formas de participación propuestas desde el Gobierno. A lo largo de un año, se realizaron entrevistas con funcionarios y funcionarias de la Dirección General de Participación Ciudadana y Cercanía (en varias oportunidades), del Instituto de Vivienda de la Ciudad (IVC), de las comunas de mayor y menor nivel socioeconómico de la ciudad, 2 y 8 respectivamente, y de la Comisión de Descentralización y Participación Ciudadana de la Legislatura Porteña<sup>4</sup>. Por otra parte, se realizó una observación de instancias participativas sincrónicas sostenidas por plataformas digitales<sup>5</sup>.

Estas entrevistas y observaciones se complementaron con el análisis de documentos internos del IVC y de la Dirección General de Participación Ciudadana y Cercanía; el análisis de informes y producciones audiovisuales disponibles en el sitio web de la misma Dirección y de la entrevista realizada a su Directora por el Observatorio Internacional de la Democracia Participativa (OIDP) en el marco del otorgamiento de la distinción “Buenas Práctica de Participación Ciudadana 2020”<sup>6</sup>; y la observación participante de la reunión: “Experiencias de Participación Ciudadana”, organizada el 28/04/2021 por la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires con comuneros y referentes de la sociedad civil. Las distintas tareas de investigación estuvieron orientadas a comprender las dinámicas de los intercambios en el formato digital.

### **Las instancias de participación ciudadana digital en la Ciudad de Buenos Aires**

Antes de 2020, la Ciudad de Buenos Aires tenía un dispositivo de participación exitoso: el BAElige. Con el formato de un Presupuesto Participativo *online* la ciudad destinaba seiscientos millones de pesos a proyectos y obras que los vecinos podían proponer y seleccionar por medio de una plataforma (Annunziata, 2020). Esta herramienta se suspendió en 2020 porque el COVID-19 no implicó solamente grandes dificultades para las instancias de participación presenciales, sino que también exigió una reorientación de los recursos hacia necesidades más urgentes<sup>7</sup>.

El área de participación ciudadana del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires decidió impulsar otras formas de participación que se denominaron “Reuniones de Diagnóstico”, luego de concluir que la incertidumbre general producida por la pandemia volvía muy importante el disponer de información sobre preferencias, temores, anhelos y preocupaciones de la

ciudadanía. Estas instancias consistieron en reuniones mantenidas por medio de la plataforma Zoom. Mientras que en otras ciudades del país la pandemia supuso el pasaje de los formatos presenciales a los digitales (Annunziata, Arena y Basualdo Franchino, 2021), en el caso de Buenos Aires no se trataba de la primera experimentación con instancias participativas digitales. Sin embargo, la pandemia sí produjo algunos cambios: antes del COVID-19, la experiencia principal era con una plataforma asincrónica para subir propuestas —por escrito— y votar proyectos; ahora se comenzaba a ensayar el uso de plataformas para encuentros sincrónicos que la pandemia había vuelto de uso cotidiano para muchas actividades de la vida social (como Zoom, Google Meet, Jitsi o Webex).

Algunos de estos encuentros de diagnóstico trataron directamente aspectos vinculados con la pandemia, como el que se realizó en abril de 2020 orientado a las personas mayores o los que tuvieron lugar durante mayo y junio de 2020 sobre el regreso a un espacio público seguro. Como sostuvo en una entrevista la directora del área: “(...) la pandemia nos dio la oportunidad de ampliar la utilización de dispositivos de participación vinculados al diagnóstico colectivo y la ideación conjunta de soluciones en reuniones de deliberación”<sup>8</sup>.

Para hacer estos encuentros se dividió a la ciudad en tres regiones, agrupando a las comunas: Norte, Centro y Sur. La difusión se realizó mayormente por *mail* a quienes ya venían participando antes de la pandemia, además de la comunicación por redes sociales. Pero el público se transformó, bajó el promedio de edad de los participantes y disminuyó en cantidad allí donde el acceso a internet y a dispositivos con conectividad estaba menos extendido. En alguno de los encuentros no hubo participantes, porque se combinaron dos tipos de brecha digital, la material y la de capacitación o generacional; tal fue el caso del encuentro por Zoom para discutir con adultos mayores en la región sur de la ciudad.

Las reuniones sobre el tema “Vuelta a clases” se realizaron entre diciembre de 2020 y enero de 2021, separando a los actores por su rol en la comunidad educativa: directivos, docentes, padres y madres y niños, niñas y adolescentes. También se realizaron encuentros para discutir sobre la actualización del Plan Urbano Ambiental, el corredor verde de un barrio en particular o el uso de las bicicletas en la ciudad, entre otros temas.

El área de participación incluye bajo su órbita las llamadas acciones de “cercanía”, como las Reuniones con Vecinos y Comisarías Cercanas, dos programas que se mantuvieron en la pandemia por medio de la plataforma Zoom y en este caso sí supusieron una “digitalización” de lo que antes se producía de modo presencial. Tal como las describía un informe realizado por el área: “Las reuniones de vecinos consisten en encuentros ‘cara a cara’ que el jefe de

Gobierno, el gabinete de ministros y funcionarios/as de diferentes jerarquías mantienen con la ciudadanía (...). En contexto de pandemia por COVID-19, las reuniones con vecinos se desarrollan en formato virtual, a través de la plataforma de videollamada Zoom (...)" (Dirección General Participación Ciudadana y Cercanía, 2020).

En definitiva, la pandemia implicó suspender una herramienta participativa muy costosa como era BAElige y, en cambio, impulsar reuniones sincrónicas por plataformas digitales con las que no se había experimentado previamente: una parte de las prácticas participativas ya eran digitales, pero se transformaron, y otra parte de las prácticas que se daban "cara a cara" pasaron a darse en el terreno digital.

Ya en la segunda parte de 2021, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires lanzó el Programa Plan de Futuro orientado a pensar una agenda 2030 para la ciudad e inspirado en la idea de "inteligencia colectiva"<sup>9</sup>.

#### Imagen 1: Promoción del Plan de Futuro



Fuente: sitio web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

El Plan estuvo dividido en tres etapas y en cuatro ejes (Bienestar Integral, Educación y Trabajo, Ciudad Digital y Transformación Urbana). En la primera etapa del Plan de Futuro, se realizó una Consulta Ciudadana digital, en la que vecinos y vecinas definieron los temas prioritarios de cada eje del plan. Entre el 21/09/2021 y el 30/09/2021, participaron más de 5.000 personas y se recibieron más de 10.000 priorizaciones<sup>10</sup>.

