



FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES
FLACSO
Sede Argentina

Maestría en Ciencia Política y Sociología

Nuevas tecnologías y participación ciudadana.

El caso de la plataforma Change.org en Argentina (2012-2013)

Directora de Tesis: Rocío Annunziata

Tesista: Carina Mas

mail: carina.mas@gmail.com

Diciembre 2015

Tabla de contenidos

Resumen	3
Introducción	4
Nuevas tecnologías y participación ciudadana	4
Proceso de investigación	7
Capítulo 1: Presentación de Change.org	12
1.1. Internet en Argentina	12
1.2. Plataformas de participación ciudadana en Argentina	14
1.3. Acerca de Change.org y su funcionamiento	17
1.4. Peticiones seleccionadas	23
Capítulo 2: Las funciones contrademocráticas de Change.org	37
2.1. Las funciones contrademocráticas	37
2.2. Las formas contrademocráticas en la plataforma	39
2.2.1. Los actores contrademocráticos en la plataforma	45
2.3. Los efectos de los poderes contrademocráticos en los casos analizados	50
2.4. Conclusión	54
Capítulo 3: La deliberación en Change.org	56
3.1. ¿Qué es la deliberación?	56
3.1.1. Las formas comunicativas en la deliberación	58
3.2. El proceso de entendimiento en la deliberación on line	60
3.3. La deliberación en la plataforma	62
3.3.1. Tipos de registros utilizados	70
3.4. El proceso de entendimiento en la plataforma	75
3.5. Conclusión	82
Capítulo 4: El vínculo representativo en Change.org	85
4.1 La representación en las democracias contemporáneas	85
4.2. El vínculo representativo en la plataforma	89
4.2.1. La personalización de la opinión pública	92
4.2.2. La distancia entre representantes y representados	93
4.3. Conclusión	94
Conclusiones y reflexiones finales	97
Referencias	104
Apéndices	109

Resumen

La presente investigación pretende contribuir a una ampliación del concepto “participación ciudadana”, a través de un estudio de caso, la plataforma Change.org en Argentina durante el período 2012-2013.

Los hallazgos expuestos permiten afirmar que la actividad ciudadana adopta nuevas formas al verse acompañada por el desarrollo de las nuevas tecnologías. Los nuevos espacios on line de participación ciudadana, como es el caso de Change.org, permiten el desarrollo de formas contrademocráticas, mediante el reclamo, la vigilancia, la calificación y el veto ciudadano.

Este trabajo plantea también la necesidad de contemplar una noción de deliberación desde una acepción ampliada para analizar los espacios on line de expresión ciudadana, caracterizados por el predominio de formas comunicativas más inclusivas e informales. Por otro lado, los resultados de esta investigación ponen de manifiesto que si bien la plataforma Change.org no modifica la existencia de vínculos representativos, genera efectos de proximidad desde el momento que permite a los ciudadanos una llegada directa a los representantes, recreando una imagen de cercanía, pero el efecto más significativo sobre los representantes es la puesta en cuestión de su reputación pública por la capacidad de exposición de la actividad ciudadana en la plataforma.

Introducción

Nuevas tecnologías y participación ciudadana

La presente investigación plantea la articulación de dos fenómenos que cobran cada vez más protagonismo en el ámbito político, con sus dilemas y potencialidades: la participación ciudadana no institucionalizada y las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

La participación ciudadana ha sido abordada en términos de democracia participativa en diferentes países de la región, considerando a este tipo de expresión ciudadana como fortalecimiento de la democracia y teniendo en cuenta los diferentes dispositivos institucionales generados desde los gobiernos, tales como, consejos comunales, foros ciudadanos, consejos sectoriales, revocación de mandatos, auditorías ciudadanas, entre otros (Blondiaux, 2014; Finkelievich, 2001; Kossick, 2004 y Welf, 2009).

Con respecto a la participación ciudadana no institucionalizada, que se manifiesta por fuera del acto electoral y de los diferentes dispositivos implementados por los gobiernos democráticos, existen trabajos que abordan la temática bajo diferentes denominaciones, tales como “participación no electoral”, “participación no convencional”, acciones políticas “protestatarias”, entre otras (Norris, 2002; Topf, 1998). Por su parte, Bernard Manin (2015) en su posfacio “La democracia de audiencia revisitada” hace referencia directamente a la “participación ciudadana no institucionalizada” como parte de la transformación de las democracias representativas, donde los ciudadanos participan en manifestaciones, firman petitorios o ejercen presión directa sobre los gobernantes. A pesar de las diferentes perspectivas de objeto de estudio, los trabajos mencionados hacen hincapié en el hecho de que la democracia representativa ha sido transformada, entre otros aspectos, mediante el aumento de la participación ciudadana no electoral.

Las nuevas tecnologías de información y comunicación -en adelante TICs- representan un conjunto de procesos y productos que son el resultado del empleo de nuevas herramientas surgidas del campo de la informática relacionadas con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digital de la información (Jaramillo, 1986). El desarrollo de las TICs ha dado origen en los últimos años a las redes sociales, definidas las mismas como las relaciones que, especialmente a través de la tecnología, permiten a los individuos vincularse e interactuar con otros usuarios que comparten una conexión dentro de un sistema informático determinado (Boyd y Ellison, 2007). El desarrollo de las redes sociales marcó en esta última década un uso más amplio de internet para la participación ciudadana. En este sentido, las TICs imponen nuevos desafíos y esfuerzos para los gobernantes frente a una ciudadanía que no se limita a actuar como electorado y que se manifiesta activamente por medio de movilizaciones, de grupos de representación en las redes sociales y de movimientos sociales portadores de reivindicaciones, tanto en formato presencial como virtual (Annunziata, 2009; Castells 2012; Rosanvallon, 2007).

En cuanto a la participación ciudadana no institucionalizada bajo el soporte de las TICs, existen trabajos que toman como objeto de estudio manifestaciones, movilizaciones y protestas ciudadanas frente a decisiones gubernamentales en diferentes contextos y realidades. Sin embargo, estos estudios tienen diferentes enfoques y miradas con respecto al lugar que ocupan las TICs en este tipo de participación. Algunos autores ponen la mirada en el rol de las TICs como sistema de difusión de contenidos y generación de espacios para manifestar un rechazo por parte de los ciudadanos al quehacer político (Castells, 2012; Serrano, 2014). Otras investigaciones apuntan también a las limitaciones para promover la deliberación de ideas en las redes sociales (Delarbre, 2011). Otros trabajos recientes (Bianchi 2014; Jolías, 2013) resaltan la acción colectiva y descentralizada que generan las TICs por

fuera de las organizaciones formales tradicionales, desarrollando nuevas capacidades organizativas y alternativas de poder ciudadano. En esta misma línea y destacando además el rol protagónico de las TICs en la difusión y acción colectiva, el trabajo de Anduzia (2012) resalta cómo las redes sociales en España lograron canalizar la indignación colectiva con pocos recursos.

Si bien las formas no institucionalizadas de participación (como protestas y movilizaciones sociales) han sido ampliamente estudiadas en América Latina (Avritzer, 2010; Dagnino, 2006; Svampa, 2008) y en Argentina (Annunziata et al, 2006; Mauro y Rossi, 2015; Merlinsky, 2008; Pousadela, 2010; Peruzzotti y Smulovitz, 2002; Rodriguez Blanco, 2011; Schuster et al, 2005; Svampa y Pereyra, 2004), la relación entre las nuevas tecnologías y estas formas de participación aún no se ha profundizado en nuestro país, con algunas excepciones como el ciclo de los cacerolazos 2012-2013 (Gold, 2015) y el estudio del caso Nisman en la red social Twitter (Calvo, 2015).

Por otro lado, el rápido desarrollo de internet lleva a plantearse también diferentes formas de examinar el proceso deliberativo on line, entre gobernantes y ciudadanos, y entre los mismos ciudadanos. El vínculo representativo es otro de los aspectos que cobra relevancia frente al crecimiento exponencial de los dos fenómenos de estudio -participación ciudadana y TICs- y como éstos impactan en el lazo representativo entre gobernantes y ciudadanos.

La presente investigación pretende contribuir a una ampliación del concepto “participación ciudadana” que tenga en cuenta nuevas formas y características que va adoptando este tipo de participación ante el crecimiento exponencial de las TICs.

El trabajo se articula en torno a cuatro capítulos. En el primero de ellos se hace referencia al estado de situación de internet en Argentina y las recientes plataformas que promueven la participación ciudadana con impacto en el ámbito político en Argentina,

haciendo hincapié en la plataforma Change.org. En el Capítulo 2 se describen las diferentes funciones contrademocráticas de la plataforma. El Capítulo 3 plantea si Change.org constituye un espacio deliberativo y las particularidades de las interacciones en la plataforma. Finalmente, en el Capítulo 4 se analiza como Change.org impacta en el vínculo representativo entre gobernantes y ciudadanos. En las reflexiones finales se pretende alcanzar una profunda comprensión del desarrollo de estas formas de participación ciudadana, así como un aporte al marco teórico-conceptual en el que se insertan y sus perspectivas de desarrollo futuro.

Proceso de investigación

Para este trabajo utilicé un diseño metodológico descriptivo y exploratorio, a través del estudio de caso, es decir, determinando una unidad de análisis que consideré representativa cualitativamente del fenómeno a estudiar, poniendo el foco en el caso concreto de la plataforma Change.org.

A partir de una muestra no probabilística e intencionada, seleccioné diez peticiones originadas en la plataforma Change.org en Argentina¹, durante el período 2012-2013. Para la selección de estas unidades de observación, tuve en cuenta los siguientes criterios:

1. Alcance o impacto de la petición: que la petición representara un interés colectivo, a través de reclamos iniciados por ciudadanos individuales² o por asociaciones e instituciones vinculadas directamente con la temática del pedido.
2. Destinatario de la petición: que la petición estuviera dirigida a las autoridades gubernamentales, en sus diferentes niveles, nacional, provincial, municipal y comuna.

¹ Más información de las peticiones seleccionadas en Apéndice A, Tabla 1.

² Se hace referencia a ciudadanos sin estructura organizativa.

3. Resultados: consideré aquellas peticiones que obtuvieron resultados concretos (es decir, se logró el objetivo de la petición) y aquellas que no obtuvieron ningún resultado (sin respuesta de los representantes) para analizar las particularidades de las mismas.

La recolección de la información se llevó a cabo a partir de un plan que sirvió de guía para identificar y analizar las funciones contrademocráticas, los espacios de deliberación y el impacto de la plataforma en el vínculo representativo. Las técnicas de investigación que implementé fueron: la observación indirecta (de la plataforma Change.org), la realización de entrevistas semiestructuradas -a peticionarios y responsable de la plataforma en Argentina- y el análisis de contenido de las peticiones y de los comentarios generados en la plataforma relacionados con las peticiones seleccionadas. También utilicé la técnica de *clipping* para observar las repercusiones de las peticiones en los medios y en los perfiles de los peticionarios en las redes sociales Twitter y Facebook.

Durante la primera etapa de investigación realicé la observación on line de la plataforma y de las diez peticiones seleccionadas, lo cual llevó un tiempo aproximado de seis meses, desde diciembre del año 2014 hasta mayo del año 2015. Durante ese período entrevisté al responsable de Change.org en Argentina para conocer con mayor detalle el funcionamiento de la plataforma. Con respecto a las peticiones seleccionadas, observé desde su origen hasta su finalización en la plataforma, analizando sus unidades de registro: título, contenido del texto y carta de la petición, imagen publicada, actualizaciones de la petición realizadas por el peticionario, respuesta de los destinatarios y comentarios de los firmantes de la petición. Debido a la cantidad de firmantes que tenía cada petición resultó imposible analizar los comentarios de cada uno de ellos, por lo cual decidí -previa consulta con Change.org- seleccionar los primeros diez comentarios de los firmantes de cada petición, visualizados en la plataforma como “más populares”, que son aquellos comentarios que

obtuvieron mayor apoyo de otros usuarios en la plataforma. Durante esta primera etapa de trabajo, llevé a cabo un monitoreo on line de las repercusiones de las peticiones en los medios nacionales, locales y blogs relacionados específicamente con la temática de la petición. Por otro lado, observé los perfiles de los peticionarios en las redes sociales Facebook y Twitter, teniendo en cuenta la temática de la petición promovida y el período durante el cual la petición se originó en la plataforma Change.org. Para las peticiones con resultados concretos, realicé el monitoreo de medios on line y de redes sociales desde el período de iniciación hasta la finalización de cada petición. Para aquellas peticiones sin resultados concretos, consideré desde el período de iniciación de la petición correspondiente hasta mayo de 2015. En todos los casos de monitoreo de medios, blogs y redes sociales, la búsqueda se realizó por palabras claves relacionadas con la temática de la petición y el nombre del peticionario. Para la búsqueda se utilizaron las herramientas de búsqueda de Google, Safari e Internet Explorer, debido a la diversidad de resultados que podían llegar a mostrar las mencionadas herramientas. Este monitoreo sirvió para contrastar y ampliar la información relevada hasta el momento.

En la segunda etapa de investigación realicé las entrevistas a los peticionarios, iniciando las mismas en el mes de abril y finalizando en el mes de julio del año 2015. Se plantearon algunas dificultades para contactarse con algunos peticionarios, debido a problemas de conexión a internet y telefonía, particularmente con aquellos usuarios que viven en la zona norte del país. Finalmente, se logró realizar ocho entrevistas de las diez peticiones seleccionadas, adaptándome a las particularidades y disponibilidad de cada peticionario: tres entrevistas fueron realizadas vía Skype (Peticiones 2, 6 y 8), una entrevista se llevó a cabo vía comunicación personal (Petición 4), una entrevista se realizó vía comunicación telefónica

(Petición 1) y tres peticionarios solicitaron las preguntas por mail, debido a las dificultades planteadas anteriormente (Peticiónes 5, 7 y 10). Del total de las diez peticiones, dos peticionarios no respondieron a la solicitud de entrevistas, correspondiendo una de ellas a un ciudadano individual (Petición 9) y la otra petición a una organización no gubernamental (Petición 3).

Para describir como se manifiestan las funciones contrademocráticas en la plataforma utilicé las técnicas mencionadas anteriormente: la observación on line de la plataforma, las entrevistas semiestructuradas, el análisis de contenido de las peticiones seleccionadas y la técnica de *clipping*. La combinación de estas técnicas sirvió para obtener una aproximación de las diferentes formas de control ciudadano en la plataforma, tipos de argumentos utilizados, tipos de actores que originaron las peticiones y posibles efectos del desarrollo de poderes contrademocráticos en la plataforma.

Para abordar si la plataforma constituye un espacio deliberativo, combiné la observación on line con la técnica de análisis de contenido de los textos de las peticiones y de los primeros diez comentarios de los firmantes de cada petición. A través de la técnica de observación on line se pudo detectar los tipos de interacciones en los casos seleccionados. Por otro lado, a través del análisis de contenido de los diferentes mensajes en las interacciones detectadas, se identificaron los tipos de registros o argumentos utilizados por los participantes. Para operacionalizar los elementos normativos del proceso de entendimiento de la deliberación en la plataforma, tuve en cuenta los tres niveles de comprensión propuestos por Todd Graham (2009) para espacios on line: reciprocidad, reflexividad y empatía. El análisis de este proceso se focalizó en el nivel de respuesta y en "lo que se dice" en cada uno de los mensajes de las peticiones. En la reciprocidad tuve en cuenta la cantidad de firmas y/o comentarios de los ciudadanos y las respuestas de los representantes

en la plataforma. Para evaluar el nivel de reflexividad examiné la estructura y el contenido de los mensajes en las interacciones identificadas en la plataforma. Por lo tanto, en una primera etapa, la unidad de análisis fue el mensaje individual de cada uno de los participantes -peticionario, destinatario de la petición y firmantes- en las diferentes interacciones, y en la etapa siguiente, el tipo de argumento utilizado dentro de estos mensajes. En el caso de los firmantes, además de sus mensaje individuales, consideré la continuidad de estos mensajes en otros espacios on line, específicamente en Facebook y Twitter. Para el tercer nivel de comprensión, la empatía, tuve en cuenta el análisis de los dos niveles anteriores de cada una de las peticiones -reciprocidad y reflexividad- y la utilización de narraciones de los participantes, basados en emociones, actitudes, sentimientos y emociones que expresaran ponerse en lugar del petionario. Para ello, utilicé también la técnica de análisis de contenido.

Para abordar como impacta Change.org en el vínculo representativo, consideré el nivel de respuesta y las reacciones de los representantes, en la plataforma y por fuera de ella, a partir de la generación de la petición.

Capítulo 1

Presentación de Change.org

1.1. Internet en Argentina

Actualmente existen 32 millones de usuarios de internet en Argentina, que representan el 75 % de la población³. Las estadísticas en materia de acceso dan cuenta, sin embargo, de la diferencia en el acceso entre áreas urbanas y rurales. Según el INDEC⁴, casi el 80 % de los accesos a internet residenciales y de organizaciones se concentra en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la provincia de Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe y Mendoza –áreas urbanas. Con respecto a la cantidad de usuarios con internet, las provincias mencionadas son las que tienen mayor penetración de internet en Argentina. El resto de las provincias del país se encuentran por debajo del 50 % de penetración de internet. Si bien se observa, en los últimos años, un desarrollo considerable de la conectividad en todo el país, existe una brecha digital, particularmente si se compara el nivel de penetración por provincias. En la zona norte del país - en las provincias de Jujuy, Salta, Catamarca, Chaco y Formosa- el nivel de penetración es de aproximadamente del 30 %⁵, marcando de esta manera una diferencia de conectividad con el resto del país.

En los últimos años el estado argentino ha emprendido una serie de iniciativas a fin de involucrarse en las telecomunicaciones y universalizar el acceso a internet. Ente ellas, ha lanzado el “Plan Nacional Argentina Conectada”⁶ para construir redes de fibra óptica a fin de cubrir al 97 por ciento de la población para 2015; y “Conectar Igualdad”⁷, un plan que apuntaba a entregar netbooks a todos los estudiantes y docentes de escuelas secundarias

³ Según Informe de Internet World Stats (2014) publicado por Miniwatts Marketing Group.

⁴ Informe 2014 disponible en: http://www.indec.gov.ar/nivel4_default.asp?id_tema_1=3&id_tema_2=11&id_tema_3=54

⁵ Datos estimados en base al Informe Indec (2014). Acceso a internet. Tercer Trimestre 2014.

⁶ UIT – ‘Argentina Conectada’ <https://itunews.itu.int/es/1722-Argentina-conectada.note.aspx>

⁷ Creado en abril de 2010, por Decreto No 459/1027. Disponible en [http://www.conectarigualdad.gob.ar/archivos/archivo-
Seccion/DecretoCreaci%C3%B3nCI.pdf](http://www.conectarigualdad.gob.ar/archivos/archivo-Seccion/DecretoCreaci%C3%B3nCI.pdf)

públicas y a “fomentar la inclusión digital”. En diciembre de 2014, se sancionó la Ley Argentina Digital⁸ con el objetivo de posibilitar el acceso de la totalidad de los habitantes de la República Argentina a los servicios de la información y las comunicaciones en condiciones sociales y geográficas equitativas. En tanto son iniciativas que están actualmente en marcha y, relativamente recientes, es difícil medir el impacto de las mismas. Además de estas acciones por parte del Estado en materia de acceso y conectividad, en los últimos años, también se empezaron a discutir regulaciones y políticas específicas en materia de internet.

En materia de bloqueo y filtrado, en líneas generales, la normativa legal argentina protege la libertad de expresión para los usuarios en internet. En el año 2005 se sancionó la Ley 26.032, que extendió la protección de la libertad de expresión a toda “búsqueda, recepción y difusión de información e ideas de toda índole, a través del servicio de internet”⁹. No hay filtrado automático ni restricciones a información política. En cuanto a criminalización de la expresión legítima, en Argentina no existen leyes que criminalicen, específicamente, expresiones on line sobre temas políticos o sociales¹⁰. Por el contrario, hay normativa vigente que amplía la garantía del derecho a la libre expresión al ámbito de internet -como el Decreto 1279/97 y la Ley 26.032 de 2005. Tampoco hay desconexión de usuarios de Internet a modo de castigo por conductas ilícitas.

Con respecto al perfil de los usuarios y usos de internet en Argentina, según el informe de la consultora Comscore del año 2014¹¹, los argentinos pasan un promedio de 21,9 horas al mes frente a dispositivos con acceso a la red. Esta última cifra ubica a la Argentina solo por detrás de Brasil en la región, país en donde los usuarios permanecen conectados una

⁸ <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/235000-239999/239771/norma.htm>

⁹ Artículo 1, Ley 26.032. <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/105000-109999/107145/norma.htm>

¹⁰ Freedom House, ‘Freedom on the net 2012: A global assessment of Internet and Digital Media’. Argentina. Disponible en <http://www.freedomhouse.org/sites/default/files/Argentina%202012.pdf>

¹¹ Informe disponible en: <https://www.comscore.com/lat/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2014/2014-Argentina-Digital-Future-in-Focus>

media de 32,9 horas mensuales. Por debajo de la Argentina aparecen Perú (19,9), Chile (18,8), Colombia (17,5), Venezuela (17,2), México (16,5) y Puerto Rico, donde la media de conexión mensual es de 11,9 horas. El perfil de la audiencia online de la Argentina se compone en 29,2% por personas de entre 15 y 24 años; 27,4% por usuarios de entre 25 y 34 años; quedando el resto para mayores de 35. Las principales categorías en la que consumen tiempo on line son: redes sociales, deporte, entretenimiento, servicios, noticias y presencia corporativa. El mayor tiempo de conectividad de estos usuarios está destinado al uso de redes sociales, por encima de las otras categorías mencionadas, con un promedio de alrededor de 10 horas promedio al mes. En el uso de redes sociales, al año 2014, existen más de 22 millones de usuarios de internet en Argentina que utilizan la red social Facebook, representando casi el 68 % de los usuarios de internet en el país (Comscore, 2014).

1.2. Plataformas de participación ciudadana en Argentina

Desde el campo político, el acceso a internet y el aumento en cantidad de usuarios con acceso a este servicio, a través de diferentes dispositivos, significó nuevas oportunidades para participar y exigir rendición de cuentas en la gestión de gobiernos por parte de la ciudadanía. Paralelamente, desde mediados del año 2013, desde el ámbito gubernamental y algunos partidos políticos comenzaron a desarrollar también nuevas plataformas para promover la participación ciudadana. Entre ellas se pueden mencionar:

- Legislemos.org¹²: creada en el año 2014 por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para promover proyectos sobre diferentes temáticas y se solicita la opinión de los ciudadanos exclusivamente sobre los temas propuestos por el gobierno porteño.

¹² Más información disponible en: www.legislemos.org.

- Partidodelared.org¹³: creada por el Partido de la Red, en el año 2013, para que los ciudadanos accedan a información, brinden su opinión y voten proyectos de ley - previamente seleccionados por los mismos participantes- a ser tratados en el Congreso.
- DEMOS: creada por el Partido de la Red¹⁴ y lanzada a fines del año 2014, en conjunto con la Legislatura Porteña y la Fundación Democracia en Red, para que los ciudadanos de la Ciudad de Buenos Aires puedan dar su opinión en el tratamiento de proyectos legislativos.
- Mi barrio evoluciona¹⁵: lanzada por el diputado nacional y candidato del partido ECO, Martín Lousteau, durante las elecciones PASO 2015. El sistema permite a los vecinos de la Ciudad de Buenos Aires, reportar casos, inconvenientes y reportes en diferentes servicios públicos referidos al alumbrado de vía pública, limpieza, arbolado, seguridad, industria, cementerios, obras, tasas e impuestos, transporte público y salud.

Las plataformas creadas por el Partido de la Red -DEMOS y Partidodelared.org- se basan en una aplicación denominada DemocracyOS, que es un software de código abierto para poder votar online cuestiones públicas. Esta aplicación se ha traducido a más de 15 idiomas, y la utilizan actualmente partidos y gobiernos en diferentes partes del mundo.

Previamente a la existencia de las plataformas mencionadas promovidas desde los gobiernos y partidos políticos, han surgido otros dispositivos on line que no pertenecen a ninguna estructura partidaria y permiten a los ciudadanos generar sus propias peticiones, con llegada directa a las autoridades gubernamentales. En estos espacios on line, y a diferencia de las plataformas mencionadas anteriormente, no se establece una agenda de temas, sino que los mismos ciudadanos proponen las temáticas que consideran de interés público. Una de

¹³ Más información disponible en: www.dospartidosdelared.org

¹⁴Al no lograr una banca en las elecciones legislativas de 2013 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Partido de la Red reorientó su estrategia para crear otras plataformas participativas como DEMOS.

¹⁵ Más información disponible en: www.barriosactivos.com

estas plataformas es Avaaz, creada en 2007, como organización sin fines de lucro y sin presencia concreta en ningún país. En su sitio web se define como “una comunidad global de movilización online que integra la acción política impulsada por la ciudadanía dentro de los procesos de toma de decisiones globales”¹⁶. Esta plataforma fue lanzada para promover campañas en seis continentes y es financiada por sus miembros voluntarios. Las peticiones de los ciudadanos se generan en la plataforma y se complementan con otras acciones llevadas a cabo por parte del equipo de voluntarios de la mencionada plataforma, como campañas en los medios de comunicación, envío de mensajes directos a funcionarios de gobiernos, organización de protestas y eventos para que las opiniones de los ciudadanos tomen visibilidad pública. Las peticiones generadas en esta plataforma son dirigidas a autoridades gubernamentales, asociaciones civiles o entidades privadas y pueden ser iniciadas por los ciudadanos o por la misma plataforma a través de su equipo de trabajo¹⁷.