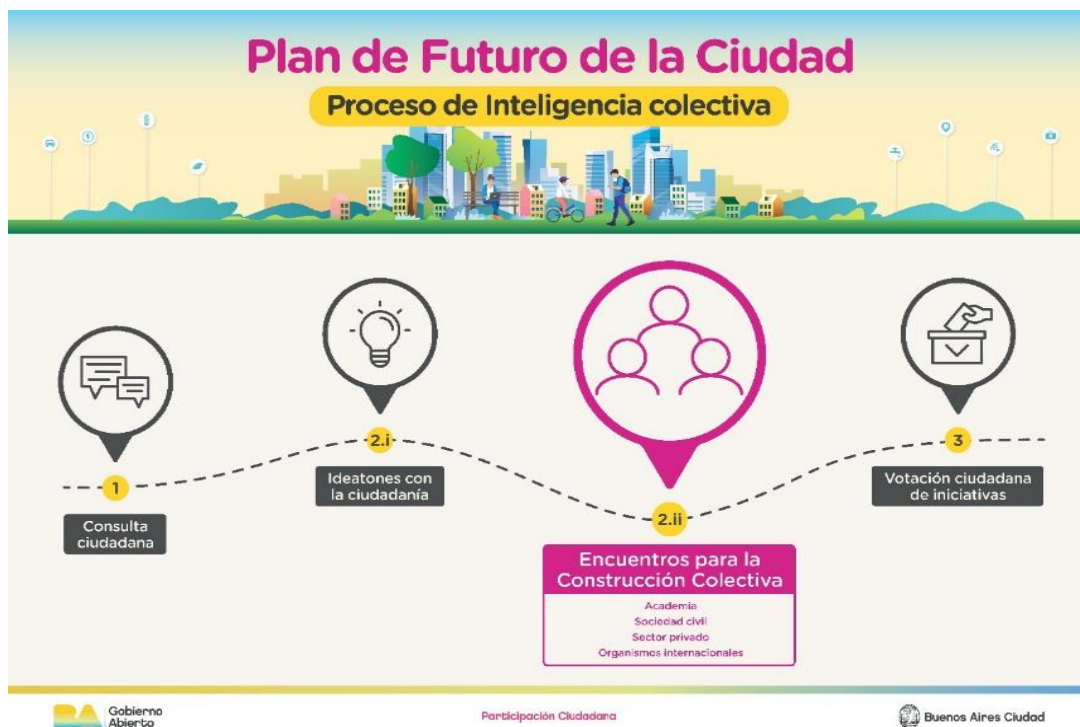
En la segunda etapa, tuvieron lugar los llamados "Ideatones", que fueron encuentros mayormente digitales sincrónicos, pero también en algunos casos presenciales o híbridos, en los que los/as participantes discutieron ideas concretas sobre las dos líneas de cada eje que



habían obtenido la mayor cantidad de votos en la etapa de consulta<sup>11</sup>. El objetivo de estas mesas de diálogo e ideación fue diseñar en colaboración un conjunto de propuestas para abordar las temáticas seleccionadas en la consulta. En esta etapa, también se realizaron encuentros específicos cerrados con organizaciones de la sociedad civil, académicos, personas del sector privado y funcionarios de las áreas de Gobierno<sup>12</sup>. En total se realizaron 9 encuentros (3 presenciales por zona Norte, Centro y Sur, 4 virtuales por eje temático y uno bimodal con jóvenes) con 47 mesas de ideación entre el 13/10/2021 y el 21/10/2021 y se generaron en ellas 135 ideas. Se inscribieron para participar 3749 personas y participaron 713. El promedio de personas que hubo en cada encuentro virtual fue similar al que hubo en los presenciales, entre 20 y 40, de modo que, *a priori*, la dimensión digital no implicó una disminución de la cantidad de participantes.

Por último, la tercera etapa fue una “Votación ciudadana”, en la que los/as participantes seleccionaron las propuestas de su preferencia entre las que habían sido las cocreadas en ideatones (pudieron seleccionar entre 24 ideas surgidas en las mesas de diálogo y consideradas factibles por los/as funcionarios/as del Gobierno de la Ciudad). Esta etapa tuvo lugar entre el 23/11/2021 y el 03/12/2021 y se dieron 5.875 votaciones<sup>13</sup>.

**Imagen 2: Etapas del Plan de Futuro**



Fuente: Sitio web del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

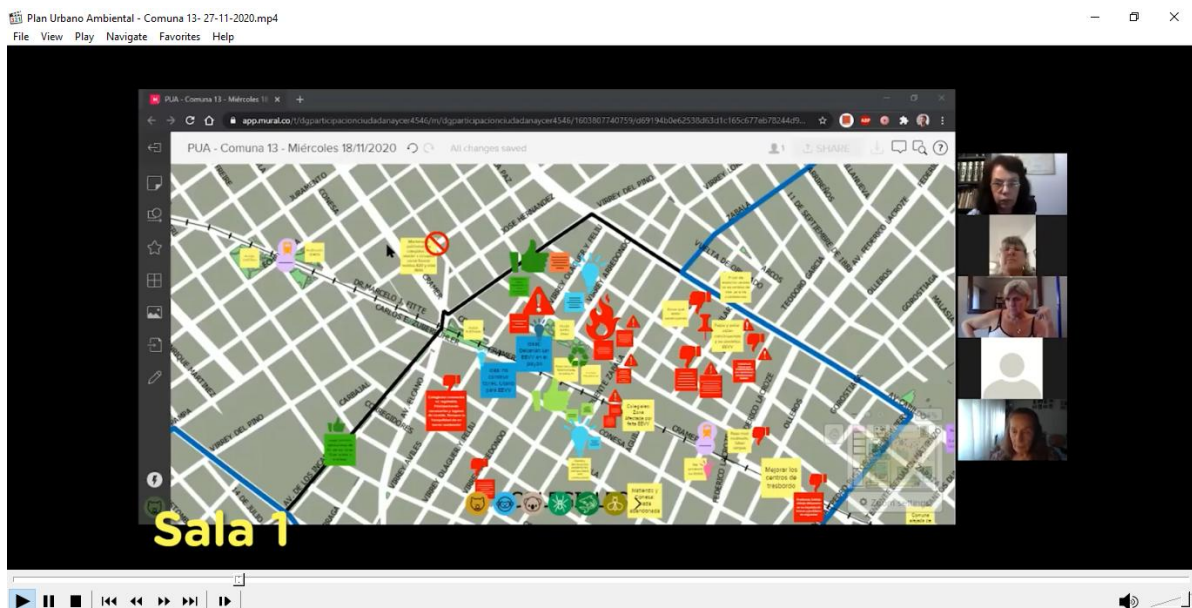
### **¿La misma deliberación por otros medios?**

Reparemos ahora en cómo funcionaron las distintas instancias participativas sincrónicas por medio de Zoom. Los “Encuentros de diagnóstico” durante 2020 generalmente estaban coordinadas por un miembro del equipo del Gobierno que hacía una presentación y ordenaba los turnos de la palabra. Existía una metodología predefinida para los intercambios. Quienes deseaban hablar debían anotarse por el sistema interno de chat. Como narra una funcionaria del área de participación: “En las reuniones de diagnóstico se intenta siempre que todas las personas presentes tomen la palabra al menos una vez de forma oral. Además, el chat es una herramienta muy utilizada para expresar discrepancias y acuerdos (...) Hay personas que no quieren hablar, pero dejan sus opiniones y argumentos asentados de forma escrita”<sup>14</sup>.

Revisemos, por ejemplo, el encuentro para discutir sobre la actualización de Plan Urbano Ambiental en la Comuna 13, en el que se conectaron 102 personas y se repartieron en cuatro “salas de trabajo” o comisiones en simultáneo (algo que permite una herramienta como Zoom, dividir en subgrupos de discusión). Este encuentro mostró que la dinámica de los intercambios permitía que se planteara el conflicto, uno de los indicadores esperables de la deliberación. Vecinos y vecinas que tomaban la palabra cuestionaban la ausencia de subterráneo en el barrio, el estado de las calles, la acumulación de agua estancada cerca de las vías del tren, la paralización de una obra que estaba pendiente desde hacía seis años, e incluso se denunciaban los negocios inmobiliarios favorecidos por el Gobierno en nombre del patrimonio histórico. También se planteaban reclamos particulares, como ruidos molestos generados por un comercio, pero al mismo tiempo propuestas, como la construcción de playas de estacionamiento subterráneas debajo de las plazas. Además, se planteaban críticas al formato mismo del espacio participativo —lo que Ramos y Feres Faria (2013) han denominado “meta-deliberación” para conceptualizar dinámicas de instancias participativas en Brasil— como el horario laboral en el que se había convocado la reunión que dificultaba la presencia de muchas personas. Es decir, las intervenciones de los vecinos mostraron un amplio espectro de discursos: no fueron todas sobre reclamos particulares, no fueron todas consensualistas, sino que se plantearon enfoques diversos de la política pública, hubo denuncias, pero también propuestas y hubo meta-deliberación. A pesar de hablar siempre al coordinador de la reunión, las intervenciones de los vecinos se mencionaron mutuamente<sup>15</sup>.

A priori la escena descrita pareciera ser la de una instancia deliberativa formalmente correcta y completa. Pero otros aspectos de la dinámica, potenciados por la dimensión digital, llamaban la atención. En la pantalla, se observaba un mapa de la Comuna 13, y a medida que los/as participantes tomaban la palabra, el equipo que coordinaba la reunión iba poniendo marcas y *stickers* en el mapa, ubicando los problemas señalados, y anotando al mismo tiempo en otra parte de la pantalla por categoría de problema. El conflicto, por lo tanto, podía plantearse, pero se transformaba en *stickers* de “pulgares hacia abajo” que iban llenando cada vez más el mapa de la comuna (ver Imagen 3). La intervención de una vecina resumía el sentimiento de que los conflictos podían plantearse, pero sin generar una reacción, sin que otros participantes ni el Gobierno de la Ciudad, respondieran contraargumentando u ofreciendo soluciones: “Sí, sí, lo anoto; la basura... sí, lo anoto; la vereda..., sí lo anoto’... anotan todo, no sé... deben poder empapelar media ciudad con lo que anotan y no pasa nada con todos esos reclamos”<sup>16</sup>. Este ejercicio de “anotar”, mapear, georreferenciar y clasificar todas las propuestas, críticas o reclamos colocaba a los/as moderadores/as en un lugar de pretendida neutralidad, pero marcaba al mismo tiempo la ausencia de personas responsables que pudieran dar soluciones a los problemas planteados.

### Imagen 3: Encuentro sincrónico por la actualización del Plan Urbano Ambiental en la Comuna 13



Fuente: captura tomada por la autora en observación no-participante

Veamos ahora, por ejemplo, la dinámica del Ideatón con Jóvenes de 16 a 24 años para generar propuestas en el marco del Plan de Futuro. El encuentro comenzaba con una presentación del Plan de Futuro y una explicación del objetivo de la reunión. Luego se dividían los/as participantes en salas. Una vez en las salas, la primera acción de los/as moderadores/as era lanzar una pregunta (“¿Qué se les viene a la mente cuando piensan en inserción laboral?”) para que asociaran palabras que se volcaban en una plataforma (MENTIMETER), generando luego una nube de palabras (ver Imagen 4). Los/as participantes podían “desmutearse” o escribir en el chat (opción que se elegía mayoritariamente). Eran pocos/as los/as que se animaban a tomar la palabra. Luego, se pasaba a una etapa en la que en un diagrama elaborado en otra plataforma (MURAL) se debían completar “*post-it* virtuales”, con ideas sobre tres dimensiones que confluían en la nube de palabras generada anteriormente. Estas dimensiones eran: 1. Lo que saben que el Gobierno de la Ciudad está haciendo sobre el tema; 2. Lo que piensan que debería dejar de hacer; 3. Lo que debería hacer más, profundizar o comenzar a hacer. El efecto era el mismo que se observaba en los “Encuentros de diagnóstico”: las presentaciones, mapas, gráficos, plataformas colaborativas ocupan crecientemente la pantalla, mientras que los rostros se van achicando, hay varias cámaras apagadas y, en definitiva, toman la palabra dos o tres personas. Son los/as moderadores/as quienes tienen a cargo la escritura y, por lo tanto, definen el marco y los conceptos.

El resultado, las ideas que se producían al final del encuentro no se terminaban alejando mucho de lo que el propio Gobierno de la Ciudad ya estaba haciendo en la materia o estaría de acuerdo en hacer. El alcance lo que era posible discutir venía de algún modo “performado” por la lista de tópicos/objetivos a priorizar que había propuesto el propio Gobierno de la Ciudad en la primera etapa del Plan de Futuro.

En estos encuentros sincrónicos el estatus del conflicto fue semejante al que notamos anteriormente. En el ideatón sobre el eje “Bienestar Integral” se observó una situación particular: surgió un consenso fuerte entre los/as participantes en contra de las construcciones indiscriminadas de edificios y torres que fomenta el Gobierno de la Ciudad y, por ejemplo, en los términos de los/as vecinos/as “reduce el aire libre y la visibilidad”. Las/os moderadoras/es, sin embargo, no respondían argumentando a favor de las construcciones, simplemente tomaban nota en los cuadraditos virtuales de MURAL. En definitiva, las herramientas tecnológicas contribuían a neutralizar el conflicto y, por lo tanto, la propia figura del/la moderador/a. Como señalaban las funcionarias del área de participación en las entrevistas:

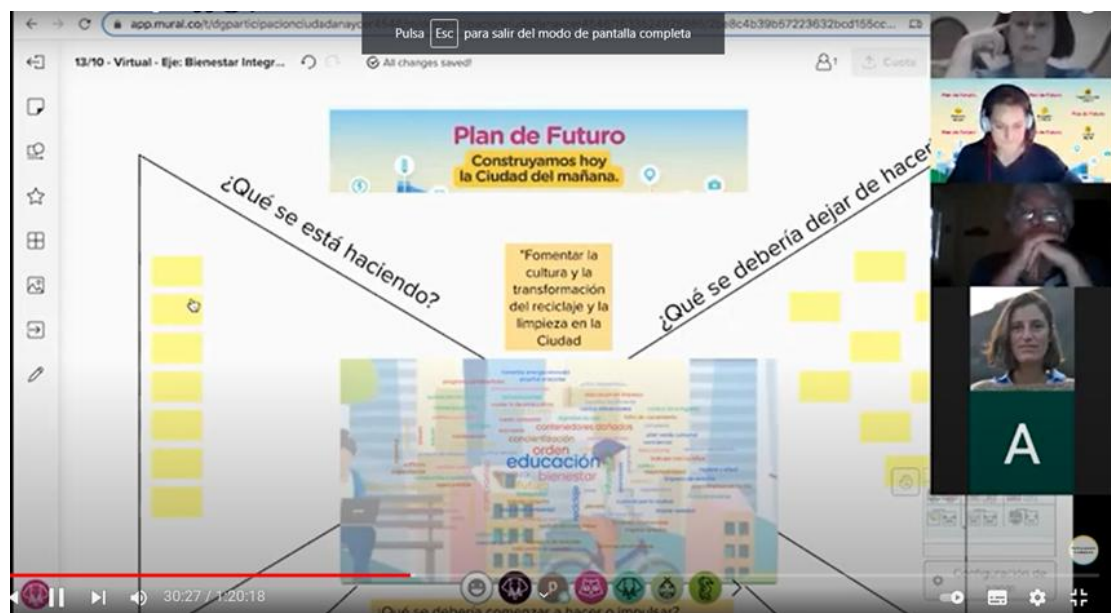
“En los encuentros virtuales, cuando hay conflicto, es más fácil de moderar, porque van más al objetivo, es más prolijo... en lo presencial uno habla encima del otro, el virtual es un ámbito más contenido...”<sup>17</sup>.