En el contexto de la emergencia de plataformas on line, Change.org sobresale por su impacto reciente y por la cantidad de efectos logrados en el campo político y social en Argentina, logrando de esta manera ser más efectiva que las otras plataformas mencionadas anteriormente. Muchas temáticas que estaban en la agenda pública comenzaron a generarse como peticiones en Change.org, obteniendo mayor difusión por su rápida viralización en las redes sociales, como el pedido de que existan debates presidenciales obligatorios y la implementación de la boleta electrónica como sistema de votación en Argentina¹⁸. Otras peticiones generadas en la plataforma, en los últimos dos años, han conseguido sus objetivos y con alto impacto en la agenda de los medios como el pedido de renuncia de los jueces Horacio Piombo y Ramón Sal Llargués, la reincorporación laboral del fiscal José María

¹⁶<http://www.avaaz.org/es/>

¹⁷<http://www.lanacion.com.ar/1684792-las-peticiones-online-cada-vez-mas-usadas-por-los-argentinos>

¹⁸ Ambas peticiones generadas en la plataforma en el contexto de las elecciones presidenciales 2015.

Campagnoli, la eliminación del 35 % de recargo para los viajes de los argentinos a las islas Malvinas, la nueva ley de protección de los pacientes con diabetes, la prohibición de carrera de galgos en Santa Fe y la inclusión de productos libres de gluten en los precios cuidados¹⁹.

A diferencia de otras plataformas de peticiones como Avaaz, Change.org no toma posición institucional sobre las peticiones y tampoco genera por sí misma peticiones en la plataforma, sino que los usuarios de la misma, es decir, los mismos ciudadanos, son quienes postulan las cuestiones a tratar ante las autoridades tanto del ámbito público como privado. Según el informe de la consultora ComScore Media Metrix²⁰, Change.org tuvo un crecimiento del 400% con respecto al período julio 2012-2013, en cantidad de visitantes, superando en ese período al desarrollo de otras redes sociales como Facebook y Twitter en Argentina (ComScore, 2013). A continuación se expone una presentación más detallada de la mencionada plataforma.

1.3. Acerca de Change.org y su funcionamiento

Change.org surge en Estados Unidos en el año 2007, a partir de la iniciativa de Ben Rattray, un estudiante de la Universidad de Stanford. Con su rápida viralización el blog original se transformó en una plataforma de peticiones²¹. A partir de la versión en idioma español, Change comienza a operar en Argentina en diciembre de 2012.

Change.org se basa en un modelo de sustentabilidad²² con la misión de “empoderar a la gente, facilitarle herramientas para que puedan iniciar una petición y conseguir el cambio que pretenden sin juzgarlo”²³. La plataforma permite que tanto personas como organizaciones

¹⁹ <https://portinos.com/23409/victorias-ciudadanas-en-2014-de-la-mano-de-change-org>

²⁰ Disponible en: <https://www.comscore.com/lat/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2013/2013-Latin-America-Digital-Future-in-Focus>

²¹ http://www.clarin.com/sociedad/Juntar-cambiar-realidad-volvio-Web_0_1232276921.html

²² Comprometida en lograr objetivos sociales, Change.org está certificada por la organización B Lab por haber cumplido con rigurosos estándares de transparencia, responsabilidad y desempeño social y medioambiental. Extraído de: <https://www.change.org/about/our-business>

²³ Entrevista a Susana Fernández Garrido, directora de Change.org en América Latina, publicada en diario La Nación :<http://www.lanacion.com.ar/1751674-susana-fernandez-garrido-changeorg>

puedan iniciar campañas, movilizando a ciudadanos y colaborar con tomadores de decisiones -del ámbito público y privado-, para promover soluciones relacionadas con diversas temáticas. Los recursos de la plataforma son generados a través de las organizaciones que patrocinan campañas en la plataforma y por contribuciones que deseen realizar los mismos ciudadanos. Todas las campañas que se encuentran visibles en la plataforma son iniciadas por los propios usuarios.

A junio de 2015, Change.org cuenta con alrededor de 100 millones de usuarios distribuidos en 196 países del mundo. Diez millones pertenecen a América Latina y, de éstos, 2,5 millones están en la Argentina, país que lidera el ranking de los que más victorias²⁴ consiguieron en relación a la cantidad de usuarios. En el país se registran 400 victorias desde diciembre de 2012 . El 56% de los usuarios en Argentina formaron parte de alguna campaña que logró una victoria²⁵.

A nivel global, cada día se inician en Change.org más de 1000 peticiones sobre una gran variedad de temáticas, que van desde cuestiones muy personales a la reacción colectiva ante grandes temas que ocupan la actualidad de un país, pasando por cuestiones locales a cambios legislativos a escala nacional. En Argentina las temáticas que concentran mayor cantidad de peticiones son justicia económica (19,1%), derecho de los animales (16,4%), derechos humanos (14,3%), salud (13,2%) y medio ambiente (13%)²⁶. Con respecto al perfil de usuarios de Change.org en Argentina el 54% son mujeres. Las ciudades de Buenos Aires, Córdoba y Mendoza figuran entre las que más usuarios tienen²⁷.

²⁴ “Victorias” son las peticiones que han logrado sus objetivos.

²⁵ <http://www.lanacion.com.ar/1804228-usuarios-changeorg>

²⁶ Informe elaborado por Change y publicado en diario La Nación el 21/10/15. Ver: <http://www.lanacion.com.ar/1838364-changeorg-barometro-sociedad-argentinos-preocupaciones-elecciones>

²⁷ http://www.larazon.com.ar/actualidad/argentinos-lideran-victorias-ciberactivismo_0_690900214.html

Para generar una petición en Change.org²⁸ es necesario registrarse con una dirección de mail o a través de un perfil existente en la red social Facebook. El interesado (peticionario) debe explicar su pedido en la plataforma, subir una foto, escribir una carta y agregar los mails de los destinatarios de la petición, ya sean éstos últimos personas físicas o instituciones. La petición comienza con el pedido explícito del petionario, a través de la redacción de un título, un texto y una carta dirigida a las autoridades gubernamentales pertinentes, que se hace visible en la plataforma cuando el petionario obtiene, a través de sus contactos o vínculos cercanos, al menos cinco firmas de apoyo por parte de otros ciudadanos. La personalización del pedido, añadiendo el correo destinatario de la petición es otro de los requisitos para completar el reclamo. Si el usuario no dispone de esta información, Change.org brinda algunas orientaciones para realizar la búsqueda de mails de gobernantes, utilizando diferentes plataformas y herramientas en internet (buscador Google, red social Facebook, entre otras). Si el petionario no elige un título para la petición, la plataforma lo crea automáticamente añadiendo el nombre del destinatario y el objetivo de la petición correspondiente, con los datos completados previamente por el usuario en la plataforma.

Si bien cada usuario tiene la libertad de elegir los contenidos de la petición, la plataforma brinda algunos consejos para llamar la atención y aumentar la posibilidad de conseguir una victoria. Como primer paso, recomienda colocar el objetivo en el título de la petición. En segundo lugar, la elección del destinatario, con capacidad concreta de resolución del problema. Y como tercer paso recomienda que las peticiones vayan acompañadas de imágenes y que narren una historia personal vinculada directamente con la problemática. Además, Change.org establece determinadas reglas y condiciones para la publicación de los

²⁸ El usuario debe ser mayor de trece años, deber ser una persona real y actuar en nombre propio. Extraído de términos de servicio: <https://www.change.org/es/qui%C3%A9nes-somos/t%C3%A9rminos-del-servicio>

contenidos. Todos los comentarios publicados por los usuarios de la plataforma deben respetar las leyes aplicables locales o nacionales del país, o leyes o reglamentos internacionales. Cada usuario es responsable de cualquier contenido que publique y de las consecuencias de su publicación. La plataforma puede cancelar o suspender el permiso a cualquier usuario para utilizar la plataforma y sus servicios por cualquier violación de estas condiciones previamente establecidas. Change.org puede dar de baja peticiones y comentarios en casos extremos como aquellos en los que los mensajes tienen un abierto contenido discriminatorio²⁹.

Los usuarios de la plataforma, con diferentes roles, no son anónimos, dado que para participar en la misma es necesario previamente registrarse como usuario. Para crear el perfil de usuario, la plataforma solicita información personal (nombre de usuario, ciudad, estado y país). También se pueden publicar fotos y proporcionar información adicional a la solicitada. Al ingresar como usuario de la plataforma cualquier ciudadano u organización puede crear una petición y difundirla a sus contactos, a través del envío de mails o de las redes sociales (Facebook y Twitter). Asimismo, cualquier persona o institución que desee apoyar una petición debe registrarse en la plataforma. Por su parte, los representantes del ámbito público y privado, como destinatarios de las peticiones, deben registrarse también en Change.org para responder a los pedidos ciudadanos que reciben desde la plataforma³⁰.

A partir de la observación on line de la plataforma se pueden identificar los siguientes roles en la plataforma:

²⁹ La plataforma establece que las peticiones serán dadas de baja si no cumplen con los “Términos de Servicio y/o las “Normas de la Comunidad”. Ver más detalles en: <https://www.change.org/policies>

³⁰ Desde agosto de 2014 se agregó la funcionalidad de *decision makers* y el destinatario de la petición puede contestar a todos los usuarios que apoyan una petición, sin necesidad de registrarse en la plataforma.

- Peticionarios: ciudadanos a nivel individual u organizados que inician el pedido a las autoridades del ámbito público o privado.

- Firmantes: usuarios que apoyan la petición con una firma y si lo desean, pueden acompañar la misma con algún comentario. Además, la plataforma ofrece a los firmantes la posibilidad de difundir su apoyo en otras redes sociales (Facebook, Twitter) o enviando un mail a sus contactos.

- Destinatarios de la petición: autoridades del ámbito público o privado, cuya competencia y/o gestión actual está relacionada directamente con la petición ciudadana.

Por las primeras 500 firmas que se obtienen en una petición, le llega un mail al destinatario por cada usuario o firmante que apoya la petición. Luego, para evitar el spam, le llegan algunos mails semanales con un resumen de la cantidad de firmas de la petición y que usuarios la han firmado.

El mail del peticionario no se publica en la plataforma, por lo tanto para responder a una petición es necesario registrarse previamente como usuario. Por su parte, los peticionarios tienen la posibilidad de actualizar su reclamo en la plataforma, dando a conocer a los firmantes el estado de situación del mismo y los avances logrados al respecto. Cada vez que un peticionario publica las actualizaciones, se envía automáticamente un mensaje a los firmantes, a través de un mail que genera la misma plataforma y llega a todos los firmantes de la petición. Para evitar abusos Change.org establece un límite semanal de actualizaciones que un usuario puede hacer en determinada petición.

La petición se cierra cuando existe una acción concreta por parte del gobernante con resultados positivos frente al pedido ciudadano. Por otro lado, una vez cerrada la petición por parte del peticionario, el destinatario de la misma no recibe más mails de los firmantes, dado que esta funcionalidad se deshabilita desde el momento que se cierra la petición. Si no se han

alcanzado resultados, o bien por cualquier otra razón, la petición también puede ser cerrada por el peticionario. Según Change.org, el peticionario es el responsable del cierre de la petición, solamente la plataforma interviene en esta acción, si un usuario no respeta los términos de uso. El cierre de la petición implica también que ésta no puede recibir más firmas de apoyo por parte de los usuarios de la plataforma. Sin embargo, la petición continúa visible en la plataforma y solamente se pueden agregar comentarios y compartir los mismos en las redes sociales habilitadas por la plataforma o enviando un mail a los contactos que el usuario desee.

La plataforma interviene para promover determinadas peticiones y de esta manera obtener más firmantes, considerando los actores involucrados en la petición, contexto actual y que la temática pueda tener visibilidad en la agenda de los medios. Para seleccionar a los posibles firmantes de una petición, la plataforma tiene en cuenta el perfil del usuario, considerando las acciones que ha realizado el mismo en la plataforma (es decir, que tipo de reclamo ha apoyado y/o iniciado anteriormente en la plataforma) y su localización geográfica. Con respecto al nivel de apoyo de la plataforma para aumentar la cantidad de participantes que apoyen una petición, Change.org realiza el envío de mails a otros usuarios para aquellas peticiones que obtienen más de 100 firmas. También la plataforma publica las peticiones, que considera muy bien escritas y con apoyo de más de cien firmas, en las redes sociales Facebook y Twitter³¹.

En la plataforma se visualizan diferentes categorías de peticiones, que no necesariamente son excluyentes una con otra. Por un lado, las peticiones “destacadas” son aquellas muy bien escritas y van cambiando con el tiempo su nivel de visibilidad en la plataforma. Por otro lado están las peticiones “populares” que tienen la mayor cantidad de

³¹ Entrevista con G. Wright, 24 de octubre de 2014.

tráfico diario de firmas. Tanto las peticiones “destacadas” como “populares” se encuentran abiertas en la plataforma, es decir que se encuentran disponibles para ser firmadas. Las peticiones etiquetadas como “victorias”, como se comentó anteriormente, son aquellas que han logrado su objetivo. Justamente porque aparecen como victorias la peticiones están cerradas y no pueden ser firmadas, solamente se pueden agregar comentarios.

1.4. Peticiones seleccionadas

A continuación se expone una síntesis de las peticiones seleccionadas, como unidades de observación, para el presente trabajo. En los siguientes capítulos se identificará cada una de ellas por el número fijado en el título de cada petición.

Petición 1: Pedido de modificación de la ley Argentina de protección a las personas con diabetes 23.753³²

Esta petición fue iniciada en la plataforma, en el mes de agosto de 2013, por la ciudadana María Constanza Hlawaczek y otros padres cuyos hijos padecen la enfermedad de diabetes, representados también a través de la Nueva Asociación de Diabetes NADIA, entidad de la provincia de Córdoba, que congrega a padres de diferentes lugares de la Argentina. NADIA es una de las principales referentes de América Latina³³, dedicada a la prevención, educación y motivación en diabetes.

La petición -dirigida a los presidentes y vicepresidentes de las Comisiones de Deporte y Salud del Senado de la Nación, y de Acción Social y Salud Pública de la Cámara de Diputados de la Nación- tenía como objetivo pedir la actualización de la Ley Argentina de Protección a la Personas con Diabetes, Ley 23.753³⁴. Según el texto y la carta de la petición,

³² <https://www.change.org/p/modificaci%C3%B3n-de-la-ley-argentina-de-protecci%C3%B3n-a-las-personas-con-diabetes-23-753>

³³ Según la Federación Internacional de Diabetes (FID) Nadia obtuvo la membresía a la FID en el año 2006.

³⁴ Se puede visualizar la ley 23753 en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/154/texact.htm>

la mencionada ley no tenía en cuenta los avances tecnológicos, científicos, farmacológicos y educativos, desde su sanción en 1998 y su posterior reglamentación en el año 2001. Con datos basados en diversos trabajos científicos de la Federación Internacional de Diabetes y del equipo de expertos (médicos y abogados) de NADIA, la peticionaria explicaba en su pedido la desactualización de la mencionada ley. Hasta la obtención de resultados de la petición, la ciudadana y la asociación mencionada generaron diferentes peticiones en la plataforma para el seguimiento del proyecto hasta la aprobación de la ley en noviembre de 2013³⁵.

Hasta mediados del año 2013, los padres habían realizado diferentes acciones, por canales institucionales, para pedir la modificación de la ley. Durante ese año, estas acciones se focalizaron en reuniones con diputados, senadores de las diferentes comisiones y, en varias oportunidades, con asesores de estos representantes³⁶. Además, la Federación Argentina de diabetes y NADIA presentaron su propuesta en la Cámara de Diputados, ante las comisiones mencionadas, para la modificación de la Ley 23.753. Por otro lado, a partir del uso de las redes sociales, NADIA convocó a otros padres en diferentes puntos del país y organizó varias campañas para promover la modificación de la mencionada ley. Una de las campañas que tuvo mayor repercusión en los medios de comunicación, inclusive en sitios web de partidos políticos³⁷, fue la realizada a nivel nacional para juntar firmas que apoyaran el pedido de modificación de la ley. Se trabajó conjuntamente con Change.org, y la red social Facebook, donde la ONG posee una página oficial.³⁸ Paralelamente a esta campaña, el tema de la petición en Change.org cobró visibilidad mediática, tanto en medios locales como en medios

³⁵ Se puede visualizar nueva ley 26.914 que reemplaza a la anterior, ley 23.753, en: http://www.msal.gov.ar/images/stories/bes/graficos/0000000543cnt-2014-08_Ley26914-modificacion-Ley23753-Diabetes.pdf

³⁶ Entrevista con M. C. Hlawaczek, 26 de abril de 2015.

³⁷ La UCR promovió en su sitio web: <http://www.ucr.org.ar/notas/notas-de-prensa/sanz-pide-que-se-reglamente-la-nueva-ley-de-diabetes>

³⁸ Más información de NADIA en su página oficial de Facebook: <https://www.facebook.com/nadia.nuevaasociaciondiabetes>

nacionales, a través de diferentes acciones que se realizaban desde las asociaciones y con ayuda del equipo de Change.org. El contexto de las elecciones legislativas del año 2013 contribuyó a la exposición del tema en los medios y por otro lado las entidades mencionadas presionaban a las representantes para que tomaran una decisión, antes de dejar su gestión con motivo del recambio de autoridades³⁹. En octubre de 2013, el senador Ernesto Sanz presentó el proyecto para la modificación de la Ley 23.753⁴⁰ y fue aprobado en el Senado, en vísperas del Día Mundial de la Diabetes, y la Cámara de Diputados terminó convirtiéndolo en ley en noviembre de 2013⁴¹.

La petición en la plataforma alcanzó 80.000 firmas. En la fecha mencionada, la peticionaria informó acerca de los resultados obtenidos en la plataforma y agradeció el apoyo de los firmantes.

Petición 2: Pedido de aprobación para ley de protección integral para personas trasplantadas⁴²

Esta petición fue generada, en agosto de 2013, por el ciudadano correntino Germán Montenegro quien había sido trasplantado de hígado en el año 2009. La petición fue dirigida al ministro de Salud de la Nación, al presidente de la Cámara de Diputados, al presidente y a los integrantes de la Comisión de Trabajo, de Presupuesto y Hacienda de la Cámara de Diputados de la Nación. En la petición se solicitaba el tratamiento en la Cámara de Diputados de la ley aprobada por el Senado de la Nación, para la cobertura integral para las personas que hubiesen tenido un trasplante o que se encontrasen en lista de espera para trasplantes del Sistema Nacional de Procuración y Trasplante de la República Argentina.

³⁹ El senador José Manuel Cano, uno de los principales referentes y contacto de NADIA, terminaba su presidencia en la Comisión de Salud para asumir como Diputado Nacional en diciembre de 2013.

⁴⁰ Página oficial de Facebook de Ernesto Sanz, comentando acerca de la presentación del proyecto: <https://www.facebook.com/ernestoricardosanz/posts/10151686671522761>

⁴¹ Ley promulgada de hecho el 17 de diciembre de 2013. Ver detalles en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/220000-224999/224327/norma.htm>

⁴² <https://www.change.org/p/germ%C3%A1n-logr%C3%B3-la-aprobaci%C3%B3n-de-la-nueva-ley-de-trasplantados-con-el-apoyo-de-m%C3%A1s-de-65-mil-personas>

Luego de varias reuniones con asesores de diputados, organización de marchas frente al Congreso de la Nación, de llevar su mensaje a los medios y de crear una página de internet para mostrar la ley pendiente de aprobación, Germán Montenegro decidió utilizar la plataforma Change.org, recibiendo el apoyo de 65 mil firmas a diciembre de 2013. Durante los cuatro meses de visibilidad de la petición en Change.org, el peticionario publicaba toda la información sobre las novedades que iban surgiendo. De esta manera las personas que firmaban podían seguir cada avance de este proyecto. En período de elecciones legislativas, el peticionario siguió también personalmente el tema a través de reuniones con asesores de diputados que integraban las comisiones mencionadas⁴³. Finalmente la ley fue aprobada por unanimidad, en noviembre de 2013, en la última sesión del Congreso de la Nación⁴⁴. En ese mismo período, el peticionario comunicó los resultados obtenidos en la plataforma y agradeció a los 65.786 firmantes que apoyaron la petición.

Petición 3: Ministerio de Desarrollo Social de la ciudad de Buenos Aires: Que se reglamente la ley 3706 para personas en situación de calle⁴⁵

Esta petición fue generada en la plataforma, en el mes de marzo de 2013, por la asociación civil Proyecto 7 y dirigida a la ministra de Desarrollo Social, Carolina Stanley y al jefe de Gabinete de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Horacio Rodríguez Larreta. La mencionada asociación, integrada exclusivamente por personas en situación de calle, hacía más de 10 años que venía trabajando en esta temática. Junto con otras entidades (entre ellas, la organización no gubernamental Médicos del Mundo), asambleas barriales y estudiantes de psicología -de universidades públicas y privadas-, Proyecto 7 trabajó en la redacción de la ley

⁴³ Entrevista con G. Montenegro, 22 de mayo de 2015.

⁴⁴ Se puede visualizar la nueva ley 26.928 en <http://www.boletinoficial.gov.ar/Inicio/index.castle?s=1&fea=22/01/2014>

⁴⁵ <https://www.change.org/p/ministerio-de-desarrollo-social-de-la-ciudad-de-buenos-aires-que-se-reglamente-la-ley-3706-para-personas-en-situacion-de-calle>

para la protección de personas en situación de calle. Finalmente, en el año 2010 se aprobó en la legislatura porteña la ley para la protección y garantía integral de los derechos de las personas en situación de calle.

La ley 3.706 fue publicada en el Boletín Oficial el 8 de junio de 2011 y preveía la implementación de políticas de salud, educación, vivienda y trabajo coordinadas entre los distintos organismos del Estado. Disponía que los centros de servicios socio-asistenciales estuviesen abiertos las 24 horas, los 365 días del año. Además, obligaba al gobierno porteño a designar una partida presupuestaria anual para los programas para personas en situación de calle y en riesgo de estarlo.

Iniciado el año 2013, la reglamentación de la ley se encontraba aún pendiente. Consecuentemente, en el mes de marzo de ese mismo año, Proyecto 7 inició la petición en Change.org. En agosto de 2013, la petición obtuvo 22.671 firmantes en la plataforma. Por otro lado, el 3 de junio de ese año, Proyecto 7 y otras organizaciones, junto con profesionales y trabajadores de paradores, se juntaron en la esquina de Rivadavia y Callao, frente al Congreso de la Nación, para denunciar esta situación. Dos días después, las asociaciones que conforman el Espacio Carlos Mujica hicieron una presentación ante la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, pidiendo la reglamentación de la ley en el plazo de 30 días. El Poder Ejecutivo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires decretó, el 8 de agosto de 2013, la reglamentación de la Ley 3.706⁴⁶ y Proyecto 7 comunicó esta decisión gubernamental en la plataforma, agradeciendo a los firmantes por el apoyo brindado.

⁴⁶ Se puede acceder al decreto en: <http://www.cedom.gov.ar/es/legislacion/normas/leyes/anexos/drl3706.html>

Petición 4: No al cierre de la Orquesta Escuela de tango Emilio Balcarce⁴⁷

Esta petición fue iniciada en Change.org, en junio de 2013, por la asociación civil Tango Vía y dirigida exclusivamente al ministro de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, Héctor Lombardi.

La mencionada entidad, entre sus diferentes actividades para promover el tango en la ciudad, tiene a su cargo la Orquesta de Tango Emilio Balcarce, programa educativo creado en el año 2000 por el Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y dependiente de la Subsecretaría de Patrimonio Cultural de la Ciudad de Buenos Aires. Este proyecto “propicia la reunión de distintas generaciones de músicos, posibilitando la transmisión del legado cultural de los maestros más importantes del tango”⁴⁸. Han pasado por la escuela más de 250 músicos de la Argentina y de otros 15 países. Este programa depende de la partida presupuestaria que asigna anualmente el Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, a través de la Dirección de Promoción Cultural, dependiente del mencionado organismo. La asociación inició la petición solicitando la asignación de la partida presupuestaria para la continuidad del programa, recalando la ineficiente gestión de la mencionada dirección y la no obtención de respuesta por parte de su director.

La petición alcanzó 8.332 firmas en una semana, obteniendo resultados concretos y comunicados por el peticionario en la plataforma, el 18 de junio de 2013.

⁴⁷ <https://www.change.org/p/ministro-de-cultura-de-la-ciudad-de-buenos-aires-ing-hernán-lombardi-no-al-cierre-de-la-orquesta-escuela-de-tango-emilio-balcarce-3>

⁴⁸ <http://www.tangovia.org/orquesta.htm>

Petición 5: Ministro de Educación de la provincia de Chaco: nueva escuela primaria en Taco Pozo - Chaco cuanto antes⁴⁹

Esta petición fue iniciada en la plataforma, el 15 de mayo de 2013, por la directora de una escuela pública, Teresa Santillán, y dirigida al ministro de Educación de la provincia del Chaco, Sergio Soto, quien en ese período asumía sus funciones en el cargo.