**Imagen 4: Ideatón en el marco del Plan de Futuro**



Fuente: captura tomada por la autora en observación no-participante

**Imagen 5: Ideatón en el marco del Plan de Futuro**



Fuente: captura tomada por la autora en observación no-participante

En el ideatón del eje “Transformación Urbana” (con 27 personas en la sala) también empleaban igualmente la técnica de comenzar con una pregunta cuyas respuestas se cargaban en el programa MENTIMETER que haría luego una nube de palabras. La pregunta era: “¿Qué se te viene a la mente cuando hablamos de nuevos usos de espacios públicos y verdes?”. Una vecina quería proponer la siguiente idea: “Uso de espacios abandonados”; pero el texto excedía los caracteres que permitía el programa. El moderador entonces dijo: “Mmm, no sé si entra, a ver...no nos entra...hasta ahí, bueno: ‘uso de espacios abandoná’... por eso les decía que sea cortito...”<sup>18</sup>. Este momento de la reunión muestra que las herramientas tecnológicas no funcionan simplemente como útiles al servicio de la deliberación, sino que prefiguran lo que es posible decir y pensar, es decir, condicionan el contenido de los intercambios. Completar la nube de palabras primero y el esquema de MURAL después eran el objetivo de la reunión y eso es lo que se imponía como prioritario.

Es por eso que los temas conflictivos, desacuerdos y reclamos se pueden mencionar, pero terminan neutralizados<sup>19</sup>. En el mismo ideatón del eje “Transformación Urbana”, cuando se trataba de hacer aportes para colocar ideas en el mural, ante la pregunta sobre qué se estaba haciendo ya desde el Gobierno, una vecina mencionaba que “las plazas y parques estuvieron bien mantenidos y cuidados a pesar de la pandemia”, mientras que otras personas no estaban de acuerdo y lo manifestaban. Una vecina respondía: “No demasiado”; otro vecino afirmaba: “Se hacen cosas en el eje norte de la ciudad, no en el sur”. Todos estos comentarios se transformaban en *post-it* virtuales, sin jerarquía entre ellos, sin que los/as moderadores/as argumentaran ni respondieran ni intentaran justificarse, aunque se estuviera planteando una crítica al accionar del Gobierno de la Ciudad.

En paralelo al Plan de Futuro, también se continuaron realizando encuentros sincrónicos de discusión, denominados “reuniones de ideación”, como el que abordaba el tema de la seguridad vial a comienzos de 2022. Esta reunión convocó a personas con vehículos motorizados y también se utilizó el método de preguntas con MENTIMETER. Comentemos una situación que se dio en este encuentro y que revela también la prioridad dada a la técnica y la tecnología por sobre el discurso y los argumentos que ya venimos señalando para otras escenas observadas. Llegado un momento de la reunión, la moderadora dijo: “Tenemos una pregunta más que también nos va a servir de nuevo para algo ‘bajado’ y continuamos dando la palabra... si te parece, Lis, compartí el link de *Mentimeter* la segunda pregunta, ahora la voy a compartir por la pantalla así también la ven, si alguien tiene alguna dificultad también me lo avisa... y vamos viendo la marcha, la idea es que en esta pregunta...”. Mientras estaba

haciendo referencia a la importancia de continuar cumpliendo con los objetivos “metodológicos” de la reunión y poniendo a las herramientas tecnológicas en primer plano, un participante la interrumpió: “Estamos teniendo dificultad para poder hablar porque pasás a otra pregunta y no se terminó el tema anterior”. La moderadora, no obstante, insistió con que había cumplir con el paso siguiente y pidió a los/as participantes que votaran en una consulta en el momento: “Queremos saber cuán graves considerás las siguientes infracciones, siendo 1 nada grave y 10 muy grave...”<sup>20</sup>.

Lo que podemos observar en términos generales es que las herramientas digitales no constituyen un canal alternativo al presencial para la deliberación. Las herramientas digitales dan forma a los intercambios y los condicionan porque establecen los objetivos y los límites de lo que es posible decir y argumentar. Aunque formalmente se cumplan los parámetros mínimos de una deliberación (se favorece que la palabra circule sin exclusiones, se plantean discursos en distintos registros, los/as participantes hacen críticas y se mencionan entre sí), el conflicto se neutraliza y los argumentos se cristalizan en íconos.

Por otra parte, un efecto claro de la digitalización de la participación es su individualización inevitable. La participación digital atenta, por ejemplo, contra la representación al interior de los espacios participativos: cada persona participa en su propio nombre, generalmente asociado a un usuario y contraseña, y tiene el mismo peso que cualquier otra. Si bien este aspecto tiene un efecto más igualitario, también desconoce la legitimidad de las organizaciones y los colectivos que militan determinadas cuestiones o representan territorios (Annunziata, Arena y Basualdo Franchino, 2021). Las características de los formatos *online* subrayan especialmente los límites individuales de cada participante: en Zoom cada quien es un usuario, un rectángulo equivalente y del mismo tamaño que todos los demás, no hay ubicaciones privilegiadas ni conformación de grupos de personas en la sala, cada uno se representa a sí mismo y a su interés personal. Lo que no puede tener lugar es lo que algunos trabajos han identificado en la observación de instituciones participativas (Goirand, 2015) como una “puesta en escena de lo popular” y como un “estar ahí” con los/as demás.

Esto se profundiza cuando algunas herramientas para escribir comentarios, mapear, o votar en línea en el momento, en realidad se vuelven las protagonistas de la escena. El formato técnico e iconizado de la participación digital condiciona así el tipo de vínculos que pueden darse. En los “encuentros de diagnóstico”, en las “reuniones de vecinos” o en los “ideatones” observamos que la imagen del rostro de los/as participantes ni siquiera

predomina en la situación; en primer lugar, porque se realizan presentaciones en Power Point o se comparten mapas o murales, que ocupan la mayor parte de la pantalla; en segundo lugar, porque muchos/as participantes se conectan con la cámara apagada (ver, por ejemplo, Imagen 3). Esto produce una distancia entre los/as interlocutores/as porque “participar” se asemeja a estar mirando un video y no resulta tan evidente que se trate de una situación ocurriendo “en vivo” en la que todos/as están igualmente comprometidos/as. Los/as funcionarios/as tenían, de hecho, la indicación de advertir a los/as participantes: “se les solicita que mantengan las cámaras encendidas durante la reunión, para favorecer una comunicación más cercana y empática.” (Dirección General Participación Ciudadana y Cercanía, 2020). Sin embargo, la dinámica que prioriza las herramientas tecnológicas y el cumplimiento de pasos o “tareas” en las reuniones atenta también contra la empatía en la situación deliberativa.

La individualización de la participación es inseparable entonces de la disminución de su carácter afectivo. Hablando sobre las ventajas de la participación digital y comparándola con la presencial, la responsable del área sostenía: “Yo creo que una cosa no suple la otra, a mí me parece que son complementos (...) Lo que nos dimos cuenta en este tiempo (...) es que el público objetivo cambió bastante. Porque antes quizá hacíamos una reunión a las 6 de la tarde o a las 7 de la tarde, pero te tenías que mover..., si vos tenés hijos en tu casa no podés ir a la reunión para participar presencialmente y por ahí sí querés participar. Distinto es estar en tu casa, prender la computadora, tenés a los chicos corriendo atrás, los estás viendo (...) y podés estar como en ambos lugares (...) pero no todo el mundo tiene el mismo acceso a las tecnologías, por temas económicos, por temas de infraestructura o incluso por temas de capacitación”<sup>21</sup>. Este testimonio muestra que, para la perspectiva del Gobierno de la Ciudad, las desigualdades de acceso representaron un defecto de los formatos *online*, pero allí donde los funcionarios descubrían una ventaja, el poder estar en dos lugares al mismo tiempo, podemos también encontrar un límite: una falta en la intensidad del contacto entre los/as participantes y entre estos/as y los/as gobernantes. Es un aspecto que también reconocían los responsables del área: “Ver a la gente en 3D es otra cosa, los nexos y los vínculos que se generan son distintos... Pero honestamente siento que ha sido un gran hallazgo, que la virtualidad vino para quedarse, pero no para quedarse sola, para complementarse con lo presencial”<sup>22</sup>.

Si bien para el equipo del Gobierno de la Ciudad las herramientas tecnológicas interactivas y lúdicas como las votaciones en línea pueden contribuir a hacer más atractiva la deliberación para los/as participantes, en reemplazo de esta dimensión afectiva ausente, lo



cierto es que, en la práctica, terminan estructurando los intercambios e imprimiendo en ellos un registro tecnificado que reproduce la desafección. En palabras de los/as responsables del área: “al trabajar con la virtualidad la gente no se veía la cara directamente entonces se daba un espacio de juego... y trabajamos con un montón de herramientas tipo los *post-it*...”<sup>23</sup>. Como la gente “no se ve la cara” hay algo que falta en la deliberación y esta falta se intenta remediar haciendo uso de *stickers*, mapas y herramientas visualmente atractivas<sup>24</sup>. Pero estos útiles o dispositivos pueden también producir un efecto contrario en la deliberación, y generar asimetrías de conocimiento que impactan en los intercambios (Echavarría y Romanutti, 2014).

### Participación conectiva

Recapitemos ahora los elementos que nos conducen a pensar las instancias participativas digitales promovidas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en los términos del paradigma de la “participación conectiva”. En primer lugar, la tecnología y las herramientas disponibles son la base y el corazón del proceso participativo. Lo vemos cuando en los ideatones del Plan de Futuro, los/as moderadores/as organizan toda la reunión en función del MENTIMETER y el MURAL y de las actividades que es posible realizar con estas herramientas. Para el equipo del área de participación, por cierto, el empleo de algunas herramientas busca dinamizar los intercambios y hacer más atractiva la deliberación, con una concepción de *gamification*. Pero, en la práctica, el cumplimiento de actividades y tareas reemplaza por momentos el desarrollo de los argumentos e incluso del lenguaje verbal. Esto tiene consecuencias sobre el tipo de deliberación que puede darse, puesto que los intercambios se estructuran por metodologías preestablecidas con tareas y pasos fijos de los que no es posible desviarse; la moderación pasa a tener entonces un rol predominante en hacer avanzar las tareas para llegar al objetivo de la reunión; y el conflicto se presenta, pero se neutraliza, porque los aportes conflictivos o críticos se toman como un “*input*” entre otros. Quienes moderan las reuniones, además, no se presentan como responsables políticos/as, sino como técnicos/as, de modo que no creen necesario responder a las críticas al gobierno que surgen de hecho en los encuentros, sino que simplemente “toman nota”. Las herramientas tecnológicas incluso interfieren con los intercambios libres que parecen desear los participantes, porque lo que quieren expresar “no entra en los caracteres” o se ven obligados a dejar una discusión para cumplir la siguiente tarea de la reunión como “votar” en una encuesta. Es probable que suceda de modo involuntario, pero aquello que se presenta como

un dispositivo de dinamización y *gamification*, en realidad se convierte en un dispositivo de control y neutralización de la deliberación.

En segundo lugar, uno de los objetivos más importantes de estas instancias es la búsqueda de la información que pueden proveer los/as participantes sobre sus prioridades, intereses y preocupaciones. Pero no se trata del “saber de la experiencia”, que es siempre un saber localizado y atado a una historia singular, sino que los aportes de los/as participantes son considerados un flujo de información. Los ciudadanos/as son concebidos como usuarios/as a los/as que se les pide que participen en encuestas o que completen *reviews* y calificaciones para mejorar la calidad de sus productos. Esto tiene dos costados. Por un lado, la participación debe ser ágil y compatible con el resto de las actividades que las personas realizan cotidianamente. Por otro lado, la asamblea deliberativa es reemplazada por el grupo focal; de allí también que la técnica de moderación y las tareas prefijadas se vuelvan centrales en la dinámica de los intercambios. En todo caso, la participación siempre será individualizada porque se corresponde con una unidad de información que luego se tratará de modo agregado. El reemplazo de una asamblea participativa por un grupo focal implica, en definitiva, que el mayor beneficiario es el Gobierno que busca información y no el/la ciudadano/a que ejerce un derecho a influir en las decisiones sobre lo común.

Ahora bien, también podemos observar que no todos los aspectos del paradigma de la “participación conectiva” se cumplen en las instancias estudiadas. Por un lado, no está presente la masividad que el paradigma requiere, precisamente, para tomar los aportes ciudadanos como insumos informativos. Incluso en el Plan de Futuro, que tuvo etapas como la de consulta o votación implicando un nivel de compromiso menor (un *click*) que en los encuentros deliberativos, solo un 0,17 % de la población de la ciudad participó. Por otro lado, si el paradigma de la participación conectiva la entiende especialmente como una colaboración horizontal (un producto que resulta de muchos aportes individuales), en las experiencias observadas, la horizontalidad estuvo matizada por el rol preponderante de la moderación. En efecto, quienes escribían en los *post-it* virtuales de MURAL, por ejemplo, o ubicaban en el mapa los problemas mencionados eran siempre las personas que estaban a cargo de coordinar las reuniones. Desde ya que esta función de las/os moderadoras/es permite un mayor dinamismo y hace posible llegar a cumplir la meta del encuentro (como transformar objetivos priorizados en ideas para políticas públicas más concretas) en el lapso de una hora y media. Pero, simultáneamente, las/os moderadoras/es conservan el poder de escribir y “traducir” los comentarios de quienes toman la palabra o dejan aportes en el chat. Asimismo, remiten todas

las acciones a las “tareas” por cumplir en la reunión, encarnando un “formato” para los intercambios que no se puede poner en cuestión. Su relación con las herramientas digitales utilizadas durante los intercambios los/as posiciona también como detentadores/as de un conocimiento técnico que no está distribuido equitativamente (Echavarría y Romanutti, 2014).

### Conclusión

En las páginas precedentes hemos descripto el funcionamiento de las instancias participativas que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires impulsó a partir de 2020, en el contexto de la pandemia de COVID-19. Si bien en la Ciudad de Buenos Aires ya se había experimentado con instancias participativas digitales como el BAEIge, en 2020 se ensayaron nuevos espacios de participación como los Encuentros de Diagnóstico o el Plan de Futuro mientras que se digitalizaron dispositivos que antes eran presenciales como las “Reuniones de Vecinos” o las del programa “Comisarías Cercanas”. En la mayoría de los casos argentinos el giro digital “obligado” por la pandemia no supuso un cambio de paradigma en la implementación de instancias participativas, sino un intento —siempre en algún aspecto fallido—, de adaptación a un contexto crítico (Annunziata, Arena y Basualdo Franchino, 2021). Pero en la Ciudad de Buenos Aires, al contrario, el paradigma de la participación parece acompañar una tendencia reciente que es global (en la medida en que da origen a experiencias en España, Finlandia, India o Taiwán) y que hemos denominado aquí “participación conectiva”. En este, el acento se coloca en la innovación (tecnologías empleadas, metodologías para los intercambios, *gamification*) más que en la participación (redes y pertenencias colectivas del involucramiento ciudadano y grado de influencia en la toma de decisiones).

Este artículo constituye una primera exploración sobre el paradigma de la “participación conectiva” que habrá que poner a prueba en otros contextos, en procesos participativos con variados diseños institucionales (con y sin momentos deliberativos, con menor o mayor énfasis en la dimensión agregativa de los aportes, con aspectos sincrónicos y asincrónicos). Queda pendiente entonces confirmar la validez del concepto con nuevos análisis de experiencias de participación ciudadana digital.