En el pedido se solicitaba la reconstrucción de la escuela EEP N 348 José Hernández, ubicada en la ciudad de Taco Pozo de la provincia del Chaco. En el mes de febrero de 2013 la mencionada escuela había sufrido un incendio que afectó a todas sus instalaciones. Consecuentemente, las clases para los 600 alumnos del establecimiento comenzaron a dictarse en un microestadio, puesto a disposición por las autoridades municipales. En la misma semana de la destrucción del establecimiento, las autoridades locales -gobernador y ministro de Educación Provincial- se comprometieron públicamente en la reconstrucción del edificio y el Ministerio de Educación de la Nación prometió que garantizaría los fondos para reconstruir la escuela⁵⁰.

Debido a las condiciones en que se desarrollaban las clases y después de casi tres meses del incendio, la directora del establecimiento educativo decidió subir la petición en la plataforma. Cuando su petición había alcanzado las 6.000 firmas recibió una primera respuesta concreta de la Municipalidad, informando el inicio de la obra. A los cuatro meses, la petición obtuvo 14.000 firmas, en el momento que se iniciaron las obras y que concluirían, según lo informado por las autoridades locales, en marzo del 2014. La peticionaria comunicó

⁴⁹ <https://www.change.org/p/ministro-de-educaci%C3%B3n-de-la-prov-de-chaco-nueva-escuela-primaria-en-taco-pozo-chaco-cuanto-antes>

⁵⁰ Una de las repercusiones en medios locales: <http://www.venusfmresistencia.com.ar/noticias/provinciales/2828-el-ministro-sergio-soto-comunico-a-la-comunidad-de-taco-pozo-que-se-reconstruira-la-escuela-primaria-no-348.html>

los resultados alcanzados oportunamente y agradeció el apoyo de los firmantes, en agosto de 2013.

Petición 6: Arreglo de desagüe en barrio CABA⁵¹

La petición fue iniciada en la plataforma por una ciudadana, María Pazo, al director de la Comuna 2, Facundo Carrillo, el 2 de abril de 2013, solicitando el arreglo de un desagüe entre las calles Junín y Av. Las Heras, de la Ciudad de Buenos Aires. La fecha de inicio de esta petición coincidió con otros hechos de inundaciones que se estaban dando en la provincia de Buenos Aires, particularmente en la ciudad de La Plata y la temática se había instalado en la agenda de los medios. En el texto de la petición, la peticionaria comentaba su propia experiencia y enfatizaba el riesgo de vida para todos los vecinos ante la situación que estaban atravesando por el mencionado incidente en la zona. La petición alcanzó 292 firmas en 48 horas.

En ese mismo lapso de tiempo, el comunero se contactó con la vecina, a través de la plataforma, informando la resolución del reclamo y dejando sus datos para que los vecinos se contactaran también por los canales institucionales. Posteriormente, la peticionaria agradeció, a través de la plataforma, al director de la comuna por su gestión y a los usuarios que apoyaron su reclamo.

Petición 7: Sra. Ministra de Salud de Catamarca, un tomógrafo para el Hospital Interzonal de Niños “Eva Perón” de Catamarca⁵²

Esta petición fue iniciada, el 11 de junio de 2013, por un ciudadano catamarqueño, Jorge Carram, quien solicitaba un tomógrafo para el mencionado hospital público, a partir de la experiencia vivida con un familiar en el lugar, ante una situación de emergencia sanitaria.

⁵¹ [https:// www.change.org/p/que-se-arreglen-los-desagües-de-jun%C3%ADn-y-las-heras-los-vecinos-estamos-en-peligro](https://www.change.org/p/que-se-arreglen-los-desagües-de-jun%C3%ADn-y-las-heras-los-vecinos-estamos-en-peligro)

⁵² [https:// www.change.org/p/sra-ministra-de-salud-de-catamarca-noem%C3%AD-villagra-un-tom%C3%B3grafo-para-el-hospital-interzonal-de-ni%C3%B1os-eva-per%C3%B3n-de-catamarca](https://www.change.org/p/sra-ministra-de-salud-de-catamarca-noem%C3%AD-villagra-un-tom%C3%B3grafo-para-el-hospital-interzonal-de-ni%C3%B1os-eva-per%C3%B3n-de-catamarca)

El pedido fue dirigido a la ministra de Salud de la provincia, Noemí Villagra y a la gobernadora de Catamarca, Lucía Corpacci. En el texto de la petición, el mencionado ciudadano resaltaba la falta de recursos económicos para las cuestiones básicas de salud en la provincia. A los dos meses de iniciado el reclamo, se alcanzaron 22.932 firmas en la plataforma.

En el contexto local, es importante señalar, de acuerdo con información relevada en los medios locales⁵³, que la dirección del mencionado hospital estaba cambiando sus autoridades debido a la renuncia de dos directores, en mayo de 2013. Cuando se inició la petición en la plataforma, el gobierno provincial no había nombrado oficialmente a los nuevos directores, por lo cual, los directores que habían presentado su renuncia formalmente continuaban prestando funciones en el hospital. Uno de los directores, Elvira Marafini, expresó ante los medios locales los motivos de su renuncia, manifestando su agotamiento y malestar ante la dilatación a sus pedidos, por parte del gobierno local, para brindar solución al hospital infantil. A mediados del mes de junio del 2013, el gobierno informó las nuevos directores que estarían a cargo del establecimiento.

El peticionario informó los resultados obtenidos, el 9 de agosto de 2013, especificando la notificación que había tenido por parte de la ex directora del hospital, acerca de la compra autorizada por parte del Ministerio de Salud de la Nación. Asimismo, el peticionario agradeció el apoyo de todos los firmantes y particularmente la atención de la ex directora del establecimiento.

⁵³ Algunas de las repercusiones en medios locales en referencia al tema: http://www.elsesquiudense.com.ar/notas.php?id_notas=55762
http://www.welladigital.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=3654:siguen-sin-nombrar-al-nuevo-director-del-hospital-de-ninos&catid=98&Itemid=609

Petición 8: A Julio Alak Ministro de Justicia y Derechos humanos: 16 meses sin reglamentación de la Ley de Trata⁵⁴

Esta petición fue generada en la plataforma por una ciudadana, Sonia Sánchez, el 17 de marzo de 2013, a partir de un consenso con otras asociaciones que venían trabajando en la temática.⁵⁵ El pedido fue dirigido al ministro de Justicia y Derechos Humanos, Julio Alak. En el texto de la petición se solicitaba la reglamentación de la Ley 26.842 de prevención y sanción de la trata de personas y asistencia a sus víctimas, aprobada por unanimidad en ambas cámaras del Congreso de la Nación y publicada en el Boletín Oficial en diciembre de 2012.⁵⁶

Fundación Directorio Legislativo era una de las principales asociaciones civiles que venía trabajando, desde hacía varios años, en la temática desde el ámbito normativo. Asimismo, otras entidades colaboraban en este trabajo, entre ellas la Plataforma Interamericana de Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo (PIDHDD), la Asociación Argentina de Mujeres Argentinas por los Derechos Humanos (AMMAR Capital), Nuestras Manos, Mujeres en Igualdad, la Coalición contra el Tráfico de Mujeres y Niños en América Latina y el Caribe (CATW – LAC), Mujeres Migrantes, Okupa Calles y Fundación Cambio Democrático. Desde el año 2011 estas entidades venían trabajando conjuntamente en la modificación de la ley en el ámbito del Congreso de la Nación, logrando que varios de sus aportes fueran incorporados en la misma, lo cual implicó un trabajo exhaustivo con las organizaciones mencionadas, legisladores y sus grupos de asesores⁵⁷.

⁵⁴ <https://www.change.org/p/reglamentaci%C3%B3n-de-ley-de-trata-ya-julio-alak-chechamerchan>

⁵⁵ Entrevista con S. Sánchez, 24 de mayo de 2015.

⁵⁶ Publicación de la ley en Boletín Oficial: <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2014/9763.pdf?view=1>

⁵⁷ Según información publicada en la web de Fundación directorio Legislativo: <http://www.directoriolegislativo.org/familia-mujer-minoridad/directorio-legislativo-y-ongs-incidimos-en-la-nueva-ley-de-trata/>

Luego de la sanción de la mencionada ley, el 19 de diciembre de 2012, las organizaciones notaron que la reglamentación no estaba en agenda del Poder Ejecutivo y realizaron diferentes acciones para impulsarla. Así, durante marzo de 2013, las entidades mencionadas decidieron lanzar un petitorio en la plataforma, el cual estuvo a cargo de Sonia Sánchez, quien trabaja en Mujeres inmigrantes, entidad dependiente de PIDHDD - Capítulo Argentina. La peticionaria fue víctima de la trata de personas y actualmente ofrece charlas en organismos y escuelas públicas. En el año 2014, Sonia fue contratada por la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Justicia Nacional para brindar charlas en diferentes provincias a jueces y fiscales sobre el vocabulario que utilizan habitualmente las personas que son víctimas de trata y otras particularidades relacionadas con su experiencia y que eran de interés para este organismo público⁵⁸.

Además del petitorio en la plataforma, las entidades mencionadas se reunieron con varias dependencias de diversos ministerios (Ministerio de Seguridad, Ministerio Público Fiscal, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Cámara de Casación Penal, Corte Suprema de Justicia) presentando documentos con aportes y sugerencias para la reglamentación en pos de abrir el debate participativo.

La petición obtuvo más de 75 mil firmas, solicitando que se reglamente la ley. La peticionaria no actualizó el estado de la petición, durante el tiempo de visualización del pedido en Change.org. Finalmente, luego de dos años de la sanción de la Ley de Trata de Personas en el Congreso Nacional, se publicó en el Boletín Oficial su reglamentación a través del Decreto Reglamentario 111/2015⁵⁹.

⁵⁸ Entrevista con S. Sánchez, 24 de mayo de 2015.

⁵⁹ Para acceder a la publicación de la ley en Boletín Oficial: <http://www.boletinoficial.gov.ar/inicio/index.castle>

Petición 9: Zoológico de Luján: Clausura al Zoológico⁶⁰

Esta petición fue generada por el ciudadano Pablo García, el 3 de marzo de 2013, quien solicitaba el cierre del zoológico de Luján a las autoridades municipales.

La petición obtuvo alrededor de 75 mil firmas y el peticionario actualizó varias veces el estado de la petición, con el objetivo de obtener más apoyo, pero sin brindar precisión acerca del estado de situación en cuanto a la reacción de las autoridades. En la actualización del pedido, el peticionario agradecía el apoyo de los firmantes.

El pedido de cierre de zoológico tuvo repercusiones en medios internacionales⁶¹ antes y después de la generación de la petición en la plataforma. Además, se creó una página en Facebook en febrero de 2013 y al mes siguiente se publicó la petición, promoviendo la misma a través de Facebook ⁶². La petición no tuvo respuesta, por parte del destinatario de la misma, hasta la fecha del cierre de la presente investigación.

Petición 10: Al Ministerio de Educación de la Provincia de Jujuy: Construcción de Escuela de Alternancia N1 de Valle Grande ⁶³

Este pedido fue iniciado por una docente, Graciela Fernández, del mencionado establecimiento ubicado en una zona montañosa, llamada Valle Grande, en la provincia de Jujuy. El pedido, iniciado en la plataforma en el mes de agosto de 2013, fue dirigido al Ministerio de Educación Provincial, particularmente a sus Secretarías de Gestión Educativa, Planeamiento Educativo, Infraestructura Educativa y a la Dirección de Infraestructura. En el pedido se solicitaba la construcción de una nueva escuela, dado que las intensas lluvias

⁶⁰ <https://www.change.org/p/zoológico-de-lujan-clausura-al-zoológico>

⁶¹ Una de las repercusiones internacionales: http://www.bbc.co.uk/mundo/video_fotos/2014/03/140228_video_zoo_lujan_buenos_aires_pea

⁶² Para acceder a la página de Facebook: <https://www.facebook.com/CierrealZoodeLujan>

⁶³ <https://www.change.org/p/construcción-del-edificio-de-la-escuela-de-alternancia-n1-de-valle-grande-jujuy>

durante el año 2011 habían provocado el derrumbe de la escuela, quedando el lugar inaccesible para dar clases.

En el texto de la petición se explicaba la importancia de la escuela para la zona, dado que es una de las pocas con la modalidad de alternancia, a la que asisten 114 alumnos que no cuentan con otra escuela más cercana. Al ser una escuela de alternancia, los alumnos pueden permanecer durante la semana completa en la escuela, particularmente aquellos que tienen un viaje de doce horas para llegar al establecimiento. Si bien los fondos para la construcción estaban confirmados por parte del Ministerio Provincial, dicho organismo comunicó que no existía otro terreno apto a la venta donde construir. Frente a esta situación, la comunidad de padres y docentes investigaron y, posteriormente, presentaron documentos con terrenos que cumplían los requerimientos solicitados.

Desde mediados del año 2011, la escuela había realizado diversos pedidos por escrito a las autoridades correspondientes solicitando la compra del terreno. Este pedido había sido firmado también por padres de alumnos, docentes, alumnos y la comunidad local. Además, se realizaron contactos con los medios locales, provinciales y nacionales para dar visibilidad mediática al tema. Después del incidente tras las lluvias, las clases se desarrollaron en la Iglesia Nuestra Señora de la Merced, hasta que la Comisión Municipal prestó las instalaciones del Centro Integrador Comunitario, y el salón del Centro Vecinal Valle Grande, donde funcionaba un aula, el comedor y la cocina. Posteriormente, concurrieron al lugar del establecimiento educativo, funcionarios del INET, organismo dependiente del Ministerio de Educación a cargo de la coordinación de la aplicación de las políticas públicas relativas al desarrollo y fortalecimiento de la Educación Técnica Profesional en los niveles Secundario Técnico, Superior Técnico y de Formación Profesional. Estos funcionarios evaluaron tierras a comprar, pero no se logró acordar la compra de los terrenos elegidos.

Iniciado el año 2013, no se había obtenido respuesta a la petición. Durante un corte de ruta en mayo de 2013 y con visibilidad mediática en los medios locales, el ministro del Interior convocó a una reunión, a las autoridades del establecimiento, docentes y padres donde expuso las posibilidades y notificó que el tema estaba a cargo del área Tierras del Ministerio Provincial. Posteriormente a esa reunión, un arquitecto, dependiente del área mencionada del Ministerio comunicó, durante una reunión, que no se podía comprar el terreno, por temas presupuestarios. Los docentes y padres de alumnos presentaron diversas notas al ministro de Educación de ese momento y concurrieron a diferentes audiencias con supervisores del Ministerio Provincial.

La petición en la plataforma alcanzó alrededor de 40 mil firmas. A mayo de 2015, no se obtuvieron resultados concretos y el tema continuó con visibilidad mediática en medios locales⁶⁴.

⁶⁴ Una de las repercusiones en medios locales: <http://jujuyalmomento.com/post/36063/reclaman-por-un-nuevo-edificio-para-la-escuela-agrotecnica-de-valle-grande.html>

Capítulo 2

Las funciones contrademocráticas de Change.org

2.1. Las funciones contrademocráticas

La contrademocracia, en términos de Pierre Rosanvallon (2007), es la democracia de los poderes indirectos diseminados en el cuerpo social que se presentan como nuevas formas políticas que se organizan frente a la democracia de la legitimidad electoral. Esta contrademocracia es una extensión de la actividad ciudadana que se manifiesta por fuera de los períodos electorales y representa un ejercicio democrático no institucionalizado, reactivo, una expresión directa de las expectativas y decepciones de la sociedad. Junto al ciudadano elector, también existe -y cada vez más- un ciudadano que ya no es pasivo, sino que vigila, veta y controla a los gobernantes. El ciudadano contemporáneo se conforma cada vez menos con otorgar periódicamente su confianza en el momento de votar. Ahora pone a prueba a sus gobernantes. Esta actitud o desconfianza ciudadana se ha transformado en una característica esencial de la vida democrática actual.

Las formas contrademocráticas, que buscan supervisar las acciones y decisiones gubernamentales por parte de la ciudadanía, han sido conceptualizadas por otros autores como *accountability social*. Este concepto es definido como “un mecanismo de control vertical, no electoral, de las autoridades políticas basado en las acciones de un amplio espectro de asociaciones, movimientos ciudadanos, así como también en acciones mediáticas” (Peruzzotti y Smulovitz, 2002, p. 32).

El advenimiento de las TICs, especialmente el desarrollo de internet, ha contribuido a la ampliación de estas formas contrademocráticas. Sus modalidades principales son: los poderes de control, las formas de obstrucción o veto y la puesta a prueba a través de un juicio actuando el pueblo como juez. Para el análisis de las funciones contrademocráticas en la

plataforma se tendrán en cuenta las dos primeras modalidades: los poderes de control y el veto.

La primera modalidad, los poderes de control ciudadano, se manifiesta a través de: la vigilancia, la denuncia y la calificación. La idea de vigilancia de las actuaciones de los gobernantes se da, en primera instancia, como una vigilancia cívica, la cual es directamente política, manifestándose en intervenciones con visibilidad ante la opinión pública. Esta vigilancia cumple el papel de alerta y protesta, particularmente en períodos de crisis o conflictos. La otra forma de vigilancia es la de regulación que se manifiesta como un flujo continuo de evaluaciones y críticas a un nivel muy descentralizado, operando a través de diferentes canales, publicaciones, influenciando en debates y estableciendo al público como una suerte de termostato regulador de las decisiones políticas. La denuncia es el control de los actos de los gobernantes, dando a conocer, haciendo saber, develando las malas formas o las actuaciones inconvenientes de los mismos. Denunciar un hecho, un escándalo, develar aquello que estuvo oculto para poner límite a una situación condenable es parte de esta modalidad. En cuanto al tercer poder de control, la calificación, la misma consiste en una evaluación documentada, técnicamente argumentada, a menudo cuantificada de acciones particulares o de políticas más generales. En este caso, el objetivo es el de peritaje de la calidad y la eficacia de la gestión (Rosanvallon, 2007).

La segunda forma de desconfianza, estructurante de la contrademocracia, la constituye las formas de obstrucción que representan al ciudadano negativo, que no es un ciudadano pasivo, sino que afirma una fuerte presencia en el espacio público, tanto en el físico como en el virtual. Esta idea está asociada al sentido de politización negativa, es decir, una suerte de participación en la vida pública, pero a favor de un rechazo (Rosanvallon, 2007).

En las formas de control y obstrucción pueden intervenir diferentes categorías de agentes. Según Pierre Rosanvallon (2007), estos actores sociales pueden ser organizaciones ciudadanas, medios de comunicación, autoridades de vigilancia independiente, movimientos sociales o el ciudadano común (sin organización o estructura). La función de estos agentes es mostrar los problemas y coaccionar a los poderes, no representar a los sectores de la población. Su característica común es no buscar tomar el poder sino influenciarlo.

2.2. Las formas contrademocráticas en la plataforma

En el presente capítulo nos proponemos responder en qué medida la plataforma Change.org permite el desarrollo de poderes contrademocráticos en la ciudadanía. Partiendo del marco conceptual propuesto, cabe preguntarse entonces: ¿Cuáles son las formas de poderes contrademocráticos ciudadanos que se manifiestan en la plataforma? ¿Quiénes son los actores y qué motivos los llevaron a ejercer las diferentes formas de poderes contrademocráticos en la plataforma? ¿Cuáles son los posibles efectos de estas formas contrademocráticas en la plataforma?

Para describir las funciones contrademocráticas de la plataforma es necesario analizar el contexto en el cual se inician cada uno de los casos analizados. A partir de las entrevistas realizadas con los peticionarios y de la información relevada en el monitoreo de medios de las peticiones seleccionadas se identificaron acciones previas realizadas por los peticionarios, a través de canales institucionales y no institucionales⁶⁵, que nos permite enmarcar el estado de cada una de las peticiones. Del total de las diez peticiones analizadas⁶⁶, en ocho casos los peticionarios habían realizado acciones previas por canales institucionales, formalizando su pedido ante los representantes correspondientes. De estos ocho casos, dos peticiones

⁶⁵ Canales no institucionales: se hace referencia a medios y/o dispositivos no implementados por el gobierno.

⁶⁶ Más información de “Acciones previas por canales institucionales y no institucionales” en Apéndice C, Tabla 2.

(Peticiónes 1 y 2), dirigidas a representantes a nivel legislativo, tenían como objetivo el pedido de modificación y actualización de leyes; otras dos peticiones tenían como objetivo el pedido de reglamentación de ley ante el Poder Ejecutivo Nacional (Petición 8) y Municipal (Petición 3); y cuatro peticiones, dirigidas a representantes provinciales o municipales, se orientaban a solicitar partidas presupuestarias para la resolución de temas culturales (Petición 4), educativos (Peticiónes 5 y 10) y de salud (Petición 7). En estos ocho casos señalados, las razones que llevaron a los peticionarios al uso de la plataforma estaban relacionadas con la necesidad de buscar otros canales alternativos para ampliar la difusión y aumentar la presión hacia los gobernantes, frente a la falta de respuesta de éstos. Con respecto a las dos peticiones relacionadas con el pedido de modificación y actualización de leyes (Peticiónes 1 y 2), cabe destacar que las elecciones legislativas del año 2013⁶⁷ y, consecuentemente, la renovación de bancas en las Cámaras de Diputados y Senadores fueron factores contextuales que incidieron en la decisión del peticionario para iniciar su acción de control hacia los representantes a través de la plataforma. Estos peticionarios ya mantenían vínculo con los representantes, por canales institucionales, quienes justamente terminaban su mandato a fines del año 2013. Por lo tanto, en estos casos, se apuntaba a que los pedidos de modificación y actualización de leyes fueran aprobados en la última sesión del Congreso de la Nación, en noviembre de 2013. Ambas peticiones lograron la instalación de las temáticas en la agenda pública, con repercusión en medios locales y nacionales, en el contexto de las elecciones legislativas, dejando expuestos públicamente a los representantes y tomadores de decisión.

Del total de las diez peticiones analizadas, en dos casos los peticionarios no habían realizado acciones previas por canales institucionales (Peticiónes 6 y 9). En uno de estos

⁶⁷ Las elecciones legislativas de Argentina de 2013 se llevaron a cabo el 27 de octubre de dicho año. A través de estos comicios se renovó la mitad de los miembros (127) de la Cámara de Diputados para el período 2013-2017 y un tercio de los miembros (24) del Senado para el período 2013-2019.

casos (Petición 6), la peticionaria utilizó Change.org como la única forma de canalizar el reclamo ante el representante, considerando a la plataforma como una forma directa y ágil para llegar al representante, sin instancias burocráticas⁶⁸.

A partir de análisis anterior se reconocen en la plataforma las formas contrademocráticas de vigilancia y la calificación, como formas de control, y el veto ciudadano. Por otro lado existen pedidos puntuales, que en el presente trabajo denominaremos reclamos, que no pretenden vigilar ni controlar a los representantes, sino que buscan una solución a una problemática particular que no requiere varias instancias de decisión por parte de los representantes.

La función de vigilancia es una instancia de control por parte del peticionario y, a diferencia del reclamo, manifiesta una inspección de una situación concreta de mayor alcance social y con impacto en el futuro. Esta forma de vigilancia es el seguimiento de una situación ya iniciada -por otros canales institucionales y/o a través de la plataforma- y se exige el accionar de los gobernantes, destinatarios de la petición. La calificación aparece como otra forma de control, basada en una evaluación técnicamente argumentada, tanto de acciones políticas generales como concretas y que tienen un impacto social. Por último, el veto es el rechazo a una situación o política pública vigente y es otras de las funciones contrademocráticas de la plataforma.

A continuación se presenta una síntesis de las diferentes formas contrademocráticas en las peticiones analizadas:

⁶⁸ Entrevista con M. Pazo, 27 de abril de 2015.

Tabla 3. *Funciones contrademocráticas de Change.org*

	Petición	Funciones contrademocráticas
1	Modificación de la Ley Argentina de Protección a las Personas con Diabetes 23.753	Vigilancia: - Pedido de actualización de la ley. - Información de avances y resultados obtenidos. Calificación: - Presentación de información con sustento técnico y profesional, que muestra la desactualización de la ley vigente.
2	Aprobación de la Ley de Protección Integral para Personas Trasplantadas	Vigilancia: - Pedido de aprobación de la ley. - Información de avances y resultados obtenidos.
3	Reglamentación de la Ley 3706 para Personas en Situación de Calle	Vigilancia: - Pedido de reglamentación de la ley. - Información de avances y resultados obtenidos. Calificación: - Presentación de datos cuantitativos con sustento técnico y profesional.
4	No al cierre de la Orquesta Escuela de Tango Emilio Balcarce	Reclamo: - Pedido de reasignación de partida presupuestaria anual para la orquesta. - Información de resultados obtenidos.
5	Reconstrucción de la escuela en Taco Pozo-Chaco	Vigilancia: - Pedido de reconstrucción de la escuela pública. - Información de resultados obtenidos.
6	Arreglo de desagüe en barrio CABA	Reclamo: - Pedido de arreglo de desagüe. - Información de resultados obtenidos.
7	Pedido de tomógrafo para hospital público	Reclamo: - Pedido de equipamiento para hospital público. - Información de resultados obtenidos.
8	Reglamentación de Ley de Tratas de Personas	Vigilancia : - Pedido de reglamentación de la ley. Calificación: - Presentación de información con sustento técnico y profesional.
9	Pedido de clausura del zoológico de Luján	Veto: - Pedido de clausura de un espacio público a autoridades locales.
10	Construcción de Escuela de Alternancia N1 de Valle Grande	Vigilancia: - Pedido de reconstrucción de la escuela pública por derrumbe de la misma. - Información de estado de situación.