Por otra parte, este artículo abre una interrogación sobre el impacto de las herramientas tecnológicas en la deliberación, en particular en las menos estudiadas discusiones sincrónicas. Si los alcances de la deliberación online han sido trabajados, todavía es necesario profundizar la investigación, por ejemplo, sobre el predominio de íconos, esquemas, mapas, y tareas colaborativas en la deliberación. En este trabajo, hemos visto que en los encuentros por Zoom

pueden expresarse distintos tipos de argumentos, pueden plantearse acuerdos y desacuerdos, y formalmente pareciera ser que el dispositivo tecnológico es simplemente un medio alternativo al presencial para que tenga lugar la deliberación. Pero hemos notado también que la omnipresencia de presentaciones, mapas, encuestas, esquemas y diversas aplicaciones que ocupan el centro de la escena-pantalla, reducen el tamaño de los rostros y por lo tanto la subjetividad de los/as participantes y neutralizan no solo el conflicto, sino también la dimensión afectiva de la comunicación, que es sin embargo fundamental en las teorías retóricas de la deliberación. Es importante entonces seguir analizando las experiencias bajo el prisma de estas teorías para evaluar, no solo el impacto del pasaje de lo presencial a lo digital, sino también del lenguaje iconizado en los intercambios, de los dispositivos que operan una intermediación entre los argumentos y, en definitiva, de una dinámica de discusión formateada por las herramientas tecnológicas.

### Referencias bibliográficas

- ARENA, Emiliano (2018). "Participatory Budgeting in Argentina (2002-2018): Advances and Setbacks in the Construction of a Participatory Agenda." En Nelson Dias (ed.): *Hope for Democracy: 30 years of Participatory Budgeting Worldwide*. Faro, Portugal: Oficina.
- ANNUNZIATA, Rocío (2011). "La política de la singularidad de la experiencia". En Isidoro Cheresky (comp.): *Ciudadanía y legitimidad democrática en América Latina*, Buenos Aires, Buenos Aires: Prometeo- CLACSO, pp. 395-444.
- ANNUNZIATA, Rocío (2020). "El impacto de los Presupuestos Participativos online en el tipo de proyectos. Un análisis de la experiencia de BAElige". *Revista del CLAD. Reforma y Democracia*, N° 77, julio, pp. 157-186.
- ANNUNZIATA, Rocío; ARENA, Emiliano y BASUALDO FRANCHINO, Uriel (2021). "¿Giro digital? Desafíos de los presupuestos participativos argentinos frente a la pandemia de Covid-19". *Política. Revista de Ciencia Política*, Vol. 59, N° 1, pp. 59-80.
- AVRITZER, Leonardo (2014). *Los desafíos de la participación en América Latina*. Buenos Aires: Prometeo
- BAIOCCHI, Gianpaolo (2001): "Participation, Activism, and Politics: The Porto Alegre Experiment and Deliberative Democratic Theory". *Politics & Society*, Vol. 29 N°1, pp. 43-72.
- BENNETT, Lance W. y SEGERBERG, Alexandra (2012). « The logic of connective action". *Information, Communication & Society*, 15(5), pp. 739-768. doi: 10.1080/1369118X.2012.670661

CARMONA, Rodrigo y MARTÍNEZ, Carlos (2018): “El presupuesto participativo en el contexto argentino reciente: un balance multidimensional e impactos a nivel local”. En Rodrigo Carmona y Alejandro López Accotto (comps): *El presupuesto participativo en la Argentina Transformaciones políticas, sociales y de gestión pública*, Los Polvorines: UNGS, pp. 107-127.

COLEMAN, Stephen, y MOSS, Giles (2012). “Under Construction: The Field of Online Deliberation Research”. *Journal of Information Technology & Politics*. Vol 9, N° 1, pp. 1–15. DOI: 10.1080/19331681.2011.635957

COLEMAN, Stephen, y CARDOSO SAMPAIO, Rafael (2017). “Sustaining a democratic innovation: a study of three e-participatory budgets in Belo Horizonte”. *Information, Communication & Society*. Vol 20, N° 5, pp. 754–769. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/1369118X.2016.1203971>

ECHAVARRIA, Corina y ROMANUTTI, Virginia (2014). “La factibilidad de la deliberación sobre los recursos públicos: diseños institucionales y prácticas de la ciudadanía en la ciudad de Córdoba”. *Más poder local*, año: 2014, N° 20, pp. 43 - 53

FERREIRA, Gabriel y FARIA, Josivania Silva (2018). “The Motivation to Participate in Citizen-Sourcing and Hackathons in the Public Sector”, *BAR*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 3, art. 2, e180006.

GOIRANT, Camille (2015). « Rituels démocratiques et mise en scène de la participation populaire dans les assemblées du Budget Participatif à Recife (Brésil) ». *Participations*, 1(11), pp. 53-85. DOI : 10.3917/parti.011.0053.

GOLDFRANK, Benjamin (2006). “Los procesos de ‘presupuesto participativo’ en América Latina: éxito, fracaso y cambio”. *Revista de Ciencia Política*, Vol. 26, N° 2.

GRANDINETTI, Rita y MILLER, Ezequiel (2019). “Tendencias y prácticas: políticas de gobierno abierto a nivel municipal en Argentina”. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, N°21, año XI, enero-julio 2020, ISSN 0719-1790, pp. 89-112

HARTZ-KARP, Janette, y SULLIVAN, Brian (2020). “The Unfulfilled Promise of Online Deliberation”. *Journal of Deliberative Democracy*. Vol 10, N° 1, artículo 16, pp. 1-5. <https://delibdemjournal.org/article/id/462/> (el 13 de abril de 2021).

LOUKIS, Euripidis N. (2018). “Citizen-Sourcing for Public Policy Making: Theoretical Foundations, Methods and Evaluation”. En Ramon Gil-Garcia, Theresa A. Pardo, Luis F. Luna-Reyes (comps): *Policy Analytics, Modelling, and Informatics. Innovative Tools for Solving Complex Social Problems*, Springer International Publishing.

MANOSEVITCH, Idit (2014). “The Design of Online Deliberation: Implications for Practice, Theory and Democratic Citizenship”. *Journal of Public Deliberation*, Vol. 10, N° 1, artículo 9, pp. 1-4.

MELONI, M., ALLEGRETTI, G. y ANTUNES, S. (2018). “Participating: a reflection on gamification techniques from the standpoint of Participatory Budgeting”. En Dias, N. (Ed.). *Hope for Democracy: 30 years of Participatory Budgeting Worldwide*, Epopia Records, Oficina, pp. 567-587.

NOVECK, Beth Simone et al. (2020). “Crowdlaw for congress. Strategies for 21st Century Lawmaking”, GovLab, octubre de 2020. Disponible en: [congress.crowd.law](https://congress.crowd.law)

OSZLAK, Oscar y KAUFMAN, Ester (2014). "Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional". Documento de trabajo IDCR- OEA, agosto de 2014.

PATEMAN, Carole (2012). "Participatory Democracy Revisited". APSA Presidential Address, 10 (1).

RAMÍREZ-ALUJAS, Álvaro (2021). "Panorama global del gobierno abierto local: Avances y desafíos de la estrategia de gobierno abierto subnacional en el marco de Open Government Partnership (OGP)". En Luis F. Aguilar Villanueva, Edgar A. Ruvalcaba Gómez y J. Ignacio Criado Grande (coords): *Gobierno abierto en Iberoamérica. Estudios de Caso en Gobiernos Subnacionales*, Ciudad de México: CUCEA.

SIGNORELLI, Gisela (2016): "El rol de los territorios populares en el presupuesto participativo de las ciudades de Porto Alegre y Rosario", *América Latina Hoy*, 72, pp. 103-128. DOI: <http://dx.doi.org/10.14201/alh201672103128>

SINORELLI, Gisela (2020): "Hacia una participación anfibia: desafíos del mundo online y offline en la participación ciudadana. El caso de Rosario". En Esteban Actis, Mariana Berdondini y Sebastián Castro Rojas (comps): *Ciencias Sociales y Big Data Representaciones políticas, disputas comunicacionales y política internacional*, Rosario: UNR.

STRANDBERG, Kim, y GRÖNLUND, Kimmo (2018). "Online Deliberation". En Andre Bächtiger, Jonh Dryzek, Jane Mansbridge, y Mark Warren (eds.). *The Oxford Handbook of Deliberative Democracy*. Oxford: Oxford University Press.

SUBIRATS, Joan (2017). "Innovación social, cambio tecnológico y gobierno abierto: la coproducción de políticas públicas", en Alejandra Naser, Álvaro Ramírez-Alujas y Daniela Rosales (eds): *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*, Santiago: CEPAL, p. 191-207.

TOUCHTON, Michael, WAMPLER, Brian y SPADA, Paolo (2019). "The digital revolution and governance in Brazil: Evidence from participatory budgeting". *Journal of Information Technology & Politics*, Vol 16, N° 2, pp. 154–168. DOI: 10.1080/19331681.2019.1613281

URFALINO, Philippe (2013). *Cerrar la deliberación. Teoría de la decisión colectiva*, Buenos Aires: Prometeo.

VOMMARO, Gabriel (2017). "Los partidos y sus mundos sociales de pertenencia: repertorios de acción, moralidad y jerarquías culturales en la vida política". En Vommaro G. y Gené, M. (comps): *La vida social del mundo político: investigaciones recientes en sociología política*, Los polvorines: UNGS.

YOUNG, Iris Marion (2002). *Inclusion and democracy*. Oxford: Oxford University Press.

<sup>1</sup> El término ‘*Gamification*’ se refiere a la tendencia a incorporar dinámicas lúdicas como juegos o desafíos en las instancias participativas (Meloni, Allegretti y Antunes, 2018).

<sup>2</sup> Puede considerarse que el enfoque de “Gobierno Abierto” que ha ganado terreno durante los últimos años en los países latinoamericanos para modernizar la administración constituye un paradigma intermedio. Aunque la participación es uno de los pilares del gobierno abierto (Oszlak, y Kaufman, 2014), lo cierto es que este enfoque pone el énfasis en las nociones de innovación y en los aspectos tecnológicos de la misma Ramírez-Alujas (2021). Inspirado en la noción de inteligencia colectiva, este enfoque fomenta las nociones de “cocreación” de políticas públicas, producción distribuida y conocimiento compartido (Subirats, 2017). Sin embargo, los análisis de las experiencias de gobierno abierto a nivel municipal en Argentina sugieren que se ha desarrollado más bien una optimización de prácticas preexistentes que una innovación radical (Grandinetti y Miller; 2020).

<sup>3</sup> Dentro incluso de este paradigma, varios trabajos se han preguntado por los alcances de una verdadera deliberación *online* y por diversos efectos de los diseños institucionales (Coleman y Moss, 2012; Manosevitch, 2014; Strandberg y Grönlund, 2018; Hartz-Karp y Sullivan, 2020). Pero los mismos han tenido poco en cuenta a las teorías retóricas de la deliberación (Urfalino, 2013), para las cuales el reconocimiento de las subjetividades, los gestos y saludos de bienvenida —lo que Young (2002) denomina *greetings*— y las formas de comunicación más afectivas que se adaptan a la particularidad de diferentes audiencias constituyen aspectos de la deliberación, tanto como los argumentos, y son fundamentales para que todos los actores se sientan parte de los intercambios y se arriesguen a tomar la palabra.

<sup>4</sup> Para preservar la identidad de los/as entrevistados/as los mencionamos solamente con sus iniciales: Entrevista con A. T., 16/09/2020; Entrevista con A. T., 15/01/2021; Entrevista con A. B., 22/01/2021; Entrevista con T. R., 22/01/2021; Entrevista con L. P., 05/02/2021; Entrevista con A. T., 23/02/2021; Entrevista con L. B., 20/07/2021; Entrevista con M. E., 05/05/2021; Entrevista con A. A., 21/08/2021; Entrevista con G. C., 08/02/2022; Entrevista con A. B. (b), 08/02/2022; Entrevista con N. E. D., 25/02/2022.

<sup>5</sup> Las instancias observadas fueron: Encuentro participativo por la actualización del Plan Urbano Ambiental en la Comuna 13, 27/11/2020; Encuentro participativo por el Corredor Verde Honorio Pueyrredón, 11/05/2021; Actualización del Plan Urbano Ambiental (27/11/2020): proceso participativo de diagnóstico para actualizar el Plan Urbano Ambiental en la Comuna 13; Vuelta a clases (21/12/2020): tres encuentros con distintos tipos de actores (conducción de escuelas, docentes y organizaciones sociales para discutir sobre la vuelta a clases en el contexto de la pandemia); Vuelta a clases (20/01/2021): encuentro con madres y padres; Club Atlético San Lorenzo de Almagro (04/02/2021): reunión virtual Proyecto de Ley de Rezonificación; Portales de Servicios Digitales (09/03/2021): encuentro para conversar sobre cómo los vecinos usan los portales digitales que ofrece el Gobierno de la Ciudad; Uso de la bicicleta (18/03/2021): encuentros virtuales para conocer el uso de la bicicleta por parte de los vecinos; Encuentro de “Comisarias Cercanas”, Comuna 14 (07/10/2021); Ideatón virtual del eje “Transformación urbana”, Plan de Futuro (21/02/2022); Ideatón virtual del eje “Educación y Trabajo”, Plan de Futuro (21/02/2022); Ideatón presencial y virtual en simultáneo con jóvenes de 16 a 30 años, del eje “Educación y Trabajo”, Plan de Futuro (21/02/2022); Ideatón virtual del eje “Bienestar Integral”, Plan de Futuro (21/02/2022); Ideatón virtual del eje “Ciudad Digital”, Plan de Futuro (21/02/2022); Reunión de ideación, “Seguridad Vial: tus opiniones hacen la diferencia” (03/03/2022).

<sup>6</sup> Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=Z8-aiBjleGE>

<sup>7</sup> Entrevista con A.T., B. D. S. y S. F. V., 15/01/2021.

<sup>8</sup> Entrevista a Manuela Maunier, directora general de Participación Ciudadana y Cercanía, GCBA, realizada por ODP, 18/12/2020.

<sup>9</sup> Como se decía en la presentación de los ideatones: “...si dos pares de ojos ven más que uno, seguro se nos van a ocurrir ideas mucho mejores” (Coordinadora del Ideatón con Jóvenes, Plan de Futuro). Esta idea también estuvo presente en la descripción que el Gobierno de la Ciudad hacía de la herramienta en la web y surgió en las entrevistas con funcionarios/as (Entrevista con G. C., 08/02/2022).

<sup>10</sup> En el eje de “Bienestar Integral” se podían priorizar las líneas: a) impulsar la salud física y el bienestar emocional de los vecinos; b) promover la equidad, el respecto a la diversidad y la igualdad de género; c) favorecer la mejora del sistema de cuidado de niños, adultos mayores y personas con discapacidad; d) incentivar a ampliación del ámbito la cultura, el deporte, y la gastronomía al espacio público; e) promover la convivencia en el espacio público; f) fomentar el reciclaje y la limpieza en la ciudad. En el eje de “Educación y Trabajo” se podían priorizar las líneas: a) apoyar a los sectores productivos y estratégicos de la economía; b) promover la educación digital para eliminar las barreras de acceso; c) proveer mecanismos para potenciar la inserción laboral; d) promocionar una mayor inclusión financiera a través de capacitaciones y el desarrollo de emprendimientos. En el eje de “Transformación Urbana” se podían priorizar las líneas: a) favorecer la generación de nuevos usos de espacios públicos y verdes; b) potenciar el desarrollo urbano y la infraestructura; c) promover la biodiversidad; d) incentivar la transición hacia el transporte con energías limpias; e) hacer foco en la micromovilidad. Finalmente, en el eje de “Ciudad Digital” se podían priorizar las líneas: a) proyectar soluciones digitales para los desafíos del futuro; b) favorecer la infraestructura tecnológica; c) incentivar la implementación de *big data* y de inteligencia artificial en la gestión pública; d) favorecer la reducción de la burocracia del gobierno: simplificar trámites.