Del total de las peticiones analizadas, tres constituyen reclamos (Peticiones 4, 6 y 7), seis representan formas de control y una de ellas veto u obstrucción. Con respecto a las funciones de control, la vigilancia aparece en seis peticiones (Peticiones 1, 2, 3, 5, 8 y 10) y

la calificación en tres peticiones (Peticiones 1, 3 y 8). El veto se ha identificado en una de las peticiones seleccionadas (Petición 9).

Las tres peticiones como instancias de reclamo han tenido resultados concretos. En estos casos se requería de la decisión del representante, destinatario de la petición, para finalizar con el tema planteado por el peticionario.

En seis de las peticiones analizadas, la función de vigilancia es el seguimiento de la petición iniciada, ya sea por otros canales institucionales y/o a través de la plataforma. Esta forma de control se evidencia en el texto de la petición y en los diferentes comentarios que el peticionario publica en la plataforma, dando a conocer a los usuarios, los diferentes avances y el estado de situación de la petición correspondiente. Es importante señalar que los gobernantes, destinatarios de las peticiones, toman conocimiento de esta forma de control, dado que le llegan mails semanales con el texto original del peticionario y los firmantes que apoyan el pedido. En este sentido, la vigilancia implica una continuidad de seguimiento de la situación, dado que la petición continúa visible en la plataforma hasta recibir la respuesta por parte del gobernante o bien hasta que el peticionario decida cerrar la petición. Este tipo de vigilancia consiste en una inspección continua, una vigilancia de regulación, en términos de Pierre Rosanvallon (2007), que tiene como consecuencia la construcción de la atención pública, pero con nuevas características que le aporta la plataforma: una cuasi-institución, pero con la visibilidad permanente, con información organizada que se va amplificando en diferentes espacios virtuales y, dependiendo de factores contextuales, con alto impacto en la agenda pública. Asimismo, la plataforma sugiere, en su lista de recomendaciones, la importancia de hacer un seguimiento regular de la petición y de esta forma promueve la vigilancia como una tarea prioritaria por parte del peticionario⁶⁹.

⁶⁹ Más información acerca del funcionamiento de la plataforma en Capítulo 1.

La calificación aparece como otra forma de control en tres de las peticiones analizadas (Peticiones 1, 3 y 8). Esta modalidad es promovida en la plataforma por organizaciones (como en los casos de las Peticiones 1 y 3) que demuestran un conocimiento técnico, legal y profesional relacionado con la temática de la petición. En el caso de la Petición 8, si bien fue iniciada por un ciudadano individual, diferentes entidades venían trabajando en el tema, las cuales resolvieron que la petición debía ser generada en la plataforma por un ciudadano vinculado directamente con la problemática, pero diversas entidades contribuyeron en la elaboración de los contenidos de la petición visible en la plataforma⁷⁰. En estas tres peticiones, que ejercen la función de calificación como forma de control, se especifican datos concretos relacionados con la problemática planteada. La presentación de la documentación se realiza en forma resumida en la plataforma, por las limitaciones y formato de la misma, a través de una carta dirigida a los representantes correspondientes. En los textos de estas peticiones se utilizan argumentos lógicos y racionales para sustentar la petición.

Por su parte, el veto, o rechazo a una situación o política vigente, se observa en uno de los casos analizados y se relaciona con la temática de espacio público. Este caso se refiere al “pedido de cierre del zoológico de Luján”⁷¹, promovido por un ciudadano individual. Entre las particularidades observadas en esta función contrademocrática se pueden mencionar: el apoyo por parte de ciudadanos de otros países (México, Colombia, Brasil y Perú) y el no seguimiento por parte del peticionario de las recomendaciones de la plataforma, particularmente en el formato de presentación de la petición. El texto de esta petición tiene como objetivo encontrar apoyo por parte de otros usuarios de la plataforma, pero, en este

⁷⁰ Entrevista con S. Sánchez, 24 de mayo de 2015.

⁷¹ Más información de la Petición 9, en Apéndice A, Tabla 1. Peticiones seleccionadas.

caso, no se observa carta a las autoridades pertinentes, ni foto que ilustre el pedido formulado, de acuerdo con las recomendaciones sugeridas por Change.org.

2.2.1. Los actores contrademocráticos en la plataforma.

La plataforma Change.org funciona como un mundo o espacio común, permitiendo una intervención más directa de diferentes categorías de actores sociales para desarrollar diferentes formas contrademocráticas. Entre ellos se pueden mencionar: organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles, directores de instituciones educativas públicas y ciudadanos individuales, sin estructura organizativa. Una de las particularidades identificadas es la organización colectiva de ciudadanos independientes y ONGs (o asociaciones civiles), que se unen en la plataforma para representar un actor de control en una determinada petición. Esta particularidad corresponde a una de las peticiones vinculada con la temática de salud y particularmente con el pedido de modificación y tratamiento de una ley determinada (Petición 1). Los padres de los afectados, de diferentes puntos del país, habían entrado en contacto a través de las redes sociales (Facebook y Twitter) pero no lograban organizarse, dado que sus interacciones se basaban en intercambios de opiniones y experiencias pero sin una acción colectiva en común. Así lo manifestó una de las madres y representante de Padres Unidos por la Diabetes, quienes se unieron a la asociación civil NADIA, a partir de la plataforma:

“Nos unimos las madres a NADIA a partir de Change.org, antes no estábamos organizadas. Con la plataforma juntamos los esfuerzos de madres para una acción colectiva para el reclamo” (M. C. Hlawaczek, 26 de abril de 2015).

En este caso particular, el ingreso de la petición a la plataforma les permitió una mayor organización y ordenamiento para encarar una acción colectiva. Si bien los padres en diferentes partes del país venían realizando gestiones ante las autoridades gubernamentales y las obras sociales correspondientes, nunca habían obtenido respuesta. La plataforma les

facilitó unirse en ese pedido y presentar el mismo a través de una asociación relacionada con la problemática planteada.

Con respecto a las peticiones originadas en la plataforma por ciudadanos individuales, se ha identificado, en algunos de los casos analizados, que si bien estos actores tenían conexión directa con la problemática, otras organizaciones habían consensuado previamente dar visibilidad al pedido, en la plataforma, a través de un ciudadano individual. De esta manera se buscaba despertar el interés y provocar un mayor impacto emocional ante los usuarios de la plataforma, a través de las historias de vidas de los mismos ciudadanos. Uno de los casos en el cual se evidencia esta particularidad es en “el pedido de reglamentación de la Ley de Tratas de Personas”, promovido en la plataforma por una ciudadana, cuya historia de vida estaba relacionada con la petición. Si bien este pedido era promovido por asociaciones a través de diferentes canales institucionales, se decidió que un ciudadano individual generara la petición en la plataforma. Durante la entrevista realizada la peticionaria comentó:

“Desde la Fundación Directorio Legislativo y la Plataforma Interamericana de Derechos Humanos, Democracia y Desarrollo - Capítulo Argentina (PIDHDD) ⁷²me propusieron subir la petición en la plataforma y yo acepté porque nos preguntamos: ¿quién desde su lucha podía juntar más firmas, las instituciones o la persona afectada?” (S. Sánchez, 24 de mayo de 2015).

En otro de los casos analizados también se evidencia la visibilidad de una ciudadana individual para iniciar la petición en la plataforma, que si bien la problemática afectaba a una institución educativa, la peticionaria tenía una mayor cercanía y conexión directa con la petición, por su vínculo personal y profesional con la misma. Es el caso de la profesora y madre de un alumno de esa institución académica (Petición 10), quien decidió iniciar la petición en la plataforma, al no haber obtenido respuesta, luego de haber realizado -junto a

⁷² Fundación Directorio Legislativo y PIDHDD integran la Red Latinoamericana por la transparencia legislativa, junto a otras instituciones de la región.

otros actores sociales- acciones por canales institucionales y no institucionales⁷³. En este caso mencionado, la peticionaria siguió las recomendaciones de Change.org para definir su presencia en la plataforma:

“Yo no conocía la plataforma. Una sobrina mía me ayudó a subirla, la gente de Change se comunicó con ella y le recomendaron que era conveniente que yo fuera la cara visible del petitorio” (G. Fernández, 3 de mayo de 2015).

La visibilidad de un ciudadano común como iniciador de una petición y la proximidad de este actor social con la problemática planteada parecen ser factores fundamentales para despertar el interés y lograr el apoyo de otros usuarios de la plataforma.

Otras de los aspectos que resultan de relevancia analizar son los motivos que llevaron a estos actores al uso de la plataforma para canalizar sus pedidos. Las redes sociales contribuyen a dar forma al proceso de acción colectiva y, por lo tanto, a la generación de un cambio social que supone una acción individual pero que posteriormente se hace colectiva en la plataforma. Pero todo este proceso requiere de una movilización emocional desencadenada por la ira y/o por la esperanza de la posibilidad de un cambio frente a una situación relacionada con el ámbito de los asuntos públicos.

El cambio social supone una acción individual, colectiva o ambas a la vez que, en su base tienen un motivo emocional como todo comportamiento humano según las investigaciones en neurociencia social⁷⁴. En el contexto de las emociones básicas (miedo, asco, sorpresa, tristeza, alegría e ira), la teoría de la inteligencia afectiva en la comunicación política sostiene que el desencadenante es la ira y el represor el miedo. La ira aumenta ante una situación injusta y con la identificación del agente responsable de la acción. El miedo desencadena ansiedad pero se supera compartiéndolo con otros dentro de un proceso

⁷³ Más información en Apéndice C, Tabla 2. Acciones previas por canales institucionales y no institucionales.

⁷⁴ Ver Damasio (2010) en su obra *Y el cerebro creó al hombre*.

comunicativo. La acción colectiva potencia la movilización social deliberada (Castells, 2012).

Según las entrevistas mantenidas con los peticionarios de los casos analizados, las razones o motivos que los llevaron a iniciar una petición en la plataforma estaban orientados a apelar a la parte afectiva y emocional de los participantes de la plataforma, a través de las narraciones, historias de vida e imágenes para captar la atención y generar empatía con el resto de los usuarios. Estos peticionarios buscaban un cambio frente a un estado de situación de un pedido, en algunos casos iniciados oportunamente por otros canales, y consideraron a la plataforma Change.org como un canal complementario y/o estratégico, dependiendo de la temática y coyuntura política, según lo analizado precedentemente.

En algunos casos (Peticiónes 4 y 6) los peticionarios utilizaron a la plataforma como una forma de acceso más ágil y directo -si se lo compara con los canales institucionales-, particularmente cuando la resolución del pedido implica pocos niveles de decisión por parte de las autoridades gubernamentales. En estos dos casos, la indignación, la ira y la necesidad inmediata de resolución de un tema concreto, llevaron a los peticionarios a utilizar la plataforma. A continuación un ejemplo de lo comentado, a través del testimonio de uno de los peticionarios:

“Estaba indignada, enojada, al igual que otros vecinos, por eso subí la petición. La respuesta fue inmediata. Fue más fácil que ir a golpearle la puerta. Además, es más seguro porque sé que los mails le llegan, la petición la hice un día feriado, en cinco minutos”(M. Pazo, 27 de abril de 2015).

Otra de las razones, que llevó a los peticionarios a iniciar una petición en Change.org, fue ejercer mayor presión social hacia las autoridades gubernamentales a través de la reunión de firmas de otros usuarios, particularmente en los casos que no recibieron respuestas concretas de las autoridades gubernamentales por los canales institucionales tradicionales:

“Al no tener respuesta del Ministro, decidimos salir con la petición en Change.org y realizar acciones de prensa en forma conjunta” (A. Di Toro, Coordinadora Tango Vía, 21 de mayo de 2015).

En la mayoría de los casos analizados, los peticionarios utilizaron la plataforma como un canal complementario, que sumaba más acciones a las que venían realizando⁷⁵, pero al mismo tiempo como un canal estratégico con el objetivo de lograr mayor visibilidad de la problemática e instalar la misma en la agenda pública:

“Quisimos probar otro canal más a todas las acciones que estábamos realizando” (C. Hlawacek, 26 de abril de 2015).

“Me motivó al ver la facilidad que posee el registro de firmas y la difusión del apoyo que tiene cada iniciativa. Change.org te permite hacer visible este apoyo” (G. Montenegro, 22 de mayo de 2015).

Por otro lado, en algunos de los casos analizados, las motivaciones fueron generadas por recomendaciones de otros vínculos cercanos del peticionario, quienes por tener conocimiento de la plataforma y haber firmado otros petitorios, sugirieron al peticionario el uso de la plataforma, como otro canal, para dar difusión a la problemática:

“Una sobrina mía tuvo el incentivo de realizar el petitorio a través de la plataforma, yo no conocía la forma, había participado con su firma en otros petitorios y consideró que podríamos tener mucha difusión en el tema” (G. Fernández, 3 de mayo de 2015).

De los casos analizados, las temáticas de las peticiones promovidas por los ciudadanos individuales (Peticiones 2, 5, 6, 7, 8, 9 y 10) tenían una vinculación directa con el ámbito personal, laboral, vida cotidiana, historia de vida propia o vínculos familiares de los peticionarios. Como se ha analizado anteriormente, si bien estas peticiones fueron iniciadas por motivación propia, otras asociaciones venían trabajando conjuntamente con el peticionario (como los casos de las peticiones 1 y 8) y decidieron o motivaron al ciudadano para que fuera el protagonista de la petición en la plataforma, por la conexión directa de su historia de vida con la problemática y el impacto emocional que podía provocar ante los

⁷⁵ Más información en Apéndice C, Tabla 2. Acciones previas por canales institucionales y no institucionales.

usuarios de la plataforma y, consecuentemente, generar mayor apoyo por parte de éstos últimos. Con respecto a las peticiones promovidas por organizaciones no gubernamentales (Peticiones 3 y 4) dirigidas ambas al Poder Ejecutivo Municipal, el uso de la plataforma estuvo relacionado con la falta de respuesta de los representantes ante la solicitud realizada por estas entidades a través de los canales institucionales.

2.3. Los efectos de los poderes contrademocráticos en los casos analizados

Para analizar los efectos de los poderes contrademocráticos ciudadanos, en los casos seleccionados, puede ser pertinente considerar las acciones realizadas por los peticionarios, durante y posteriormente al uso de la plataforma Change.org.

A partir de la observación on line y de las entrevistas realizadas se ha identificado que los peticionarios, luego de haber iniciado su petición en la plataforma, han realizado otras acciones con el objetivo de aumentar el apoyo ciudadano y, consecuentemente, ejercer mayor presión hacia los gobernantes. Entre estas acciones se pueden mencionar: difusión en medios locales y nacionales, creación de páginas de Facebook, difusión en redes sociales (Twitter, Google+, Youtube, Facebook) y organización de marchas a nivel local y nacional. Las acciones de prensa, encaminadas por los peticionarios, tenían como objetivo dar a conocer el inicio de la petición en la plataforma, aumentar el apoyo de firmas y dar mayor visibilidad a la temática planteada. A través de sus recomendaciones, la plataforma resalta también la importancia de utilizar otras redes sociales para difundir la petición y también la organización de conferencias de prensa, entrega de firmas a autoridades⁷⁶ o realización de llamadas telefónicas para aumentar la presión social.

⁷⁶ La entrega de firmas hace referencia a la impresión de un documento, con todos los nombres de los firmantes de la petición, y hacer entrega del mismo al representante, destinatario de la petición.

Las acciones promovidas por los peticionarios, luego de haber iniciado la petición en la plataforma, se pueden enmarcar como una forma de ampliar la vigilancia por parte de los peticionarios y se canaliza a través de canales no institucionales (con la difusión de la petición en los medios de comunicación, redes sociales, marchas, entrega de volantes y junta de firmas) y de canales institucionales (pedido de audiencias, reuniones con representantes, presentación de proyectos de ley, entre otras acciones)⁷⁷. Es importante señalar que las peticiones vinculadas con las temáticas de salud y educación son las que han tenido mayor impacto en la agenda de los medios locales y nacionales. La mayoría de las acciones no institucionales posteriores, particularmente, la difusión y viralización de la petición en medios de comunicación y redes sociales, tuvieron el apoyo permanente de la plataforma Change.org. Así lo manifiesta una de las peticionarias:

“La gente de Change.org se comunicaba conmigo para darme consejos, de cómo ir a los medios, recibir entrevistas radiales, de televisión, etc. Ellos hicieron contacto con diario Clarín, que se comunicaron conmigo y visitaron Valle Grande para hacer nota que luego publicaron” (G. Fernández, 3 de mayo de 2015).

En uno de los casos analizados se observa la utilización de la plataforma como único canal para gestionar su pedido. El peticionario no realizó acciones previas, ni posteriores a la utilización de la plataforma. La petición bajo el título “Arreglo desagüe en CABA” (Petición 6), tuvo resultados en 48 horas, desde el inicio de la petición, con resolución del reclamo por parte del representante, destinatario de la petición.

Con respecto a la difusión de la petición en los medios, el equipo de Change.org colabora⁷⁸, en algunos casos, en la difusión del tema de la petición -en medios especializados, locales y/o nacionales-, dependiendo de la relevancia de la petición y la posibilidad de instalar el tema en la agenda pública. A continuación se expone la cantidad de repercusiones

⁷⁷ Más información de “Acciones paralelas y posteriores al uso de la plataforma” en Apéndice D, Tabla 4.

⁷⁸ Según entrevista con G. Wright, 24 de octubre de 2014, Change, org es también fuente de consulta permanente por parte de los medios locales, especializados y nacionales.

que ha obtenido cada petición en los medios, especificando si éstos últimos son especializados⁷⁹, locales o nacionales y las menciones de la plataforma en las repercusiones:

Tabla 5. *Repercusiones de las peticiones analizadas en los medios*

Petición	Cantidad de repercusiones	Mención de Change.org	Alcance de los medios
1	12	7	locales y nacionales
2	5	4	locales
3	1	0	especializados
4	5	3	locales y nacionales
5	3	3	locales y nacionales
6	0	0	
7	4	4	locales
8	2	2	locales y especializados
9	3	2	locales, nacionales e internacionales
10	5	4	locales y nacionales

Como se puede observar, en la mayoría de las repercusiones de las peticiones en los medios se hace mención a la plataforma. En un solo caso (Petición 3), que tuvo repercusión en un medio especializado, no se menciona a la plataforma. La visibilidad mediática de las peticiones contribuyó a la instalación de las temáticas en la agenda pública, a la obtención de más firmantes y a potencializar los efectos de las formas contrademocráticas.

Del total de las peticiones analizadas, en siete de ellas se obtuvieron resultados concretos frente a la petición iniciada, pero en un solo caso se observa la respuesta del representante en la plataforma. En el resto de los casos que obtuvieron una solución a la problemática planteada, el mismo petionario ha publicado los resultados obtenidos en la plataforma. A modo de ejemplo, se citan algunos de los comentarios de los petionarios dando a conocer los resultados logrados:

⁷⁹ Se hace referencia a medios que abordan temas específicos, en este caso, relacionados con la temática de la petición.

“Pensando que esto iba a suceder en el 2014. Finalizamos el 2013 de la mejor manera!. Gracias a todos los que de una u otra forma participaron para ver este cambio, y gracias a todo el equipo de Change.org Argentina por el apoyo brindado para permitirnos ver los cambios que queríamos ver” (G. Montenegro, Petición 2, 28 de noviembre de 2013).

“Lo logramos amigos! después de las 8.338 firmas nos han confirmado hoy la continuidad de la Orquesta Escuela Emilio Balcarce. Cada uno de ustedes tiene mucho que ver con esto, ni más ni menos que asegurar una de las orquestas escuelas más queridas siga tocando. Muchas gracias a todos!!!!” (Tango Vía, Petición 4, 17 de junio de 2013).

Con respecto a los resultados obtenidos, de los casos analizados, se puede observar que los pedidos encaminados por asociaciones civiles, ONG y actores colectivos relacionados con las temáticas de salud, cultura y vulnerabilidad social (Peticiónes 1, 3 y 4) tuvieron resultados concretos.

En cuanto a los pedidos encaminados por ciudadanos individuales y que lograron resultados concretos corresponden a tres peticiones, dos de ellas relacionadas con la temática de salud (Peticiónes 2 y 7) y una con la temática de espacio público (Petición 6). Si bien el uso de la plataforma no tuvo un impacto definitivo en todas las peticiones que obtuvieron resultados concretos, algunos de los entrevistados reconocieron el rol estratégico que cumplió Change.org en las formas de control, tales como, la instalación del tema en la agenda pública, la organización de una acción colectiva en un mínimo tiempo y el aumento de la presión hacia las autoridades gubernamentales correspondientes. En dos de las peticiones que obtuvieron resultados concretos (Peticiónes 4 y 6), los peticionarios durante la entrevista reconocieron el rol decisivo de la plataforma:

“El rol de Change fue decisivo. Nos respondieron el mismo día, pidiéndonos que no le enviáramos más mails. Posteriormente, en menos de una semana, resolvimos nuestro pedido” (A. Di Toro, Coordinadora Tango Vía, 21 de mayo de 2015).

“Fue decisivo la utilización de la plataforma, único canal y fácil de usar. En 5 minutos subí la petición y la respuesta fue inmediata” (M. Pazo, 27 de abril de 2015).

Estas dos peticiones obtuvieron respuesta directa por parte de los destinatarios de la petición, en menos de 48 horas, luego de haber iniciado el reclamo en la plataforma.

Dentro de los efectos de las formas de control en la plataforma, se evidencia, en algunos casos, una reacción por parte de algunos destinatarios de la petición con el objetivo de frenar esta forma de control y presión social, que se manifestaba con la cantidad de mails que recibían con el apoyo de los firmantes de una petición. Algunos testimonios de las entrevistas dan cuenta de este aspecto:

“A las 6 horas de iniciada la campaña, tres funcionarios de alto nivel llamaron por teléfono a Directorio Legislativo pidiendo que no les enviaran más mails con firmas” (G. Wright, Responsable de Change.org, 24 de octubre de 2014).

“En ningún momento recibimos respuestas por escrito haciendo mención al petitorio pero siempre supimos que estaban al tanto. Se me invitó en una oportunidad a retirarlo de la plataforma y a no mencionar nombres de los funcionarios” (G. Fernández, 3 de mayo de 2015).

La reacción de los representantes -manifestada, en algunos casos, a través de sus asesores- para frenar esta forma de control, frente a la presión ejercida por los ciudadanos en la plataforma, se evidencia en cuatro de las peticiones analizadas (Peticiones 2, 5, 8 y 10), promovidas por ciudadanos individuales.

2.4. Conclusión

A partir del análisis anterior se puede concluir que la plataforma Change.org es un espacio contrademocrático, particularmente en las formas de reclamo, vigilancia, calificación y en menor medida de veto hacia los representantes. Estas formas contrademocráticas son personalizadas, es decir, se puede identificar quien inicia cada petición en la plataforma. Por otro lado, queda expuesto el nombre del representante relacionado con la gestión y /o resolución de la problemática. En este sentido, la visibilidad permanente de los datos personales del representante genera una reacción por parte de éste, que no implica necesariamente una resolución frente al pedido ciudadano, sino que esta reacción está orientada a evitar su exposición en la plataforma y frente a la presión de los ciudadanos, quienes tienen acceso directo a los contactos personales de los representantes. Por otra parte,

la presencia en la plataforma, la ampliación de las formas contrademocráticas en otras redes sociales y en los medios de comunicación contribuyen a aumentar la presión social hacia los representantes, exponiéndolos públicamente y en forma permanente.

La calificación, como instancia de control en la plataforma, demuestra el desarrollo del fenómeno de *contraexpertise*⁸⁰, a partir de información técnicamente argumentada generada principalmente por organizaciones no gubernamentales, que complementa y/o supera el *expertise* de los representantes.

La posibilidad de reunir pedidos dispersos en una sola petición, generando una acción colectiva, es otra característica de la plataforma. Esta acción conjunta permite ejercer mayor presión hacia los tomadores de decisión. Por otro lado, la plataforma se presenta como un canal estratégico para dar visibilidad a un pedido ciudadano, tanto de interés individual o colectivo. La estructura de la plataforma facilita el desarrollo de la vigilancia permanente por parte de los ciudadanos, exigiendo a los representantes su accionar y, consecuentemente, repercute en la reputación de éstos.

En todos los casos los ciudadanos no buscan tomar el poder pero sí cuestionarlo, ponerlo a prueba y presionarlo. En ese sentido, se puede afirmar que la participación de Change.org es fundamentalmente contrademocrática, posicionándose como un canal efectivo para producir cambios significativos en el ámbito político - institucional y potencializar las formas no institucionalizadas de participación ciudadana en Argentina.

⁸⁰ “Contraexpertise” es un saber técnico, especializado, que se constituye desde la sociedad civil contra la visión establecida (Sintomer, 2008). En esta investigación también se pone de manifiesto la importancia del “saber de la experiencia” como se abordará más adelante. El “saber de la experiencia” es el conocimiento adquirido por el ciudadano común en el marco de su experiencia de lo cotidiano y del territorio, no proveniente de ninguna experiencia cívica democrática (Annunziata, 2013).

Capítulo 3

La deliberación en Change.org

3.1. ¿Qué es la deliberación?

Cuando se trata de analizar la deliberación, algunos de los elementos de las teorías de la democracia deliberativa pueden resultar pertinentes para describir prácticas concretas de interacción entre ciudadanos y gobernantes. Sin embargo, aunque los autores que abordan estas teorías consideran a la deliberación como un componente esencial de la democracia, en el momento de definirla no hay un consenso con respecto a su concepto. A través de un exhaustivo y sistemático análisis de la literatura de la democracia deliberativa y en contraste con la retórica antigua⁸¹, Gary Remer (2000) propone diferenciar dos grandes modelos de deliberación: el modelo clásico o conversacional, de raíz habermasiana y el modelo oratorio o retórico.

En el modelo conversacional la deliberación es entendida como una conversación, como un intercambio de puros argumentos que respeta exigencias normativas, diferenciándose de la negociación y de la persecución de intereses. En este modelo se reconoce la igualdad entre participantes de la deliberación, los cuales son sucesivamente oradores y oyentes, son sinceros, no están condicionados por ningún interés o ninguna pasión, y buscan cooperativamente llegar a un acuerdo o a un “entendimiento”. Este modelo se caracteriza por la racionalización de las decisiones políticas, el rechazo de la negociación y de la acción estratégica. La deliberación debería estar determinada por la “fuerza del mejor argumento”. Con respecto a este principio, Jürgen Habermas (1998) señala la importancia de brindar razones para avanzar en las propuestas, apoyando o criticando a las mismas. En este

⁸¹Gary Remer (2000) examina las diferencias entre ambos modelos para analizar la deliberación en la convención de ratificación de la Constitución norteamericana en Massachussets, en 1788. En su conclusión, el autor afirma que el modelo oratorio es empíricamente superior al modelo conversacional.

sentido, solamente la fuerza del mejor argumento podría persuadir a los participantes de la deliberación. Sin embargo, es importante destacar que en este modelo no se reconocen las pasiones y emociones en los discursos, dado que demasiada retórica puede manipular a los oyentes, conduciéndolos a un consenso no racional y por lo tanto, ilegítimo (Remer, 2000).

En el segundo modelo, definido como retórico u oratorio, la deliberación no es una conversación. Esta forma de concebir la deliberación responde a menos exigencias normativas que el modelo clásico, basta con que todas las posiciones no estén fijadas por adelantado para hablar de deliberación. En el modelo retórico no es necesaria la sinceridad e igualdad entre los participantes, ni la proscripción de las emociones en los intercambios en favor de argumentos impersonales. Los intereses, las emociones y la voluntad de ganarle al adversario pueden intervenir en la deliberación, así como una fuerte desigualdad en los roles de los participantes de la deliberación, es decir, la posibilidad de que existan pocos oradores frente a una audiencia que permanece en el papel de oyente. El modelo retórico rescata así la tendencia agonística de la deliberación, y no necesariamente racional y cooperativa como sostiene el modelo conversacional. Este modelo permite reconocer diferentes roles en una situación deliberativa, distintas funciones, autoridades, jerarquías y competencias haciendo más nutrida y menos idealizada la descripción de la deliberación.

Como señala también Philippe Urfalino (2013), el modelo conversacional puede describir en algunas situaciones específicas el proceso deliberativo, pero en la mayoría de los casos el modelo oratorio resulta más adecuado y realista que el conversacional. Los modelos retóricos reconocen y admiten la desigualdad que existe en los foros entre oradores y quienes quedan limitados al papel de audiencia pasiva. Pero, al mismo tiempo, al bajar exigencias normativas con respecto al tipo de discursos, el modelo retórico resulta más inclusivo e igualitario, dado que permiten incluir en la deliberación todo tipo de discursos, registros y

competencias y no se limita al uso de los argumentos racionales e impersonales, como los modelos conversacionales. Los oradores presentan los argumentos que consideran más persuasivos y no precisamente aquellos que son mejores o verdaderos. El reconocimiento de la subjetividad y de la particularidad de los demás en el modelo oratorio, mediante formas de comunicación simples y cotidianas, permiten incluir a quienes no tienen las competencias que se requieren para participar de los intercambios y que de otro modo permanecerían excluidos. Las diferencias culturales, sociales o intereses particulares para alcanzar la comprensión de temas de índole público, entre los participantes en discusión democrática, llevan a plantear una versión más amplia de los tipos de registros utilizados en la deliberación.

3.1.1. Las formas comunicativas en la deliberación.

La propuesta del modelo oratorio reconoce la especificidad cultural de las prácticas deliberativas y propone un modelo más inclusivo que el conversacional. Dentro del modelo retórico Iris Marion Young (2002) reconoce tres formas comunicativas: saludos o *greetings*, la retórica y la narrativa o *storytelling*.

Los saludos o *greetings* hacen referencia al reconocimiento público a través de las deferencias, halagos, signos de cortesía y gestos no lingüísticos que se orientan a reconocer la subjetividad y las particularidades de los otros. La retórica es entendida como el uso de lenguaje figurativo, la adaptación del discurso para captar la atención del público a través de las emociones, humor, imágenes, apelando a la historia y conjunto de valores compartidos. Por medio de la retórica se recurre a atributos particulares o a la experiencia de los oyentes y su propia ubicación con respecto a la situación. La retórica conecta al orador, la audiencia y la ocasión para evocar o crear sentimientos, connotaciones y símbolos. La narrativa o *storytelling* está basada en el relato de experiencias o testimonios individuales de las personas y se puede llegar a entender por qué quienes participan valoran lo que valoran y las razones

de sus prioridades. En este sentido, la narrativa revela valores, cultura y significado. Finalmente, esta forma de comunicación revela también un conocimiento desde el punto de vista de una determinada posición social o quienes escuchan pueden aprender como su propia posición, acciones y valores influyen en quien narra la historia. La combinación de las narraciones de perspectivas diferentes produce la sabiduría social colectiva que no se encuentra presente en la posición de cada uno (Young, 2002).

Otros autores también han buscado integrar las emociones y expresiones dentro del proceso de deliberación. Entre ellos, Tali Mendelberg (2001) afirma que “la teoría deliberativa debe hacer lugar para una visión más compleja de lo que las emociones pueden hacer, no sólo en contra, sino por una buena deliberación” (p.170). Por su parte, John O’Neill (2002) afirma que “la buena deliberación requiere de emociones porque permiten transmitir la preocupación acerca de lo que importa en la vida privada y pública” (p.267). En esta misma línea, Shawn Rosenberg (2004) argumenta que la deliberación productiva requiere conexiones emocionales, la formación de vínculos emocionales entre los participantes.

Como sostiene Iris Marion Young (2002) privilegiar la razón, mediante la argumentación, como la única forma de comunicación relevante ignora las realidades de la charla de la política diaria y las diferencias culturales, sociales o intereses particulares de las cuestiones públicas dentro del ámbito de la discusión democrática. En este sentido, tomar una sola perspectiva de deliberación puede ser limitado para abordar la complejidad de la deliberación en los últimos años y con el avance de nuevos espacios que surgen con el desarrollo de las tecnologías y bajo el soporte de internet.

Para el análisis de la deliberación on line es necesario partir de un modelo que tenga en cuenta las formas de comunicación más informales y cotidianas. El modelo oratorio parece apropiado para analizar los espacios de comunicación que surgen en internet, vinculados a

temas políticos o cuestiones de ámbito público, en los cuales la ciudadanía participa generalmente en forma espontánea ante temas de interés colectivo (Mansbridge, 1999).

3.2. El proceso de entendimiento en la deliberación on line

La necesidad de combinar elementos de ambos modelos resulta pertinente para el análisis de la deliberación on line, considerando algunas de las condiciones normativas del modelo habermasiano utilizadas por algunos autores que realizaron trabajos empíricos relacionados con esta temática, a través de estudios de casos (Coleman 2009; Graham 2003 y otros). Si bien estos trabajos parten del modelo habermasiano, el desarrollo de conceptos e indicadores, para medir condiciones normativas en la deliberación on line, pueden ser aplicables en esta investigación. En este sentido, el proceso de entendimiento desarrollado por Todd Graham (2009) se revela interesante para lo que se propone en esta tesis.

El proceso mencionado supone tres requerimientos disposicionales o niveles progresivos de comprensión. La reciprocidad representa el primero de estos niveles; es la escucha, la lectura del argumento del otro, dando una respuesta a ese argumento. Este primer nivel es una de las condiciones básicas de la deliberación, utilizadas en diferentes investigaciones de las prácticas de deliberación on line. La reciprocidad se puede definir como la oportunidad de adquirir conocimiento relativo a las perspectivas de los demás. Esto implica un intercambio mutuo, un dar y recibir perspectivas y conocimientos de los otros. La escucha se convierte en un aspecto fundamental para el proceso de comprensión dado que indica el grado en que los participantes interactúan entre ellos, identificando sus propios intereses con el de los otros. Varios estudios han determinado la reciprocidad en los espacios en internet, a través de la cantidad o porcentajes de respuestas frente a un determinado comentario de un participante o de varios participantes. Sin embargo, la reciprocidad por su cuenta, no satisface el proceso. Por lo tanto, en segundo lugar, este proceso supone un

compromiso con la práctica, es decir, participar en la deliberación. Este segundo nivel más profundo de comprensión, la reflexividad, constituye un proceso interno de reflexión acerca del reclamo del otro y el intercambio de argumentos y razones (Graham, 2009).

A diferencia de la reciprocidad, la medición de la reflexividad en la esfera pública de internet ha recibido poca atención por parte de los investigadores. Este segundo requisito de disposición es crucial para lograr el entendimiento mutuo entre los participantes. En pocas palabras, se requiere que los participantes reflexionen críticamente acerca de su propia posición frente a las posiciones de los otros. Dado el enfoque limitado a los comentarios on line de los participantes, el análisis de la reflexividad se ha ignorado en la mayoría de los trabajos. Evaluar el nivel de reflexividad a través de un análisis de contenido de los comentarios de los participantes, como señala Todd Graham (2009), puede resultar complejo porque ese nivel es un proceso interno y que tiene lugar a través del tiempo. Sin embargo, como argumenta Lincoln Dahlberg (2001), a pesar de estas dificultades, se puede obtener alguna apreciación de la reflexividad examinando la estructura y el contenido del debate on line.

Por último, el proceso requiere tiempo, energía y paciencia para que los participantes pasen por un tercer nivel de comprensión: la empatía, “ponerse en los zapatos del otro”. De esta manera, el proceso de entendimiento constituye un proceso progresivo y como tal depende de los niveles anteriores, reflexividad y reciprocidad. En otras palabras, si la reciprocidad no está presente, ni la reflexividad, ni la empatía, podrían lograrse. Todd Graham (2009) sostiene que la empatía tiene dos dimensiones, cognitiva y afectiva. Jürgen Habermas (1998) y otros autores de la democracia deliberativa (Bohman, 1996; Dryzek, 1990; Gutmann y Thompson, 1996) consideran la empatía focalizada en la primera dimensión, el proceso cognitivo, prestándole menor atención a la dimensión afectiva. Para

Jürgen Habermas (1998) la empatía representa una habilidad o disposición que se puede utilizar para ayudar a los participantes en su tarea cognitiva. Sin embargo, Todd Graham (2009) señala que privilegiar el lado cognitivo sobre el lado afectivo ya no es adecuado, sobre todo en los foros on line donde se abordan temas políticos. La empatía no es una emoción en sí, sino más bien, representa un proceso mediante el cual compartimos emociones, sentimientos y actitudes. En este sentido, el autor destaca que se vuelve necesaria una noción más auténtica de la deliberación que tome en cuenta la naturaleza cotidiana informal de la conversación política. Al haberse tornado más personalizada la política, las formas comunicativas como las narraciones, comentarios emocionales y el humor son más afectivas. En este caso, se hace referencia a los espacios o debates de cuestiones políticas, donde los participantes traen experiencias de vida a través de narraciones para apoyar sus argumentos, los cuales pueden ser más propensos a apelar a la parte afectiva de la empatía de los participantes.

3.3. La deliberación en la plataforma

Partiendo de la perspectiva retórica de la deliberación, en este capítulo nos proponemos examinar si la plataforma constituye un ámbito deliberativo. Este interrogante central se puede a su vez subdividir en las siguientes preguntas: ¿Quiénes participan en el espacio de la plataforma? ¿Qué tipos de interacciones se generan entre los participantes y cuáles son sus particularidades? ¿Qué tipos de registros utilizan los participantes en las interacciones? ¿Qué rol cumplen este tipo de formas comunicativas y en relación con el proceso de mutuo entendimiento entre los participantes?

Como se mencionó anteriormente⁸², en la plataforma se pueden reconocer diferentes roles: peticionario, firmante y destinatario de la petición. De las peticiones analizadas el rol

⁸² En Capítulo 1, Presentación de Change.org.

del peticionario puede ser asumido por asociaciones civiles, organizaciones gubernamentales, ciudadanos individuales u organizaciones colectivas, sin estructura legal, y que se unen, en algunos casos, para iniciar la petición. Es importante señalar que la habilidad y el nivel de conocimiento por parte del peticionario para utilizar diferentes canales de comunicación, la disponibilidad y el acceso a recursos informáticos, como así también el conocimiento del contexto, permiten, de acuerdo con los casos analizados, obtener mayor visibilidad en la agenda pública y mayor apoyo de firmantes. Con respecto a los firmantes de las peticiones analizadas, los mismos se identifican en la plataforma como ciudadanos, independientes de cualquier estructura organizativa. Una de las particularidades detectadas en este tipo de rol es que, en algunos casos, los ciudadanos pertenecen a otros países. Este tipo de firmantes se ha identificado en tres de las peticiones analizadas, relacionadas con las temáticas de salud, cultura y espacio público (Peticiones 1, 4 y 9).

Los destinatarios de las peticiones son las diferentes autoridades gubernamentales del Poder Ejecutivo y/o Legislativo, a nivel nacional, provincial y/o municipal⁸³.

A partir de la observación on line de la plataforma se reconocen dos tipos de interacciones, teniendo en cuenta los roles mencionados precedentemente. Una de las interacciones se produce entre los ciudadanos y los representantes y un segundo tipo de interacción, entre los mismos ciudadanos. El análisis de estos espacios de intercambio nos permitirá analizar si la plataforma Change.org constituye un espacio deliberativo.

El primer tipo de interacción, entre los ciudadanos y representantes, comienza en el momento que la petición ciudadana llega al correo electrónico del gobernante, sin necesidad de apoyo por parte de otros ciudadanos. Del total de los casos observados, solamente en uno de ellos se evidencia la respuesta del representante, a través de la plataforma. Esta petición

⁸³ Más información de los destinatarios por petición en Apéndice A, Peticiones seleccionadas.

(Petición 6) tuvo resultados y respuesta por parte del destinatario. Este reclamo corresponde a un pedido concreto por parte de un ciudadano a un representante, a nivel municipal, quien responde, utilizando la plataforma. Con una respuesta concreta al pedido ciudadano, el representante reconoce también la importancia de canalizar los reclamos y deja en claro, a través de la utilización de la primera persona en sus argumentaciones, que el mismo se ocupó de resolver el tema:

“..Ayer mismo me ocupé del tema y mandé a limpiar las 4 bocas de tormenta de Junín y Las Heras” (F. Carrillo, Director de la Comuna 2, Ciudad de Buenos Aires, Petición 6, 4 de abril de 2013).

El representante hace pública su respuesta en la plataforma y deja abierto el diálogo con los ciudadanos, brindando sus datos para comunicarse y manifiesta no haber recibido este reclamo por los canales institucionales.

La relación con la proximidad entre ciudadano y representante, en este caso concreto, vecino del barrio y director de la comuna barrial, puede ser una forma de entender la rapidez de respuesta ante este tipo de reclamo. Además, una petición que no requiere otros niveles de aprobación para resolver un reclamo a una situación puntual - y si el representante cuenta con los recursos para solucionarla - puede tener resultados concretos. Por otro lado, evitar que el tema se difunda en medios de comunicación y redes sociales puede haber sido otra de las razones por parte del representante para dar una respuesta a la petición y de esta manera evitar que su nombre tome visibilidad pública en esta situación. Además, factores del contexto pudieron incidir en la resolución o respuesta a la petición ciudadana, particularmente cuando el tema del reclamo formaba parte de la agenda de los medios en el momento de iniciar la petición. De acuerdo con la entrevista realizada a la peticionaria⁸⁴, la misma manifestó, que si bien no fue intencional, su petición de arreglo de desagüe en la vía

⁸⁴ Entrevista con M. Pazo, 26 de abril de 2015.

pública de la Ciudad de Buenos Aires, coincidió con las inundaciones que afectaron a la provincia de Buenos Aires y particularmente a la ciudad de La Plata en el año 2013, que fue uno de los principales temas en la agenda de los medios nacionales y locales, durante varios días.

A partir de las entrevistas realizadas con los peticionarios⁸⁵ se puede identificar que otras cinco peticiones analizadas obtuvieron también alguna respuesta de los representantes - a través de sus asesores-, a partir del inicio de la petición en la plataforma. Pero, estas respuestas fueron comunicadas por fuera de la plataforma y a través de canales institucionales. Esta reacción de los representantes se abordará con mayor detalle en el siguiente capítulo, en el análisis del vínculo representativo en Change.org.

En este primer tipo de interacción existe una asimetría y desigualdad entre representantes y ciudadanos. Como se comentó precedentemente, para generar la interacción, todo usuario debe estar registrado en la plataforma. El mail del peticionario no se publica, por lo tanto para responder a una petición se debe registrar previamente en la plataforma como usuario. Esta condición o requisito puede ser una limitación para los representantes, por la exposición on line, si se registraran como usuario en la plataforma. Con respecto a este tipo de interacción se puede concluir que la plataforma no constituye un ámbito deliberativo entre ciudadanos y representantes, dado que las respuestas o reacciones de los representantes frente al pedido ciudadano, en la mayoría de los casos analizados, se canalizan por fuera de la plataforma y a través de los canales institucionales habituales.

El segundo tipo de interacción se produce entre el peticionario y los firmantes, es decir, entre los mismos ciudadanos. Para analizar este tipo de interacción se han tenido en

⁸⁵ Más detalles de las entrevistas realizadas a peticionarios en Apéndice B.

cuenta los diez primeros comentarios más populares⁸⁶ de cada una de las peticiones analizadas. En la mayoría de los casos observados, el peticionario mantiene contacto con los firmantes, actualizando el estado de situación del pedido iniciado hasta obtener respuesta del destinatario o bien, informando la falta de respuesta u otras acciones encaminadas, de acuerdo con la particularidad de la petición.

En cuanto a la participación de los firmantes, en todos los casos observados, la misma tiene como objetivo apoyar la petición original. A continuación se expone una síntesis de los diez primeros comentarios en cada petición, que nos permite detectar algunas particularidades de este tipo de interacción:

Petición 1 “Pedido de modificación de la ley argentina de protección a las personas de diabetes”: los comentarios pertenecen a ciudadanos argentinos que, en algunos casos, comparten la problemática por su propia historia de vida, o de sus familiares que padecen la enfermedad. En varios comentarios se repite la frase “mejor calidad de vida” y se pide la colaboración de las autoridades para que apoyen la modificación de la ley.

Petición 2 “Ley de protección integral para personas trasplantadas”: los firmantes son ciudadanos argentinos que, al igual que en la petición 1, en algunos casos, comparten la problemática por tener experiencias similares con sus parientes o vínculos cercanos y piden en sus intervenciones por una “mejor calidad de vida”.

Petición 3: “Reglamentación ley 3706 para personas en situación de calle”: al igual que en los casos anteriores los firmantes son ciudadanos argentinos que apoyan la petición, reclamando a los representantes igualdad de derechos para las necesidades básicas del ciudadano.

Petición 4: “No al cierre de la Orquesta Emilio Balcarce”: esta petición tiene la particularidad de ser apoyada por ciudadanos de varios países (Argentina, México, Alemania, Francia y

⁸⁶ “Populares” hace referencia a los comentarios que han tenido mayor apoyo por parte de otros usuarios de la plataforma.

Japón). En el caso de los firmantes argentinos se evidencia, a través de sus comentarios, un vínculo directo con la petición por su participación como parte del jurado de selección de los integrantes de la orquesta. En estos casos los firmantes destacan la importancia de la defensa de la permanencia de la orquesta como patrimonio cultural. Los comentarios de firmantes de otros países resaltan el valor del tango argentino como referente internacional y reconocen el rol esencial de la orquesta para la formación de los jóvenes en esta actividad cultural.

Petición 5: “Reconstrucción de la escuela en Taco Pozo”: la mayoría de los comentarios pertenecen a docentes, ex alumnos y otros ciudadanos que habitan en la misma comunidad en la que se encuentra ubicada la escuela, por lo tanto hay un vínculo directo y/o cercano con el pedido ciudadano. Los comentarios enfatizan, para apoyar la petición, el valor de la educación como base de la patria, de la equidad y el desarrollo de la vida.

Petición 6: “Arreglo de desagüe en CABA”: la mayoría de los comentarios corresponden a vecinos de la comuna afectados por el mismo problema que el peticionario y en otros casos los comentarios apoyan el reclamo porque conocen el lugar.

Petición 7: “Pedido de tomógrafo para hospital público - Catamarca”: todos los comentarios analizados pertenecen a ciudadanos que tienen vínculo directo con la problemática planteada, por conocer el hospital o vivir en las cercanías del mismo. En los comentarios se recalca la importancia de destinar insumos- por parte del gobierno- a un hospital público y de prestar atención a la salud de los niños de la provincia.

Petición 8: “Pedido de reglamentación de ley de trata de personas”: del total de los comentarios analizados, solamente en uno de ellos se menciona la necesidad de reglamentación, el resto relaciona el pedido con esclavitud, cautiverio y negocio. En varios comentarios se mencionan casos similares, que habían tenido visibilidad mediática durante el año 2013 en el país, y se enfatiza la necesidad de terminar con la trata de mujeres en el país.

Petición 9: “Pedido de clausura de zoológico de Luján”: los comentarios pertenecen a ciudadanos de diferentes países (Argentina, Colombia, Brasil, Perú y México). Todos los firmantes resaltan la importancia de la clausura del zoológico para evitar el maltrato animal. Uno de los firmantes, de origen brasileño, manifiesta conocer el lugar.

Petición 10: “Construcción de Escuela de Alternancia N1 Valle Grande”: la mayoría de los comentarios pertenecen a docentes del mencionado establecimiento y de otras instituciones del país. En todos los comentarios se resalta el derecho a la educación, se reconoce el esfuerzo de los niños para llegar a esa escuela y la obligación de las autoridades en resolver el problema.

En todos los casos analizados, los comentarios de cada petición en la plataforma, forman parte de la interacción con el peticionario, dado que constituyen las respuestas de los firmantes a la petición. En la interacción los participantes identifican intereses, valores compartidos y experiencias de sus vidas cotidianas en relación con la problemática ciudadana.

Una de las particularidades que se ha detectado en el análisis de este tipo de interacción es que la participación en la misma, en el caso de los firmantes, no tiene delimitación geográfica. Si bien en los casos analizados, la mayoría de los firmantes pertenecen a Argentina, cualquier ciudadano de otro país puede apoyar la petición. En dos de los casos analizados (Peticiónes 4 y 9), las peticiones son apoyadas por ciudadanos de otros países, particularmente en los pedidos vinculados con temas culturales (ciudadanos de México, Alemania, Francia y Japón) y de espacio público (en estos casos firmantes de los países de Colombia, Brasil, Perú y México). Los comentarios de ciudadanos de otros países utilizan argumentos basados en el conocimiento de su experiencia y además utilizan frases

que se repiten en la mayoría de los comentarios de esa petición, resaltando valores y derechos vinculados con la petición correspondiente. Por su parte, la Petición 4, tuvo repercusiones en medios internacionales, con mención del inicio de la petición en la plataforma, y esta visibilidad mediática pudo contribuir a la participación de firmantes de otros países.

Los peticionarios, para continuar la interacción con los firmantes, tienen la posibilidad de actualizar su petición en la plataforma, dando a conocer el estado de situación del mismo y los avances logrados al respecto. Esta actualización expuesta por el peticionario, en la mayoría de los casos analizados, son frases cortas y concretas para informar el estado de situación y en algunos casos, apelando a la persuasión, para obtener mayor apoyo de los firmantes. De los casos analizados, solamente en uno de ellos no se actualiza el estado de situación (Petición 8).