<sup>11</sup> Del eje “Bienestar Integral” se discutieron en los ideatones los puntos: a) impulsar la salud física y el bienestar emocional de los vecinos y f) fomentar el reciclaje y la limpieza en la Ciudad. Del eje “Educación y Trabajo” se discutieron: b) promover la educación digital para eliminar las barreras de acceso y c) proveer mecanismos para potenciar la inserción laboral. Del eje “Transformación Urbana” se discutieron: a) favorecer la generación de nuevos usos de espacios públicos y verdes y d) incentivar la transición hacia el transporte con energías limpias. Del eje “Ciudad Digital” se discutieron: b) favorecer la infraestructura tecnológica y d) favorecer la reducción de la burocracia del gobierno: simplificar trámites.

<sup>12</sup> Estos encuentros con actores específicos estuvieron bajo la órbita del área de Gobierno Abierto y no de Participación Ciudadana y Cercanía. El 27/10 se realizó el Primer Encuentro para la Construcción Colectiva con representantes de organismos internacionales que aportaron sus miradas sobre las prioridades estratégicas y la gobernanza de las ciudades del futuro. El 09/11 se realizó el Segundo Encuentro para la Construcción Colectiva, centrado en el diálogo con Organizaciones de la Sociedad Civil sobre la agenda de género de la ciudad. El 17/11 se realizó el Tercer Encuentro para la Construcción Colectiva, en el cual se trabajó con el Consejo de Planeamiento Estratégico de la Ciudad y las organizaciones que lo integran. Pueden verse los productos de estos encuentros en: <https://drive.google.com/drive/folders/1OALzReqGjnvG6woHHB9BfLLKktM9BjbB>

<sup>13</sup> En el eje “Bienestar Integral”, se pudo optar por una de las siguientes propuestas: a) favorecer la ampliación y la mejora de la red de ciclovías, promover el uso de la bici y concientizar sobre buenas prácticas en ciclistas; b) Impulsar más campañas de comunicación y educación que difundan la importancia del reciclaje, el proceso y su impacto; c) favorecer la implementación de más circuitos aeróbicos completos y espacios para deportes de equipo al aire libre con acceso a puntos de control de salud; d) ampliar la promoción de incentivos o premios para quienes reciclan; e) fomentar el aumento de los espacios verdes; f) potenciar el voluntariado ciudadano para el acompañamiento e integración a personas adultas mayores, niños y niñas. En el eje “Educación y Trabajo”, se pudo optar por una de las siguientes propuestas: a) promover la generación de herramientas que faciliten los procesos de búsquedas laborales; b) impulsar pasantías o prácticas profesionalizantes, para estudiantes que estén terminando la secundaria; c) priorizar las habilidades digitales en el plan de estudio del nivel secundario con relación al mercado laboral; d) facilitar la inserción en el primer empleo, articulando y desarrollando el vínculo entre estudiantes de quinto año con universidades y mercado laboral; e) favorecer la generación de un plan integral de asistencia a jóvenes emprendedores que incluya capacitaciones sobre



temas financieros y comunicación en redes sociales, así como también la posibilidad de acceder a créditos e incentivos impositivos para nuevos emprendimientos; f) promover un mayor acceso al trabajo a través de capacitaciones que acrediten saberes. En el eje “Transformación Urbana”, se pudo optar por una de las siguientes propuestas: a) fomentar la construcción de mobiliario urbano con material reciclado; b) promover la transición de plazas y parques secos a verdes; c) impulsar la mejora de la higiene, limpieza y seguridad urbana de los espacios públicos a través de un mayor control; d) favorecer la movilidad limpia a través de créditos e incentivos impositivos; e) facilitar el acceso al borde costero para peatones y ciclistas; f) incentivar el aumento de la cantidad de árboles en calles y plazas con un sistema de mantenimiento y cuidado. En el eje “Ciudad Digital”, se pudo optar por una de las siguientes propuestas: a) fomentar la generación de una plataforma digital unificada para trámites y reclamos, acompañada por atención al público (presencial y telefónica); b) promover una *app* gubernamental con un historial médico digital. Poder acceder al registro médico personal, sacar turnos y que tenga alertas para controles médicos; c) favorecer la mejora de la conectividad al wifi en toda la ciudad, incluyendo el transporte público; d) incentivar la ampliación de las funciones de BOTI generando respuestas personalizadas con base en las consultas previas del usuario, complementándolas con atención personalizada en las comunas; e) impulsar la generación de un usuario único electrónico por ciudadano que centralice su historial de trámites en la ciudad; f) facilitar el acceso a los sistemas de trámites digitales para aquellos grupos menos familiarizados con estas herramientas.

<sup>14</sup> Entrevista con A. T., 23/02/2021.

<sup>15</sup> Observación no-participante del encuentro participativo por la actualización del Plan Urbano Ambiental en la Comuna 13, 27/11/2020.

<sup>16</sup> Observación no-participante del encuentro participativo por la actualización del Plan Urbano Ambiental en la Comuna 13, 27/11/2020.

<sup>17</sup> Entrevista con G. C., 08/02/2022.

<sup>18</sup> Observación no-participante del ideatón del eje “Transformación Urbana” en el marco del Plan de Futuro.

<sup>19</sup> Un aspecto a profundizar en futuras investigaciones comparativas es la relación entre el *ethos* del partido en el gobierno y el paradigma de participación ciudadana que se impulsa. En efecto, la Ciudad de Buenos Aires ha estado gobernada desde 2007 por el PRO, partido cuyos mundos sociales de pertenencia son el empresario y el del voluntariado de ONG (Vommaro, 2017), de modo que el tomar rituales, prácticas, concepciones y valores del ámbito privado resulta quizá más natural que en otros casos. Uno de los aspectos de los rituales propios del mundo de la empresa que el PRO retoma, sobre todo de los rituales festivos similares a las fiestas de fin de año de las grandes compañías, es la ausencia de violencia y de conflicto (Vommaro, 2017). Es interesante observar cómo este mismo espíritu no conflictivo o de conflicto neutralizado se traslada también a los ámbitos participativos, tal como muestran los encuentros deliberativos sincrónicos. Es importante analizar entonces si en diferentes iniciativas de *Crowdsourcing* la asimilación de la participación con las técnicas de investigación de mercado se produce en igual grado.

<sup>20</sup> Observación participante en la reunión de ideación, “Seguridad Vial: tus opiniones hacen la diferencia”, 03-03-2022.

<sup>21</sup> Entrevista a Manuela Maunier, realizada por OIDP, 18/12/2020.

<sup>22</sup> Entrevista a Manuela Maunier, realizada por OIDP, 18/12/2020.

<sup>23</sup> Entrevista a Manuela Maunier, realizada por OIDP, 18/12/2020.

<sup>24</sup> En la reunión por el corredor verde Honorio Pueyrredón, por ejemplo, al principio se les compartía un link a los/as presentes, para que votaran con los colores de un semáforo (rojo, amarillo, verde) expresando su grado de conformidad con los espacios verdes del barrio (Observación no-participante del encuentro participativo por el Corredor Verde Honorio Pueyrredón, 11/05/2021).