Para concluir con el análisis de este tipo interacción -entre los mismos ciudadanos-, es importante señalar que todos los comentarios de los casos analizados demuestran un apoyo a la petición, con un protagonismo de los argumentos emotivos, mostrando un conocimiento de la problemática basado en experiencias propias. En este tipo de interacción, no hay contraargumentos y puntos de vista opuestos. Ninguno de los comentarios muestra un rechazo, oposición o refutación a los argumentos presentados por otros ciudadanos. El apoyo de los ciudadanos a la petición original, con sus firmas y agregando comentarios -a través de diferentes tipos de registros y argumentos- desde la perspectiva retórica, constituye un espacio deliberativo entre los ciudadanos, aunque con determinadas limitaciones, dado que no hay posibilidad de desacuerdo entre peticionario y firmantes.

3.3.1. Tipos de registros utilizados.

A partir de la observación on line y del análisis de contenido de los mensajes en la plataforma se pueden identificar diferentes formas comunicativas por parte de los participantes de la plataforma.

Con respecto a los registros de los peticionarios, las formas de comunicación utilizadas y el formato responden, en general, a los consejos iniciales brindados por la plataforma para iniciar una petición. Este formato incluye: título de la petición, nombre de los destinatarios de la petición con sus cargos correspondientes, foto relacionada con el pedido, texto y carta de la petición. Si bien se ha observado que las ONGs y asociaciones civiles utilizan argumentos basados en información calificada (Peticiones 1, 3 y 4), estas entidades finalizan la petición con formas retóricas para apelar a los sentimientos y conseguir el apoyo de firmantes. Los peticionarios que no pertenecen a una estructura organizativa se inclinan más por el uso de argumentos de carácter emotivo, contando su propia experiencia, testimonio de vida o de familiares afectados por la problemática (Peticiones 2, 5, 6, 7, 8, 9 y 10).

En todos los casos analizados los peticionarios utilizan las tres formas de comunicación simples y cotidianas propuestas por Iris Marion Young (2002). Por su parte, el reconocimiento público o *greetings* es utilizado por el peticionario cuando origina la petición, para comunicar el estado de situación y los resultados logrados⁸⁷. El uso de la narrativa, en el texto de la petición, se evidencia a través del relato de experiencias particulares y es una forma de llegar a los representantes y a otros ciudadanos, para que comprendan la situación que plantea el peticionario. Asimismo, esta forma de comunicación, en los casos analizados,

⁸⁷ La utilización de esta forma de comunicación es recomendada por la plataforma Change.org, a través de sus consejos, en las diferentes etapas de una petición, los cuales son publicados en la plataforma.

permite percibir un saber de la experiencia en los ciudadanos, basado en sus vivencias cotidianas. La narrativa es utilizada tanto en el texto de todas las peticiones como en el estado de actualización de las mismas y tiene como objetivo captar la atención del representante y el apoyo de los firmantes, a través de las emociones, apelando a la historia y a un conjunto de valores compartidos. Con respecto a los tipos de registros utilizados por los representantes, solamente en uno de los casos analizados (Petición 6) se observa la respuesta del destinatario en la plataforma. La utilización de *greetings* y de la retórica se evidencia en el contenido del mensaje del destinatario de la petición. En cuanto a los comentarios de los ciudadanos, firmantes de las peticiones, los mismos se basan en el uso de la retórica, a través de slogans y, por otro lado, el uso de la narrativa que permite a los firmantes, en algunos casos, mostrar una conexión de la petición con su vida cotidiana y compartir un conocimiento desde lo vivido y experimentado. Esta forma de comunicación se ha detectado en todos los casos, con excepción de la Petición 8.

El análisis de los tipos de argumentos utilizados, tanto por el peticionario como los firmantes, nos permite identificar también diferentes formas de saberes⁸⁸ que comparten los ciudadanos en su interacción. A continuación se expone una síntesis de estos tipos de saberes generados por parte del peticionario, en los casos analizados:

Tabla 6. *Tipos de saberes del peticionario*

Petición	Peticionario	Tipos de saberes identificados
1	Ciudadano y Asociación Civil	<u>Saber técnico y profesional</u> : muestra información técnica y calificada, elaborada a través de un trabajo en conjunto con otras entidades. <u>Saber de la experiencia</u> : recurre a ejemplos familiares para apelar a los sentimientos de la audiencia.
2	Ciudadano	<u>Saber de la experiencia</u> : recurre a su propia experiencia de vida para mostrar como afecta a todos aquellos que padecen la misma situación.

⁸⁸ Se toma como referencia el concepto de “saber de uso”, basado en las experiencias de la vida cotidiana de los ciudadanos (Sintomer 2008). Este tipo de saber es denominado también “saber de la experiencia” cuyo extremo o límite sería el saber de víctima (Annunziata (2013).

Petición	Peticionario	Tipos de saberes identificados
3	ONG	<u>Saberes técnico y profesional</u> : aporta información calificada, elaborada con otras asociaciones idóneas en el tema, para solicitar reglamentación de una ley sancionada en el 2010 por la legislatura porteña. <u>Saber de la experiencia</u> : expone testimonios que revelan conocimiento desde lo vivido y experimentado.
4	Asociación Civil	<u>Saberes técnico y profesional</u> : brinda información técnica, dando a conocer estado de situación de la orquesta.
5	Ciudadana	<u>Saber profesional</u> : muestra su idoneidad en el tema como directora de la escuela y docente. <u>Saber de la experiencia</u> : brinda testimonio basado en su propia experiencia y como habitante de la zona.
6	Ciudadano	<u>Saber de la experiencia</u> : apela al testimonio propio como vecino de la comuna.
7	Ciudadano	<u>Saber de la experiencia</u> : brinda testimonio a partir de la historia vivida de un familiar.
8	Ciudadano	<u>Saberes técnico y profesional</u> : muestra información técnica y calificada que deja en evidencia la necesidad de la reglamentación de la ley. <u>Saber de la experiencia</u> : relata su propia historia de vida.
9	Ciudadano	<u>Saber de la experiencia</u> : como vecino y conocedor del lugar, alerta sobre riesgo de visitantes y cuidadores por contacto directo con animales. Resalta la defensa del derecho animal con respecto a sus condiciones de vida.
10	Ciudadana	<u>Saber profesional</u> : expone ejemplos concretos desde su conocimiento como docente que deja en evidencia la imposibilidad de dar clases en el establecimiento. <u>Saber de la experiencia</u> : relata testimonio como madre de alumno y docente de la escuela afectada.

Como se puede observar en la Tabla 6, cuatro peticiones combinaron los saberes técnico y profesional para iniciar su pedido ante los representantes. Estos casos (Peticiones 1, 3, 4 y 8) se refieren a las peticiones promovidas por asociaciones civiles y/o ONGs con idoneidad en la problemática planteada. Solamente en uno de estos casos (Petición 8) el pedido fue promovido en la plataforma por un ciudadano pero que contó con el apoyo de otras asociaciones para generar y redactar el texto de la petición⁸⁹. En estos cuatro casos señalados, entidades relacionadas directamente con la petición, venían trabajando en la temática con su equipo de profesionales y contaban con diversos trabajos realizados, lo cual permitió a los peticionarios correspondientes mostrar información técnica y calificada en el

⁸⁹ Entrevista con S. Sánchez, 24 de mayo de 2015.

texto de sus peticiones. En el resto de las peticiones, promovidas por ciudadanos individuales predomina el saber de la experiencia basado en las vivencias cotidianas, testimonios e historias de vida de los peticionarios. En dos casos promovidos por ciudadanos (Peticiones 5 y 10) se combinan los saberes de la experiencia y profesional, dado que los peticionarios exponen, además de sus vivencias particulares, su conocimiento proveniente del campo profesional⁹⁰. En estos dos casos señalados, los peticionarios brindaron información técnica y calificada a los representantes⁹¹, elaborada por los vecinos de la zona.

En síntesis, por parte del peticionario se pueden reconocer tres tipos de saberes. En la mayoría de las peticiones analizadas predomina el saber de la experiencia, especialmente cuando la historia de vida del peticionario tiene conexión directa con la problemática. El extremo del saber de la experiencia, el saber de víctima⁹², se manifiesta en las peticiones relacionadas con la temática de salud. Las peticiones promovidas por asociaciones civiles y ONGs demuestran la combinación de los saberes de carácter técnico y profesional. De esta manera, este tipo de actor cívico permite enriquecer el proceso de formulación de políticas públicas a través de la elaboración de información calificada para responder a preocupaciones y demandas sociales.

Por otra parte, el análisis de los tipos de argumentos utilizados por los firmantes nos permite detectar los tipos de saberes y cantidad de comentarios por cada tipo de saber identificado:

⁹⁰ Las peticiones generadas por directores y docentes de establecimientos educativos (Peticiones 5 y 10) demuestran una combinación de ambos tipos de saberes, de la experiencia y profesional.

⁹¹ En estos dos casos la información técnica no se ha expuesto en la plataforma. Entrevistas con G. Fernández, 3 de mayo de 2015 y T. Santillán, 5 de julio de 2015.

⁹² Ver en Annunziata (2013) La figura del “hombre común” en el marco de la legitimidad de proximidad: ¿un nuevo sujeto político?. *Astrolabio. Nueva Época*, n° 10.

Tabla 7. *Tipos de saberes de los firmantes*

Petición	Saberes de los firmantes/ cantidad de comentarios por saber identificado
1	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonios propios de quienes padecen la enfermedad o historias de vida de parientes y amigos. (5 comentarios) <u>Saber profesional</u> : testimonio basado en experiencia profesional del firmante. (1 comentario)
2	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonios propios o de vínculos cercanos que padecen la enfermedad. (3 comentarios)
3	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonio basado en la experiencia de la vida cotidiana. (1 comentario)
4	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonios como público asistente de los repertorios musicales de la orquesta. (3 comentarios) <u>Saber profesional</u> : testimonios de personas que han sido integrantes de la orquesta o que han participado como jurado para la selección de participantes del programa. (3 comentarios)
5	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonio de ex estudiante de la escuela afectada. (1 comentario) <u>Saber profesional</u> : testimonios de docentes del establecimiento afectado y de otras escuelas en el país. (4 comentarios)
6	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonios de vecinos, basados en sus historias de vida cotidiana. (10 comentarios)
7	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonio basado en experiencia propia.(1 comentario)
8	No se evidencian tipo de saberes
9	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonio como visitante del lugar. (1 comentario)
10	<u>Saber de la experiencia</u> : testimonios de vecinos de la zona. (4 comentarios) <u>Saber profesional</u> : testimonios de docentes del establecimiento y de otras escuelas. (3 comentarios)

Como se puede observar en la tabla 7, en la mayoría de los comentarios de los firmantes predomina el saber de la experiencia, basado en vivencias propias o de sus vínculos cercanos. El saber de víctima, como el extremo del saber de la experiencia, se manifiesta en algunos firmantes de las peticiones vinculadas con la temática de salud (Peticiones 1 y 2). En las peticiones relacionadas con las temáticas de educación y cultura (Peticiones 4, 5 y 10) existen algunos comentarios de los firmantes que revelan un saber profesional. En una de las peticiones (Petición 8) se utilizan slogans, apelando a lo emotivo y resaltando determinados valores y atributos, pero no se evidencia ningún tipo de saber por parte de los firmantes.

Se puede concluir que, con respecto al saber que comparten los ciudadanos, si bien en varios casos se expone información técnicamente argumentada, que demuestran saberes

técnico y profesional por parte de los peticionarios, en la mayoría de las peticiones y comentarios de los firmantes predomina el saber de la experiencia que convierte a los ciudadanos en expertos de su cotidianidad, de sus realidades locales y de los problemas que enfrentan cotidianamente.

3.4. El proceso de entendimiento en la plataforma

Como se ha analizado anteriormente, el proceso deliberativo en Change.org se enmarca principalmente dentro del modelo retórico de deliberación. Si bien la deliberación en la plataforma no puede ser entendida como un intercambio de argumentos y contraargumentos, la combinación de algunos elementos del modelo conversacional, como se propone en algunos trabajos que miden deliberación on line (Graham, 2009), pueden resultar pertinentes para analizar algunas particularidades de Change.org. En este sentido, el desarrollo de conceptos e indicadores para medir los tres niveles del proceso de entendimiento entre los participantes: reciprocidad, reflexividad y empatía puede ser una herramienta útil para la presente investigación.

La reciprocidad, representa el primero de estos niveles, es la escucha y lectura del reclamo o razón de la otra parte, dando una respuesta a ese reclamo por parte del gobernante o apoyando la petición como ciudadano. El otro nivel, más profundo, lo constituye la reflexividad, es decir, el proceso interno de la reflexión acerca del reclamo del otro. El tercer nivel de comprensión se da a través del proceso de intercambio de razones y argumentos, estableciendo una relación empática, cognitiva y afectiva, con respecto al tema en discusión.

A partir de la observación on line y del análisis de contenido de los mensajes de los participantes, en los dos tipos de interacciones analizadas, se pueden distinguir tres grados o niveles de entendimiento que se detallan a continuación.

1) *La reciprocidad*

La reciprocidad requiere que los participantes (destinatarios y/o firmantes) lean y respondan a los mensajes de los demás. Una forma de evaluar este primer nivel de entendimiento es mediante la determinación del nivel de respuestas de cada una de las peticiones seleccionadas. La respuesta no implica solución a la petición ciudadana. En el caso de los firmantes, las respuestas a la petición original son las firmas y/o comentarios publicados en la plataforma por los ciudadanos en cada petición. A partir de la observación on line se puede medir la cantidad de respuestas obtenidas por parte de los peticionarios, en los dos tipos de interacciones identificadas en la plataforma.

Tabla 8. *Cantidad de respuestas de firmantes y destinatarios*

	Petición	Cantidad de firmas	Redes sociales utilizadas	Respuesta del destinatario en la plataforma
1	Modificación de la Ley Argentina de Protección a las Personas con Diabetes 23.753	80.000	Facebook Twitter	0
2	Aprobación de la Ley de Protección Integral para Personas Trasplantadas.	65.786	Facebook Twitter	0
3	Reglamentación de la Ley 3706 para Personas en Situación de Calle	22.671	Facebook blog	0
4	No al cierre de la Orquesta Escuela de Tango Emilio Balcarce	8.332	Facebook Twitter	0
5	Reconstrucción escuela en Taco Pozo- Chaco	14.153	Facebook	0
6	Arreglo de desagüe en barrio CABA	292		1
7	Pedido de tomógrafo para hospital público	22.932	Facebook	0
8	Reglamentación de la Ley de Trata de Personas	75.000		0
9	Pedido de clausura zoológico de Luján	75.000	Facebook	0
10	Construcción de Escuela de Alternancia N1 de Valle Grande	40.000	Facebook	0

En el primer tipo de interacción identificada en la plataforma, entre el peticionario y destinatario de la petición, solamente en una de las peticiones analizadas, se ha obtenido respuesta, a través de la plataforma, por parte del representante. Esta respuesta se manifiesta a través de la redacción de un mensaje en la plataforma. En el resto de los casos analizados, el representante recibió la petición⁹³ pero no ha dado respuesta en la plataforma.

Con respecto al segundo tipo de interacción, la cantidad de mensajes de respuestas de las peticiones permite medir el nivel de reciprocidad entre los ciudadanos, dado que implica la lectura y escucha del pedido por parte de éstos. Como se puede observar, en la Tabla 8, el mayor nivel de respuestas, por parte de los ciudadanos, se evidencia en las peticiones con impacto a nivel nacional y relacionadas con las temáticas de salud, (Peticiones 1 y 2), espacio público y trata de personas (Peticiones 8 y 9). En menor medida, pero con alto nivel de respuestas se observa en las peticiones con temáticas de alcance local y relacionadas con la temática de salud y educación (Peticiones 5, 7 y 10). Cuanto más local es el tema de la petición, parece evidenciarse un menor nivel de respuestas por parte de los ciudadanos, dado que, en general, responden aquellos afectados directamente por la problemática o por su proximidad geográfica.

Otro aspecto a destacar es que el nivel de respuestas de las peticiones también depende de su visibilidad en otras redes sociales (como Facebook y Twitter) y su posibilidad de viralización. En este sentido, la disponibilidad de recursos informáticos y la habilidad en el uso de las redes sociales, por parte del peticionario, constituyen factores fundamentales para obtener mayor apoyo de firmantes y, consecuentemente, aumentar el nivel de respuestas. La visibilidad en otras redes sociales puede duplicar la cantidad de firmantes, en menos de 48

⁹³ Change.org hace un seguimiento y chequeo de recepción de las peticiones por parte de los destinatarios (Entrevista con G. Wright, 24 de octubre de 2014).

horas⁹⁴. Por otra parte, como se ha mencionado anteriormente⁹⁵, la plataforma interviene en dar visibilidad a las peticiones en las redes mencionadas y, por lo tanto, colabora en la obtención de firmantes para las peticiones.

En el caso de los firmantes, además del análisis de sus mensajes individuales es posible observar la continuidad de estos mensajes en otros espacios on line. Las peticiones que han obtenido mayor cantidad de firmantes han utilizado las redes sociales mencionadas, tanto por parte del peticionario, como por Change.org, o por firmantes que han publicado la petición en las redes sociales Facebook y/o Twitter.

Como se puede observar, en las peticiones seleccionadas, el nivel de reciprocidad es prácticamente nulo en la interacción entre ciudadanos y representantes. Existe un alto nivel de reciprocidad en el segundo tipo de interacción, entre los mismos ciudadanos, y particularmente en aquellas peticiones cuando tienen implicancia a nivel nacional y relacionadas con el temática de salud.

2) La reflexividad

Para analizar el segundo nivel de entendimiento es necesario focalizarse en “lo que se dice” en cada uno de los mensajes. Por lo tanto, el tipo de respuesta dentro de un mensaje, el tipo argumento utilizado por los destinatarios y firmantes de las peticiones permiten evaluar este nivel en los diferentes tipos de interacciones en la plataforma.

Con respecto al primer tipo de interacción -entre ciudadanos y representantes- ya se observó que solamente en un caso hubo respuesta (Petición 6). En este caso particular, el destinatario de la petición brinda una respuesta concreta y solución al pedido ciudadano.

Para determinar la reflexividad, en la interacción entre los mismos ciudadanos, resulta

⁹⁴ Entrevista con G. Wright, 24 de octubre de 2014.

⁹⁵ En Capítulo 1, Presentación de Change.org.

pertinente analizar los argumentos utilizados en las respuestas de los ciudadanos a la petición, que demuestren algún tipo de saber relacionado con la problemática. Es importante señalar que, en los casos analizados, no se observan objeciones o refutaciones al pedido planteado por el peticionario. Todos los comentarios de los ciudadanos apoyan la petición original. En estos comentarios, como se analizó anteriormente, los ciudadanos combinan el saber de la experiencia con frases cortas para apelar a lo emotivo y captar la atención de otros firmantes.

Del total de los comentarios analizados⁹⁶, en el 65 % no se observa ningún tipo de saber por parte de los ciudadanos, el 32 % se basa en el saber de la experiencia y el 1 % muestra un saber profesional. El saber de la experiencia se evidencia en firmantes que apoyaron las peticiones vinculadas con las temáticas de salud (Petición 1), educación (Peticiónes 5 y 10), cultura (Petición 4) y espacio público (Petición 6). En todos los casos analizados, los firmantes, para apoyar la petición de otro ciudadano, apelan al uso de slogans, resaltando su conexión con lo emotivo.

Se puede concluir que el nivel de reflexividad es prácticamente nulo en la interacción entre ciudadanos y representantes, mientras que existe un nivel medio de reflexividad en la interacción que se producen entre los ciudadanos, con un mayor protagonismo del uso de slogans, utilizando argumentos universales e impersonales y apelando a lo emotivo. En las peticiones relacionadas con la temática de salud y educación se evidencia también -aunque en menor medida que los slogans- la utilización de argumentos basados en hechos concretos y testimonios o historias de vida que muestran el nivel medio de reflexividad entre los ciudadanos.

⁹⁶ Ver cantidad de comentarios por tipo de saberes de los firmantes en Tabla 7.

3) *La empatía*

La empatía representa la condición máxima del proceso de entendimiento. Este tercer nivel requiere ponerse en el lugar del otro -cognitiva y/o emocionalmente- y lo más importante, que se comunique a los demás participantes de la interacción. Para analizar este tercer nivel es necesario que en la interacción exista un nivel de reciprocidad y reflexividad, por lo tanto, el análisis se limitará al segundo tipo de interacción, entre peticionario y firmantes. Teniendo en cuenta los dos niveles analizados precedentemente, reciprocidad y reflexividad, se identifica un predominio de argumentos emotivos y un escaso nivel de conocimiento acerca del pedido por parte de los ciudadanos, con algunas excepciones señaladas en el apartado anterior. Sin embargo, a pesar de la escasa utilización de argumentos que avalen el aspecto cognitivo, la empatía tiene lugar a través de las diferentes formas de comunicación cotidianas expresadas por los ciudadanos, que apelan a los sentimientos y tratan de persuadir a otros usuarios para apoyar la petición. El nivel de empatía de los ciudadanos permite conseguir el apoyo de otros ciudadanos en otras redes sociales -como Facebook o Twitter- y de esta forma obtener más firmantes para la petición. A partir del análisis de contenido de los comentarios de los ciudadanos, la empatía se observa en aquellas expresiones que manifiestan ponerse en el lugar del peticionario, compartiendo la misma experiencia por su propia historia de vida o de sus familiares, basándose en el saber de la experiencia. Como se puede observar en la Tabla 7, este nivel aparece principalmente en las peticiones relacionadas con la temática de salud (Peticiones 1 y 2). La empatía se logra por la proximidad del firmante de una petición con la problemática. En este sentido, el uso de la narrativa, que exhibe la experiencia subjetiva, puede evocar la empatía entre los participantes. Pero también esta empatía se evidencia con el uso de slogans que resaltan valores y

significados asociados con la petición, impactando en lo emotivo y consecuentemente logrando más apoyo por parte de otros firmantes.

A partir del análisis del proceso de entendimiento se puede concluir que en el primer tipo de interacción, entre ciudadanos y representantes, existe solamente un nivel mínimo de reciprocidad que implica la escucha y lectura por parte de los destinatarios (o de asesores y secretarios, en representación de la autoridad correspondiente) y esto se ha observado en siete de las diez peticiones analizadas (Peticiones 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7) que han tenido resultados concretos frente al pedido, es decir, que han sido victorias. En cuanto a las peticiones que no han tenido resultados (Peticiones 8, 9 y 10), solamente se puede suponer que los representantes han recibido la petición⁹⁷, por lo tanto, no existe nivel reciprocidad en la interacción entre ciudadano y representante y, consecuentemente, no hay reflexividad ni empatía entre estos participantes.

Con respecto al segundo tipo de interacción, entre los mismos ciudadanos, se encuentran los tres niveles: reciprocidad, reflexividad y empatía. La reciprocidad indica el grado en que los ciudadanos interactúan e identifican intereses y/o valores compartidos frente a una determinada situación. La escucha y la lectura son las formas de manifestar esta particularidad en este tipo de interacción. Las firmas de los ciudadanos y la publicación de comentarios son la constatación de esta característica. El segundo nivel de entendimiento, la reflexividad, es otra de las particularidades que se observa en los comentarios de los firmantes, para apoyar la petición original. En este nivel, se combinan la utilización de argumentos emotivos y racionales, predominando los primeros de ellos en la mayoría de los casos analizados. Por su parte, la empatía entre los ciudadanos se evidencia a través del

⁹⁷ Change.org dispone de programa informáticos para constatar recepción de los mensajes por parte del destinatario de la petición (G. Wright, 24 de octubre de 2014).

impacto emocional que provocan los comentarios, logrando mayor cantidad de firmas, recurriendo al conocimiento de la experiencia o utilizando slogans que apelen a valores y/ intereses compartidos con otros ciudadanos.

3.5. Conclusión

A partir del análisis realizado se puede concluir que la plataforma Change.org no constituye un ámbito deliberativo entre ciudadanos y representantes. Con respecto a este tipo de interacción, los gobernantes no consideran a la plataforma como un espacio para deliberar con los ciudadanos. Si bien la utilización de la plataforma permite ejercer mayor presión hacia los representantes, en determinadas situaciones, la respuesta de estos tienen como finalidad disminuir o frenar esa presión que le ocasionan los ciudadanos al generar la petición pero la plataforma no es reconocida como un espacio deliberativo. Otras de las cuestiones a tener en cuenta es que los representantes, como destinatarios de las peticiones, deben registrarse también en la plataforma para responder a los ciudadanos. Este aspecto puede ser una limitación para los gobernantes, como se comentó precedentemente, por el alto grado de visibilidad pública que podrían adquirir tanto su persona como los comentarios que se realicen frente a la petición ciudadana. Por lo tanto, en la mayoría de los casos analizados, los representantes o sus asesores mantienen la comunicación con los peticionarios por los canales institucionales tradicionales o informales⁹⁸, sorteando el espacio público.

Sin embargo, la plataforma sí puede ser considerada como un espacio deliberativo entre los ciudadanos, frente a determinadas problemáticas que requieren de gestiones y decisiones gubernamentales en diferentes niveles. El reconocimiento público de la subjetividad y de la particularidad de los ciudadanos, a través del uso de la retórica y la

⁹⁸ Se hace referencia a canales no institucionales, informales, privados y que, en todos los casos, sortean la exposición pública del representante.

narrativa se evidencia en este tipo de interacción, donde se comparten historias de vida, compromisos, necesidades individuales y colectivas. El uso de la retórica permite encontrar un terreno común entre quien emite un mensaje y quien lo recibe. Para ello, tanto los peticionarios como los firmantes recurren a atributos particulares o a la experiencia que comparten con relación al pedido ciudadano y es una forma de alcanzar un entendimiento entre los participantes. Por su parte, la narrativa revela valores, cultura y significado de los que intervienen en la interacción. Por medio de la narración, se puede llegar a entender por qué quienes participan de la situación- peticionarios y firmantes- valoran lo que valoran y por qué tienen las prioridades que manifiestan en sus mensajes. La narrativa refleja también un tipo de saber, basado en la experiencia que permite transmitir vivencias particulares a otros sujetos que se encuentran en otras situaciones y que no tienen conocimiento acerca de la problemática. Por lo tanto, estas dos formas comunicativas, retórica y narrativa, cumplen un rol esencial en el proceso de entendimiento entre los participantes de la interacción, determinando diferentes grados de deliberación. Al respecto, se ha identificado un alto nivel de reciprocidad, reflexividad y empatía, que se manifiestan a través del uso de la narrativa, particularmente cuando las peticiones se relacionan con la temática de salud y tienen vinculación directa con la historia de vida de los participantes de la interacción.

Otro aspecto que pueden influir en el proceso de entendimiento entre los ciudadanos es la habilidad y conocimiento por parte del peticionario para utilizar diferentes canales de comunicación, la disponibilidad y acceso a recursos informáticos, como así también el disponer de conocimiento del contexto para saber aprovechar oportunidades de comunicación, mayor visibilidad en la agenda pública y consecuentemente mayor apoyo de firmantes. Otras de las características detectadas es que no existe delimitación geográfica para la participación, por lo cual en este tipo de interacción y dependiendo de la temática,

participan ciudadanos de otros países, que permiten ampliar el espacio de interacción.

Sin embargo es necesario subrayar que, desde la perspectiva teórica de Todd Graham (2003), la plataforma Change.org como espacio deliberativo, entre los ciudadanos, tiene determinadas limitaciones, dado que no hay posibilidad de manifestar un desacuerdo frente a una petición. Para participar en una interacción es necesario firmar y/o apoyar la petición⁹⁹. Consecuentemente, todas las expresiones de los ciudadanos son manifestaciones de apoyo, no hay puntos de vista contrapuestos. No hay posibilidad de expresar un desacuerdo y este aspecto es una condición estructural de la plataforma, limitando en alguna medida, la deliberación entre los participantes.

⁹⁹ Puede ser apoyando algún comentario de los firmantes de la petición y/o publicando la petición en las redes sociales Facebook y/o Twitter.

Capítulo 4

El vínculo representativo en Change.org

4.1. La representación en las democracias contemporáneas

Los cuatro principios del sistema de gobierno representativo conceptualizados por Bernard Manin (1998) continúan vigentes en las democracias contemporáneas: la elección de los representantes a intervalos regulares, la autonomía de los representantes respecto de los representados, la libertad de la opinión pública y la toma de decisiones por medio de la deliberación. Con respecto al primer principio, la elección de los representantes, estos deben ser elegidos por los gobernados, a través del sufragio universal y este aspecto es lo que diferencia a las democracias representativas de un gobierno representativo predemocrático. De hecho, Bernard Manin (1998) identifica tres tipos de gobiernos representativos: el gobierno de notables, la democracia de los partidos y la democracia de lo público o de la audiencia. Sólo los dos últimos son, como sus nombres lo indican, democracias representativas, mientras que el primero responde a un gobierno representativo predemocrático, fundado en el sufragio restringido a partir de la aplicación de criterios de clase (ingreso, pago de impuestos, alfabetismo). El segundo principio permite identificar en un gobierno representativo la existencia de cierto margen de independencia de los representantes respecto de los representados. En este sentido, por medio de la representación, no hay una voluntad fija y estable para cumplir la voluntad de los electores, sino que esta representación trasciende las voluntades particulares. El tercer principio es el de la libertad de la opinión pública de los electores. Si bien los representantes no están obligados a ejecutar la voluntad de los ciudadanos, no están sometidos a ningún mandato imperativo, tampoco pueden ignorar la expresión ciudadana, dado que esta se puede manifestar también por fuera de los canales institucionales. El cuarto principio, la deliberación, a diferencia de los criterios

anteriores, no es lógicamente necesario, pero se encuentra asociado al gobierno representativo. Se trata del principio de la deliberación, de la cual se supone, desde la perspectiva de Bernard Manin (1998), que se deriva la decisión colectiva.

El principal mecanismo de control que los representados ejercen sobre los representantes es retrospectivo: la sanción se expresa en las urnas, bajo la forma del “castigo” al representante o a los partidos políticos. Entre elecciones, la ciudadanía ejerce funciones de control, supervisión, vigilancia y exposición ante la opinión pública de las acciones de los representantes. El hecho de que las decisiones estén a cargo de los representantes, en temas públicamente vinculantes, tiene su contrapartida en el reconocimiento de la capacidad de juicio y acción ciudadana, habilitada para evaluar al gobierno, exigir respuesta y expresar su descontento cuando sus expectativas se ven defraudadas (Pousadela, 2006). Estas formas de control ciudadano se dan en un contexto de metamorfosis de la representación política. Con la idea de metamorfosis de la representación, Bernard Manin (1998) trata el tema de la pérdida de legitimidad de las instituciones de intermediación de intereses de los ciudadanos, los partidos políticos. La desconfianza hacia las instituciones representativas, que también ha subrayado Pierre Rosanvallon (2007), supone cambios en las formas de constitución de las identidades políticas. La declinación de la identificación con los partidos políticos y la ampliación de formas de expresión ciudadana, por fuera del momento electoral, son algunos de los cambios significativos dentro de la democracia contemporánea.

En las condiciones actuales de la representación, el rasgo constitutivo del gobierno representativo -la distancia entre representantes y representados, y la autonomía relativa de los primeros respecto de los segundos- se ha vuelto recientemente problemática. En este contexto, diversos autores han presentado propuestas correctivas de la representación, entre ellas la teoría de la *accountability* o rendición de cuentas, la política participativa y la

democracia deliberativa. Estas propuestas, como complementos de la representación, suponen una ciudadanía más informada, más reflexiva y más interesada en los asuntos públicos. Todas ellas tratan de dar una respuesta al problema de la distancia entre representantes y representados, y a la incapacidad de estos últimos para controlar a aquéllos y a las decisiones resultantes. Las teorías de la “democracia participativa” y “deliberativa” atestiguan, en los últimos años, la exigencia contemporánea de una redefinición de la democracia como actividad ciudadana, más allá de las instituciones y de los mandatos representativos (Pousadela, 2006).

En el momento actual del gobierno representativo, que Bernard Manin (2015) llama democracia de la audiencia, la participación ciudadana no institucionalizada ha aumentado. Frente a las transformaciones del lazo representativo entre gobernantes y gobernados, algunos autores (entre ellos, Annunziata, 2012) plantean una evolución del modelo de democracia de la audiencia, definido por la proximidad entre representantes y representados, en base a la observación de procesos electorales recientes. La representación de la proximidad incluye rasgos de los modelos anteriores, como la personalización y mediatización de la política, el rol creciente de los liderazgos frente a los partidos, pero también un rechazo a los políticos que se muestran como ajenos a las realidades cotidianas de la ciudadanía. La “proximidad” supone un nuevo formato de representación política basado en el rechazo de la distancia entre representantes y representados. Este vínculo exige que los políticos se muestren como “hombres comunes”, prestando constante atención a las vidas cotidianas de los ciudadanos y a sus vivencias particulares (Annunziata, 2009). Esta nueva forma pretende una identificación entre los representantes y los representados y un lazo directo e inmediato entre estos actores sociales. La proximidad, como nueva figura de la legitimidad democrática, es un lazo que se caracteriza por la denuncia del poder, por la

exigencia de presencia de los gobernantes en el territorio, por la preocupación por la resolución inmediata de problemas, por la dilución del monopolio del “conocimiento” -los ciudadanos son los mejores conocedores o “expertos” de las realidades que viven a diario- y por una atención a la diferencia y a la singularidad de las experiencias (Annunziata, 2009).

Por su parte, las redes sociales, con su crecimiento exponencial en los últimos años, cumplen un rol fundamental para promover y hacer más visible la participación ciudadana. Las redes sociales han contribuido a la ampliación de la vigilancia ciudadana que se transforma en una cuasi- institución, invisible y dispersa, pero que al mismo tiempo produce efectos importantes. Las nuevas tecnologías imponen nuevos desafíos y esfuerzos para los gobernantes frente a una ciudadanía que no se limita a actuar como electorado y que se manifiesta activamente por medio de movilizaciones, de grupos de representación en las redes sociales y de movimientos sociales portadores de reivindicaciones, tanto en formato presencial como virtual. El flujo de información se multiplica, la vertiginosidad de los foros, blogs y redes sociales que proporciona internet recrea la “larga cola¹⁰⁰ de los nuevos medios de comunicación que cuentan con mucha menor audiencia que los medios tradicionales, pero a diferencia de estos últimos, tienen una audiencia más cautiva. Este crecimiento exponencial de nuevos medios requiere por parte de los gobernantes intervenir con información, con mensajes más segmentados y con capacidad para interactuar y administrar la conversación.

A partir de las definiciones conceptuales anteriores se analizará qué impacto tiene la plataforma Change.org en los vínculos representativos contemporáneos.

¹⁰⁰ Este término acuñado por Chris Anderson (2006) en *The Long Tail* sigue siendo una de las lecturas más apropiadas para entender el crecimiento exponencial de los medios en la era digital, con un número muy grande de nuevos medios (los productos de la larga cola) con una audiencia relativamente pequeña para cada medio, pero cautiva.

4.2. El vínculo representativo en la plataforma

Como punto de partida para analizar el vínculo representativo, cabe preguntarse, cómo reaccionan los gobernantes frente a la demanda ciudadana en la plataforma.

Del total de los casos observados y como se ha analizado también en los capítulos anteriores, solamente en una petición (Petición 6) se evidencia la respuesta del representante en la propia plataforma. Esta petición tuvo resultados y respuesta por parte del destinatario, quien responde en 48 horas al reclamo ciudadano, ofreciendo solución inmediata al mismo. Este reclamo corresponde a un pedido concreto por parte de un ciudadano a un representante, a nivel comunal, quien responde, utilizando la plataforma. Asimismo, el representante hace pública su respuesta en la plataforma y deja abierto el diálogo con los ciudadanos, brindando sus datos para comunicarse por los canales institucionales y manifestando no haber recibido este reclamo anteriormente. Como notamos más arriba, la relación con la proximidad entre ciudadano y representante -vecino del barrio y director de la comuna barrial- y por otra parte, la posibilidad de gestión del entorno inmediato por parte del representante, puede ser una forma de entender la rapidez de respuesta ante este tipo de reclamo. En este caso, una petición que no requiere otros niveles de aprobación para resolver un reclamo a una situación puntual, y si el representante cuenta con los recursos para solucionarla, puede tener resultados concretos. Por otro lado, la cercanía del representante y el ciudadano pudo haber contribuido a dar una respuesta inmediata a las peticiones. La peticionaria reconoció que la plataforma le permitió lograr un vínculo más rápido y directo, evitando de esta forma los canales “burocráticos” del gobierno local, haciendo referencia a las vías institucionales. A modo de ejemplo, se expone comentarios de la peticionaria durante la entrevista realizada:

“La respuesta fue inmediata. fue más fácil que ir a golpearle la puerta. No tenía tiempo de ir a hacer el reclamo a la Comuna y la petición en la plataforma me llevó 5 minutos. Además, es más seguro porque sé que los mails le llegan” (M. Pazo, 27 de abril de 2015).

A partir de las entrevistas realizadas con los peticionarios¹⁰¹ se ha identificado que otras cinco peticiones obtuvieron alguna respuesta de los representantes - o a través de sus asesores-, pero, en estos casos, las respuestas fueron comunicadas por fuera de la plataforma y a través de canales informales¹⁰². Estas peticiones corresponden a las temáticas de salud (Petición 2), educación (Peticiones 5 y 10), trata de personas (Petición 8) y cultura (Petición 4). En algunos de estos casos, se obtuvo respuesta el mismo día o a las 48 horas luego de haber originado la petición en la plataforma. A continuación se exponen comentarios de los peticionarios y del responsable de Change.org, que muestran las reacciones de los representantes frente a la publicación de una petición en la plataforma:

“Obtuvimos rápida respuesta directamente del destinatario, el mismo día que generamos la petición. Sin solución, pero responde. Los mails de los firmantes iban directamente al Ministro, en diez minutos le llegaban 500 mails” (A. Di Toro, Coordinadora de Tango Vía, 21 de mayo de 2015).

“La secretaria de la diputada de la Comisión de Salud, manifestó las molestias que le ocasionaba recibir tantos mails desde la plataforma” (G. Montenegro, 22 de mayo de 2015).

“En dos días obtuvimos respuesta. Se comunicaron directamente con nosotros el subsecretario de Infraestructura y me pide que calme a los padres y de baja a las peticiones en Change.org” (T. Santillán, 4 de julio de 2015).

“Se me invitó en una oportunidad a retirar el petitorio de la plataforma y a no mencionar nombres de los funcionarios” (G. Fernández, 3 de mayo de 2015).

“A las 6 hs de iniciada la campaña 3 funcionarios de alto nivel llamaron por teléfono a Directorio Legislativo pidiendo que no les enviaran más mails con firmas” (G. Wright, responsable de Change.org, Presentación desayuno CIGOB¹⁰³, 28 de agosto de 2013).

En estos casos señalados, las respuestas de los representantes -o de sus asesores- estaban orientadas a pedir al ciudadano que retirara su petición de la plataforma o a manifestarle las molestias que le ocasionaba recibir los mails de los firmantes. Este tipo de respuesta se puede asociar a una reacción del representante, que puede darse a través de sus

¹⁰¹ Más detalle de las entrevistas realizadas a peticionarios en Apéndice B.

¹⁰² Como se mencionó anteriormente, los canales informales por fuera de la plataforma son privados y se resisten a ser públicos.

¹⁰³ Presentación disponible en: <http://es.slideshare.net/fundacioncigob/changeorg-argentina-estuvo-en-los-desayunos-cigob>

asesores o secretarios, pero que no implica necesariamente una respuesta con respecto a la petición realizada a través de la plataforma. En estos cinco casos mencionados, los ciudadanos peticionarios mantenían vínculo con los asesores y diferentes dependencias gubernamentales, previamente al ingreso de la petición a la plataforma, pero no habían obtenido respuestas ante el pedido iniciado, oportunamente, por los canales institucionales habituales.

En uno de los casos analizados, la petición 4 (“No al cierre de la Orquesta Emilio Balcarce”) el peticionario -la asociación civil Tango Vía- inició la petición en la plataforma para enviar directamente su reclamo al representante y tomador de la decisión, evitando el contacto con otras subsecretarías y dependencias, con los cuales había mantenido vínculo previamente, a través de los canales institucionales, pero sin respuesta por parte de ellos. Al iniciar la petición a través de Change.org, el peticionario obtuvo respuesta directa del representante, pero por fuera de la plataforma, pidiendo que no le enviaran más mails y posteriormente el representante atendió y brindó la solución al reclamo. En este caso particular, el representante habilitó un espacio de negociación con el peticionario para evitar la presión que le provocaban los mails recibidos de los ciudadanos y, como contrapartida, brindar una respuesta positiva frente al reclamo. De esta manera, el representante evitó también una puesta en cuestión a su reputación pública, ante la posible mediatización y viralización de su nombre en los medios y/ o redes sociales.

A partir del análisis anterior se puede concluir que la plataforma es un espacio que permite a los ciudadanos llamar la atención de los representantes acerca de determinados temas y, al mismo tiempo, generar una reacción por parte éstos últimos, que muchas veces no se da a través de los canales institucionales. A diferencia de los canales institucionales tradicionales, los representantes no pueden controlar la presión de los ciudadanos y la rápida

viralización que generan las peticiones a través de la plataforma. En un contexto en el que existe una fuerte personalización de la política y los medios constituyen el espacio en que se configuran las identidades, como resalta Bernard Manin (1998) en la democracia de la audiencia, los representantes tratan de resguardar su reputación pública y este es uno de los principales rasgos que caracteriza la efectividad de la plataforma. Por otro lado, la plataforma permite a los ciudadanos escribir directamente la petición a los representantes y recibir alguna respuesta, produciendo un efecto de proximidad, de cercanía simbólica, que no necesariamente implica cercanía física y/o solución a la demanda ciudadana.

4.2.1. La personalización de la opinión pública.

Uno de los cuatro principios de la representación política establece que los representantes no están sometidos a ningún mandato imperativo, sin embargo la libertad de opinión pública es la contrapartida de esto. Si bien las peticiones y protestas de la ciudadanía son características crecientes en las democracias contemporáneas, la plataforma permite formar una opinión pública más personalizada, no solamente por la posibilidad de identificar a cada uno de los ciudadanos que forman parte de la petición, sino también por la posibilidad que tienen los ciudadanos de apelar a sus historias de vida y testimonios particulares.

La opinión pública en la plataforma no es anónima, dado que, como se ha señalado anteriormente, los que conforman la misma pueden ser identificados en la plataforma¹⁰⁴. Por otra parte, esta opinión pública personalizada no se encuentra dispersa, sino que la plataforma permite conformar una unidad, que se manifiesta en cada comunidad que se crea al generar una petición, entendiéndose por comunidad, un grupo de personas con un interés o posición compartida frente a un determinada petición ciudadana realizada a los representantes. No

¹⁰⁴ Para participar en la plataforma es necesario registrarse con nombre y correo electrónico o se puede ingresar a través del perfil de las redes sociales Facebook o Twitter. Una vez registrado, cada usuario se visualiza en la plataforma con nombre, apellido, foto y otras acciones que realiza en la plataforma relacionada con la participación ciudadana.

existen puntos de vistas opuestos en cada petición. Esta comunidad pretende cambiar el estado de situación y, en la mayoría de los casos, adopta una forma de control y vigilancia permanente, a diferencia de lo que sucede cuando se utilizan los canales institucionales habituales. Además, la plataforma permite a los ciudadanos una mayor viralización de los temas que les interesa, lograr apoyo de otros ciudadanos y, en algunos casos, instalar el tema en la agenda pública.

4.2.2. La distancia entre representantes y representados en la plataforma.

A diferencia de los casos presentados como dispositivos participativos en Argentina¹⁰⁵, en los cuales el acercamiento se genera desde el representante hacia el ciudadano, en la plataforma se adopta una dirección inversa, dado que la intención del vínculo directo surge desde el ciudadano hacia el representante, como se ha analizado en los capítulos anteriores del presente trabajo. El ciudadano, al generar la petición en Change.org, intenta comenzar un diálogo y acercamiento hacia el representante, presentando temas particulares que tienen alcance social y requieren de una solución al respecto. La escucha es una demanda constante de los ciudadanos en todas las peticiones y, en la mayoría de los casos, a través del uso de la narrativa y la retórica. Estas peticiones no necesariamente tienen el rasgo de la negatividad o el rechazo, sino más bien son diferentes formas de control relacionadas con el reclamo, la gestión del entorno inmediato, la calificación y la vigilancia, como se ha analizado anteriormente¹⁰⁶. En todos estos casos, las peticiones tienen como objetivo acercarse directamente al representante y, consecuentemente, generar un tipo de reacción por parte del gobernante o de sus asesores.

Si entendemos a la proximidad en su sentido simbólico de achicamiento de la

¹⁰⁵ Otras plataformas de participación ciudadana en Capítulo 1, Presentación de Change.org.

¹⁰⁶ Ver Capítulo 2, Las formas contrademocráticas en la plataforma.

distancias, entre representados y representantes, se puede decir que la plataforma permite recrear la presencia física de los ciudadanos y un contacto más directo con los representantes y en tiempo real. Esta forma de comunicación directa iniciada por los ciudadanos, relatando sus historias y testimonios de vida, sería un rasgo de la representación de la proximidad, pero esta nueva forma de acercamiento surge del peticionario ante una necesidad puntual y/o como un interés ciudadano colectivo para influenciar en decisiones públicas. La horizontalidad en la comunicación permite que las demandas ciudadanas lleguen directamente al representante y, en algunos casos, puede agilizar el proceso de decisión del representante -particularmente cuando no se requiere varios niveles de decisión-, si se lo compara con las estructuras más verticales para canalizar demandas ciudadanas.

En la mayoría de los casos analizados, las respuestas de los representantes a las peticiones se manifiestan por fuera de la plataforma. En este sentido, este acercamiento sería una forma de afirmar el modelo del lazo representativo basado en una legitimidad de la proximidad: los representantes, en algunos casos a través de sus asesores, se presentan como hombres comunes, identificándose con los ciudadanos y escuchando las demandas ciudadanas, relatadas a través de testimonios e historias de vida de los ciudadanos. Sin embargo, es importante señalar que esta forma de acercamiento no implica necesariamente una solución al pedido, sino que busca principalmente resguardar la reputación pública de los representantes.

4.3. Conclusión

A partir del análisis realizado se puede concluir que la participación ciudadana mediante el uso de la plataforma Change.org impacta sobre el vínculo representativo en tres aspectos. Uno de ellos es la posibilidad que tiene el ciudadano de llegar, mediante el uso de la plataforma, en forma directa y en tiempo real al representante. Si bien los ciudadanos siguen

utilizando los canales institucionales, la plataforma les permite llegar de una forma más directa al representante y transmitir sus vivencias e historias singulares. Además, esta horizontalidad en la comunicación, si bien no deja de lado los otros canales institucionales, permite a los ciudadanos evitar la estructura vertical de los canales institucionales tradicionales y agilizar el proceso de decisión de los representantes, particularmente cuando se refieren a temas relacionados con la gestión del entorno inmediato. Este primer aspecto genera un efecto de proximidad, en el sentido que permite a los ciudadanos contactarse directamente con los representantes, recreando un efecto de cercanía, manifestando sus inquietudes y experiencias singulares a los gobernantes.

Otro de los aspectos a señalar es que la opinión pública, bajo el uso de la plataforma, adopta una nueva característica: la personalización. En este sentido, la opinión pública no es anónima, dado que se pueden identificar quienes la conforman y no se encuentra dispersa, sino que representa una unidad, es decir, una posición compartida frente a problemática de interés ciudadano y permite mayor presión hacia los representantes.

La tercera característica detectada en el vínculo representativo, a partir del uso de la plataforma, es la reacción por parte del representante que se expresa por fuera de la plataforma y utilizando canales informales¹⁰⁷. Por otro lado y a diferencia de lo que sucede con los canales institucionales, los representantes no pueden evitar la visibilidad pública de las peticiones ciudadanas originadas en la plataforma. La reacción inmediata de los representantes no está asociada, en la mayoría de los casos, a la resolución del tema, sino a evitar que su nombre y los temas relacionados con su gestión tomen visibilidad pública, en tiempo real y en forma permanente. Por otra parte, la plataforma complementa su trabajo con

¹⁰⁷ Como se mencionó anteriormente, los canales informales son formas de comunicación privadas que, en algunos casos, permiten abrir espacios de negociación entre representantes y ciudadanos.

otras redes sociales, por lo cual, la viralización del nombre del representante, asociada a una problemática ciudadana, puede cobrar visibilidad pública en tiempo real y ser apoyada por gran cantidad de ciudadanos, generando mayor presión hacia el gobernante.

Change.org impacta sobre el vínculo representativo en un contexto de personalización de la política porque pone en juego a la reputación de los representantes y crea un efecto de proximidad como vínculo directo, una llegada directa del ciudadano a los representantes. Por último, es importante señalar que no están en cuestión la existencia misma de las relaciones de representación y de las instituciones representativas, sino que en todos los casos, se busca presionar a los representantes para que tomen decisiones con respecto a preocupaciones y demandas ciudadanas.

Conclusiones y reflexiones finales

La articulación de los dos fenómenos abordados en la presente investigación -TICs y participación ciudadana- y el crecimiento exponencial de los mismos marcan nuevas características y tendencias en las democracias contemporáneas, con un rol cada vez más protagónico de la actividad ciudadana.

A partir del estudio de caso de la plataforma Change.org en Argentina durante el período 2012-2013 hemos observado una ampliación de las formas de participación ciudadana no institucionalizada, producto del surgimiento de nuevos espacios on line.

Por un lado, hemos visto que Change.org permite formas de actividad ciudadana fundamentalmente contrademocráticas mediante el reclamo, la vigilancia, la calificación y el veto. En segundo lugar, hemos visto que las interacciones entre los ciudadanos están predominantemente basadas en el *storytelling* y en la producción de la empatía. Finalmente hemos mostrado que, si bien la plataforma no modifica la existencia de vínculos representativos, permite presionar sobre los representantes poniendo en juego su reputación pública y generando un vínculo directo con significativos efectos de proximidad. En este sentido, es posible reseñar las principales conclusiones de esta tesis:

- *Las formas contrademocráticas como observatorios ciudadanos sin límites geográficos para su participación.* La capacidad organizativa de la plataforma y la disponibilidad de recursos disponibles en la misma permiten la observación on line y seguimiento permanente de las demandas ciudadanas sobre problemas emergentes o preocupantes y de interés público. Pero además el espacio público on line construido por Change.org no tiene límites geográficos para los ciudadanos. Aunque las temáticas muchas veces puedan ser locales, cualquier ciudadano puede participar en la plataforma,

independientemente del lugar donde vive, contribuyendo de esta forma a la viralización de la petición.

- *Predominio de lo íntimo sobre lo general.* El uso de la narrativa o *storytelling*, a través del relato de testimonios de sufrimientos y experiencias cotidianas, es la forma de comunicación predominante en la plataforma, generando empatía entre los ciudadanos. Es la propia plataforma la que recomienda la narración de historias personales con el objetivo de llegar a potenciales firmantes que se sientan identificados con la petición. Más que los argumentos generales y normativos, las peticiones exitosas son las que manifiestan la subjetividad de los ciudadanos y ponen en escena la intimidad.

- *Otra relación entre ciudadanos y representantes.* Además, esta forma de comunicación, más inclusiva e informal, basada en la empatía, es acompañada por un efecto de proximidad desde el momento en que permite a los ciudadanos llegar directamente a los representantes, recreando una imagen de cercanía, en el que éstos aparecen como “hombres comunes”. Pero el efecto más significativo sobre los representantes es la puesta en cuestión de su reputación pública por la capacidad de exposición de sus acciones que tiene la actividad en la plataforma.

Por otra parte cabe subrayar algunas características de la participación ciudadana en la plataforma que se identifican también a partir de la presente investigación:

- *La horizontalidad en la comunicación.* El uso de la plataforma permite a los ciudadanos la posibilidad de la comunicación horizontal y en tiempo real. Esta forma de interacción deja cada vez más de lado y obsoleta la estructura vertical o piramidal del manejo y control de la información. Las peticiones generadas en la plataforma llegan al representante, en forma directa, a un bajo costo y sin intermediarios. La generación de

contenidos por los propios usuarios en la plataforma puede ser considerada una prueba más del modo en que las nuevas tecnologías potencian la horizontalidad en la comunicación.

- *La unidad en una comunidad virtual.* El concepto de unidad es entendido como una práctica o posición frente a un asunto público. Castells (2012) define la unión como el punto de partida y la fuente de empoderamiento, que acompañado de la horizontalidad de las redes, favorece la colaboración y solidaridad, socavando la necesidad de liderazgo formal. Este concepto es tomado por el autor para explicar una característica de las manifestaciones sociales en internet y también resultaría apropiado para caracterizar la participación ciudadana en la plataforma. Pero la unidad, en los casos analizados, se manifiesta en cada comunidad que se crea al generar cada petición (peticionario y firmantes), entendiéndose por comunidad un grupo de personas con un interés o posición compartida frente a una determinada demanda ciudadana. Cada petición refleja una comunidad unida en un espacio determinado de la plataforma que comparte, entre sus integrantes, una posición frente a una problemática ciudadana y un mismo objetivo que es el motivo de la petición. Esta comunidad unida pretende cambiar el estado de una situación, cuyos integrantes tienen un interés común que se manifiesta a través de las formas de reclamo, vigilancia, calificación y veto ciudadano. La estructura y organización de la plataforma permite reunir rápidamente en un mundo común a un grupo de ciudadanos con temas o inquietudes de interés general que comparten entre ellos.

- *La autonomía de los peticionarios, tanto individuales como colectivos, y la generación de nuevas alternativas de poder.* La autonomía se refiere a la capacidad para convertirse en sujeto definiendo su acción alrededor de peticiones construidas al margen de los canales institucionales implementados por los gobiernos. Esta autonomía se desarrolla en la plataforma, construyendo con los firmantes una conexión en red, los cuales comparten una

posición o interés común frente a una petición ciudadana. La generación de contenidos, por parte de los propios ciudadanos, cambia la dinámica de producción y comunicación tradicional de la información. Los ciudadanos se convierten en los principales protagonistas en la plataforma y la estructura descentralizada que plantea Change.org no solo refleja un cambio en el proceso de producción de la información, sino que también lleva a un cambio en la estructura de poder. De los peticionarios entrevistados, la mayoría de ellos argumentaron que la utilización de la plataforma les permitió aumentar la presión hacia las autoridades gubernamentales, y en forma directa, generando una reacción inmediata por parte de éstos. Además, la cantidad de firmas en una petición genera simbólicamente poder social, ejerciendo también mayor presión y poniendo en cuestión la reputación pública de los representantes.

- *La mediatización y viralización de las formas contrademocráticas.* La plataforma permite amplificar y viralizar instantáneamente el reclamo, las formas de control y el veto ciudadano en los medios de comunicación y redes sociales (como Facebook o Twitter) posibilitando, de esta manera, una mayor visibilidad pública de las demandas y preocupaciones sociales. Los efectos de multiplicación y viralización que facilita la plataforma, sumado a otros factores contextuales y a la recuperación de algunos problemas planteados en ella por los medios de comunicación tradicionales, pueden generar la instalación de las preocupaciones ciudadanas en la agenda pública.

- *La personalización de la opinión pública.* Cuando los ciudadanos interactúan entre sí y ponen en circulación sus opiniones en el espacio social, contribuyen a la formación de un tejido social específico, intangible y a la vez aprehensible por casi todos. Como señala Mora y Araujo (2012), ese plano de la vida social constituido por el conjunto de opiniones que las personas emiten y circulan entre ellas es llamado opinión pública. La opinión es lo que la

gente piensa y dice, los juicios que formula cada individuo acerca de objeto o situaciones del mundo externo. La opinión pública que se genera en la plataforma es personalizada, ya que se puede identificar quienes la conforman y es, al mismo tiempo, una opinión colectiva porque expresa una posición compartida ante una petición ciudadana y de interés público.

Finalmente, a partir del presente trabajo, surgen hallazgos que podrían profundizarse como nuevas líneas de trabajo en investigaciones futuras:

- *El alcance del ámbito on line y su complementariedad con el ámbito off line.* La plataforma permite el desarrollo de los poderes contrademocráticos ciudadanos pero, en la mayoría de los casos analizados, se necesita del ámbito off line para lograr resultados positivos. Las acciones encaminadas por fuera de la plataforma¹⁰⁸, como marchas, reuniones con los representantes, contactos telefónicos con legisladores, pedidos de audiencia a diputados y senadores, entrevistas con medios de comunicación, entre otras, dan cuenta de la necesidad de la complementariedad de los ámbitos on line y off line. Existe una especie de continuidad, no pasa todo por la red, hay una relación entre ambas formas de vincularse, con una interconexión permanente. Se evidencia una necesidad en la utilización de los canales tradicionales que, junto con otras formas de comunicación a través de las nuevas tecnologías, potencia los efectos de la participación ciudadana. En algunos casos, lo que sucede en los canales off y on line se contradicen pero las formas contrademocráticas no se realizan solamente a través de Change.org. Todos los canales, utilizados por los ciudadanos, se complementan entre sí. Por otro lado, hay que tener en cuenta que la brecha todavía existente en materia de acceso a internet en nuestro país es un factor condicionante para el crecimiento de la participación ciudadana on line.

¹⁰⁸ Ver detalle de "Acciones previas, paralelas y posteriores -por canales institucionales y no institucionales-" en Apéndice C y D.

- *El límite de la deliberación on line.* En la plataforma no hay posibilidad de desacuerdo entre los que participan en una petición. En todos los casos observados, los ciudadanos participan para apoyar una demanda ciudadana y/o dar una opinión. Esto supone un límite en la deliberación on line, dado que no es posible mostrar una posición contraria o contra-argumentar a las demandas ciudadanas generadas en la plataforma. Por otro lado, las expresiones subjetivas predominan sobre los argumentos racionales y esto hace necesario contemplar una noción de deliberación desde una acepción ampliada para analizar los espacios de participación ciudadana on line que vayan surgiendo en un futuro.

- *La visibilidad y viralización del conocimiento ciudadano.* En todos los casos analizados puede observarse que las formas de comunicación se basan en experiencias singulares. Desde esta perspectiva, los ciudadanos se transforman, entonces, en “los verdaderos expertos de lo cotidiano”, mientras que los representantes y los funcionarios se vuelven “profanos”, ignorando la realidad de las condiciones de vida y de trabajo de las personas comunes (Annunziata, 2013). En algunos casos, los mismos ciudadanos y/o ONGs, que promueven las peticiones ciudadanas, poseen un saber técnico y profesional, que suman al saber de la experiencia, generando un conocimiento más avanzado o superior al que poseen los representantes en relación al tema en cuestión. De esta manera, Change.org aporta dos nuevas características para la participación ciudadana on line: por un lado, contribuye a compartir conocimiento con otros ciudadanos ante determinadas problemáticas sociales y, por el otro, facilita la viralización de estos saberes ciudadanos.

Los hallazgos expuestos permiten afirmar que la actividad ciudadana adopta nuevas formas al verse acompañada por el desarrollo de las nuevas tecnologías. Aunque sin duda resulta necesario indagar en mayor medida la participación ciudadana en otros dispositivos

on line que vayan surgiendo a futuro, los aspectos observados señalan una tendencia hacia una mayor intervención ciudadana con impacto en el campo político y social.

La presente investigación ha analizado el primer año del uso de la plataforma en Argentina, pero, más recientemente, la cantidad de temas cruciales y polémicos que han sido tratados a través de Change.org y el número de victorias- efectos institucionales positivos- aumentaron sustantivamente. El crecimiento que tuvo Change.org en el período 2014-2015, visibilizando problemáticas de gran relevancia pública, permite constatar el potencial que tienen las nuevas herramientas de participación on line para impactar en el cambio social y en las democracias contemporáneas.

Referencias

- Anderson, C. (2006). *The Long Tail: Why the Future of Business Is Selling Less of More*. New York: Hyperion.
- Anduiza, E., Cristancho, C. y Sabucedo, J. (2012). Mobilization through Online Social Networks: the political protest of the indignados in Spain. *Arbor, Ciencia, Pensamiento y Cultura*, 188 (756). Barcelona: UAB. Recuperado de: https://www.academia.edu/306269/Mobilization_through_online_social_networks_the_15M
- Annunziata, R. (2013). La figura del “hombre común” en el marco de la legitimidad de proximidad: ¿un nuevo sujeto político?. *Astrolabio. Nueva Época*, n° 10.
- Annunziata, R. (2012). ¿Hacia un nuevo modelo de lazo representativo? La representación de proximidad en las campañas electorales de 2009 y 2011 en Argentina. En Cheresky I. y Annunziata R. (Comp.), *Sin programa, sin promesa. Liderazgos y procesos electorales en Argentina* (pp. 45-87). Buenos Aires: Prometeo.
- Annunziata, R. (2009). La participación ciudadana: nuevas formas y conceptos. *5ta Jornadas de Jóvenes Investigadores Instituto de Investigaciones Gino Germani Universidad de Buenos Aires* 4, 5 y 6 de noviembre de 2009. Recuperado de http://webiigg.socials.uba.ar/iigg/jovenes_investigadores/5jornadasjovenes/EJE10/Ponencia%20Annunziata%20Rocio.pdf
- Annunziata, R., Mauro, S. y Slipak, D. (2006). Blumberg y el vínculo representativo: liderazgos de opinión en la democracia de audiencia. En Cheresky, I. (Comp.), *Ciudadanía, sociedad civil y participación política* (pp.143-169). Buenos Aires: Miño y Dávila. .
- Avritzer, L. (2010). Sociedad civil más allá de lo no civil: un análisis de los movimientos por la ciudadanía en América Latina. En Cheresky, I. (Comp.), *Ciudadanos y política en los albores del siglo XXI* (pp. 259-269). Buenos Aires: Clacso-Manantial.
- Bianchi, M. (2014). *La democracia en los márgenes de la democracia: activismos en América Latina*. Buenos Aires: Asuntos del Sur (ADS). Recuperado de: <http://www.asuntosdelsur.org/biblioteca/?did=34>
- Blondiaux, L. (2014). *El nuevo espíritu de la democracia. Actualidad de la democracia participativa*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Bohman, J. (1996). *Public deliberation: Pluralism, complexity, and democracy*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Boyd D.M y Ellison, N.B. (2007). Social network sites: definition history, and scholarship, *Journal of computer Mediated Communication*, 13 (1), article 11, School of

- information, University of California- Berkley, USA. Recuperado de [de:http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html](http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html)
- Calvo, E. (2015). *Anatomía política de twitter en Argentina*. Buenos Aires: Capital Intelectual.
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza Editorial.
- Coleman, S., y Blumler, J. G. (2009). *The Internet and democratic citizenship: Theory, practice and policy*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- ComScore (2014). *Futuro Digital 2014. El repaso del año digital y qué viene para el año que le sigue*. Recuperado de: <https://www.comscore.com/lat/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2014/2014-LATAM-Digital-Future-in-Focus>
- ComScore (2013). *Futuro Digital 2013. El Estado Actual de la Industria Digital y las Tendencias que están Modelando el Futuro*. Recuperado de: <https://www.comscore.com/lat/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2013/2013-Latin-America-Digital-Future-in-Focus>
- Dagnino, E. (2006). Sociedad civil, participación y ciudadanía: ¿de qué estamos hablando?. En Isunza Veray E. y Olvera, A. J. (Coordinadores), *Democratización, rendición de cuentas y sociedad civil. Participación ciudadana y control social* (pp. 223–244). México D. F.: Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social, Miguel Ángel Porrúa.
- Dahlberg, L. (2001). Extending the public sphere through cyberspace: The case of Minnesota E-democracy. *First Monday: Peer-Reviewed Journal on the Internet*, 6(3).
- Damasio, A. (2010). *Y el cerebro creó al hombre*. Barcelona: Editorial Planeta.
- Delarbre, T. R. (2011). ¿Hacia una política 2.0? Potencialidades y límites de la red de redes. *Nueva Sociedad* n° 235, septiembre-octubre de 2011.
- Dryzek, J. S. (1990). *Discursive democracy: Politics, policy and political science*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Finquelievich, S., Bauman P. y Jara A. (2001). Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación. Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani - UBA. Recuperado de:<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Argentina/iigg-uba/20100309103822/dt23.pdf>
- Freedom House (2012). *Freedom on the net 2012. A global Assessment of Internet and Digital Media. Argentina*. Recuperado de: https://www.freedomhouse.org/sites/default/files/inline_images/FOTN%202012%20FINAL.pdf

- Gold, T. (2015). Cacerolazos y legitimidad política en la Argentina reciente del “13-S” al “8-A”. En Annunziata, R. (Comp.), *Pensar las elecciones: democracia, líderes y ciudadanos* (pp. 182- 209). Buenos Aires: Departamento de Publicaciones de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires. Instituto de Investigaciones Gino Germani - UBA. Recuperado de: <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20150520050017/PensarLasElecciones.pdf>
- Graham, T. (2009). *What 's Wife Swap got to do with it? Talking politics in the net-based public sphere*, FMG: Amsterdam School of communication Rsearch (ASCoR).
- Graham T. y Witschge T. (2003). In search of online deliberation: Towards a new method for examining the quality of online discussions. *Communications*. Volume 28, Issue 2, Pages 173–204, ISSN (Online) 1613-4087, ISSN (Print) 0341-2059, DOI: 10.1515/comm.2003.012, January 2006.
- Gutmann, A., y Thompson, D. (1996). *Democracy and disagreement* (3 ed.). Cambridge, MA: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Habermas, J. (1998). *Facticidad y Validez. Sobre el derecho y el Estado democrático de derecho en términos de teoría del discurso*. Madrid: Trotta.
- Indec (2014). *Acceso a internet. Tercer Trimestre 2014*. Recuperado de: http://www.indec.mecon.ar/uploads/informesdeprensa/internet_12_14.pdf
- Jaramillo, O. (1986). Las nuevas tecnologías de la información y el ejercicio profesional. Memorias del V Encuentro Latinoamericano de Facultades de Comunicación Social, Bogotá: *Felafacs*.
- Jolías, L. (2013). Ponencia preparada para el XI Congreso Nacional de Ciencia Política, organizado por la Sociedad Argentina de Análisis Político y la Universidad Nacional de Entre Ríos, Paraná, 17 al 20 de julio de 2013.
- Kossick, R. (2004). El rol de las las tecnologías de información y comunicación en el fortalecimiento de la participación ciudadana en la configuración de la democracia. Caracas: *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. No. 29.
- Manin, B. (2015). La democracia de audiencia revisitada. En Annunziata R. (Comp.), *Hacia una mutación de la democracia?* (pp 19-41). Buenos Aires: Prometeo libros.
- Manin, B. (1998). *Los principios del gobierno representativo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Mansbridge, J. (1999). Everyday Talk in the Deliberative System. En Macedo S. (Comp.), *Deliberative Politics: Essays on Democracy and Disagreement*. Oxford: Oxford University Press.
- Mauro, S. y Rossi, F. (2015). The Movement of Popular and Neighborhood Assemblies in the City of Buenos Aires 2002-2011. *Latin American Perspectives*, 42 (2), 107-24.

- Mendelberg, T. (2001). The deliberative citizen: Theory and evidence. En Carpiní, M. X. D., Huddy L. y Shapiro, R. Y. (Eds.), *Political decision making, deliberation and participation: research in micropolitics* (Vol. 6, pp. 151-193). Greenwich, CT: JAI Press.
- Merlinsky, G. (2008). La gramática de la acción colectiva ambiental en Argentina: reflexiones en torno al movimiento ciudadano ambiental en Gualeguaychú y su inscripción en el espacio público. *Temas y Debates*, Agosto de 2008.
- Miniwatts Marketing Group. (2014). *South America. Internet World Stats, 2012*. Recuperado de: www.internetworldstats.com
- Mora y Araujo, M. (2012) *El poder de la conversación*, Tomo I. La opinión pública Bs As: La Crujía.
- Norris, P. (2002). Democratic Phoenix. Agencies, Repertoires, & Targets of Political Activism. Paper for presentation at Panel 14-8 Political Activism, Participation, and Identification. Friday, Aug 30, 10:45 AM at t at the annual meeting of the American Political Science Association, Boston 29th August – 1st September 2002. Recuperado de: <http://www.ksg.harvard.edu/fs/pnorris/Acrobat/APSA%202002%20Democratic%20Phoenix.pdf>
- O'Neill, J. (2002). The rethoric of deliberation: Some problems in Kantian theories of deliberative democracy. *Res Publica*, 8, 249-268.
- Peruzzotti, E. y Smulovitz, C. (2002). Accountability Social: La otra cara del control. En Peruzzotti, E. (Comp.), *Controlando la política: Ciudadanos, medios en las nuevas democracias latinoamericanas* (pp. 23-85). Buenos Aires: Temas.
- Pousadela, I. (2010). *Entre la deliberación política y la terapia de grupo. La experiencia de las asambleas barriales-populares en la Argentina de la crisis*. Buenos Aires: Clacso.
- Pousadela, I. (2006). *Que se vayan todos. Enigmas de la representación política*. Buenos Aires: Capital Intelectual.
- Remer, G. (2000). Two models of Deliberation: Oratory and Conversation in Ratifying the Constitution. *Journal Political Philosophy*, Vol,8, N 1, p.68-90.
- Rodríguez Blanco, M. (2011). Participación ciudadana no institucionalizada. Protesta y democracia en Argentina. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, vol. 15 N° 40, Flacso. Ecuador, Quito.
- Rosanvallon, P. (2007). *La contrademocracia. La política en la era de la desconfianza*. Buenos Aires: Manantial.

- Rosenberg, S. W. (2004, January 15). Reconstructing the concept of democratic deliberation. *UC Irvine: Center for the Study of Democracy*. Recuperado de: <http://repositories.cdlib.org/csd/04-02>
- Schuster, F., Naishtat, F., Nardacchione, G. y Pereyra, S. (Comp.) (2005). *Tomar la palabra: estudios sobre protesta social en la Argentina contemporánea*. Buenos Aires: Prometeo.
- Serrano E. (2014). 15 MP2P. Una mirada transdisciplinar del 15 M. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.7238/in3.2014.1>
- Sintomer, Y. (2008). Du Savoir d'usage au metier de citoyen?. *Raisons Politiques* 3, 31,115-113.
- Svampa, M. (2008). *Cambio de época. Movimientos sociales y poder político*. Buenos Aires: Siglo XXI-Clacso.
- Svampa, M. y Pereyra, S. (2004). Entre la ruta y el barrio. La experiencia de las organizaciones piqueteras. Buenos Aires: Biblios.
- Topf, R. (1998). Beyond electoral participation. En Klingeman H. y Fuchs Dieter (Comp), *A Relationship Transformed. Citizens and State* (pp.422-432). New York: Oxford University Press.
- Urfalino, P. (2013). *Cerrar la deliberación. Teoría de la decisión colectiva*. Buenos Aires: Prometeo.
- Welf, Y. y Serdult, U. (2009). *La democracia insuficiente. Armas de doble filo. La participación ciudadana en la encrucijada*. Buenos Aires: Prometeo.
- Young, I. M. (2002). *Inclusion and democracy*. New York: Oxford University Press.

Apéndice A

Tabla 1. *Peticiones seleccionadas*

	Título de la petición	Peticionario	Destinatarios	Creada	Resultados	Firmas
1	Pedido de modificación de la Ley Argentina de Protección a las Personas con Diabetes 23.753	Ciudadana Maria Constanza Hlawaczek y ONG Padres unidos por la diabetes, NADIA Asoc Civil	Presidentes y Vicepresidentes de las Comisión de Deporte y Salud del Senado de la Nación, de la Comisión de Acción y Salud Pública de Cámara de Diputados de la Nación.	13/08/2013	28/11/2013	80.000
2	Pedido de aprobación para Ley de Protección Integral para Personas Trasplantadas	Ciudadano Germán Montenegro	Ministro de Salud de la Nación, Presidente de la Cámara de Diputados de la Nación y Diputados de la Comisión de Hacienda y Presupuesto.	01/09/2013	04/12/2013	65.786
3	Que se reglamente la Ley 3706 para personas en situación de calle	ONG Proyecto 7	Ministro de Desarrollo Social, Jefe de Gabinete de Ministro y Comunicación de la Ciudad de Buenos Aires.	14/03/2013	14/08/2013	22.671
4	No al cierre de la Orquesta Escuela de Tango Emilio Balcarce	Asociación civil Tango Vía Buenos Aires	Ministro de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires.	11/06/2013	17/06/2013	8.332
5	Nueva escuela primaria en Taco Pozo- Chaco cuanto antes	Ciudadana Teresa Santillán y Directora de la escuela	Ministro de Educación de la provincia de Chaco.	15/05/2013	13/08/2013	14.153
6	Arreglo de desagüe en barrio CABA	Ciudadana María Pazo	Director de la Comuna 2, Ciudad autónoma de Buenos Aires.	02/04/2013	04/04/2013	292
7	Un tomógrafo para el Hospital Interzonal de Niños Eva Perón - Catamarca	Ciudadano Jorge David Carram	Ministro de Salud de la provincia de Catamarca.	11/06/2013	09/08/2013	22.932
8	16 meses sin reglamentación de la Ley de Trata	Ciudadana Sonia Sánchez	Ministro de Justicia de la Nación.	07/03/2013	Sin resultados	75.000 a diciembre 2013
9	Zoológico de Luján: Clausura al zoológico	Ciudadano Pablo García	Municipalidad de Luján de la provincia de Buenos Aires	03/03/2013	Sin resultados	75.000 a diciembre 2013
10	Construcción de Escuela de Alternancia N1 de Valle Grande	Ciudadana Graciela Fernández y docente de la escuela	Ministro de Educación y Secretarías de Gestión Educativa, Planeamiento Educativo, Infraestructura Educativa de la provincia de Jujuy.	23/08/2013	Sin resultados	40.000 a diciembre 2013

Apéndice B

Entrevistas realizadas

- 24/10/14 - Gastón Wright, responsable de Change.org en Argentina, comunicación presencial.
- 15/2/15 - Gastón Wright, responsable de Change.org en Argentina, comunicación vía mail.
- 11/03/15 - Gastón Wright, responsable de Change.org en Argentina, comunicación vía mail.
- 26/04/15 - María Constanza Hlawaczek, integrante Padres Unidos por la Diabetes, NADIA, Peticionaria, Petición 1, comunicación telefónica.
- 27/04/15 - María Pazo, peticionaria, Petición 6, comunicación vía Skype.
- 03/05/15 - Graciela Fernández, docente de la Escuela de alternancia NI de Valle Grande, peticionaria, Petición 10, comunicación vía mail.
- 21/05/15 - Ana Di Toro, coordinadora de Tango Vía Asociación Civil, peticionaria, Petición 4, comunicación presencial.
- 22/05/15 - Germán Montenegro, peticionario, Petición 2, comunicación vía Skype.
- 24/05/15 - Sonia Sánchez, peticionaria, Petición 3, comunicación vía Skype.
- 18/06/15 - David Carram, peticionario, Petición 7, comunicación vía mail.
- 05/07/15 - Teresa Santillán, directora y docente Escuela EEP N 348 Taco Pozo, peticionaria, Petición 5, comunicación vía mail.

Apéndice C

Tabla 2. *Acciones previas por canales institucionales y no institucionales*

	Peticionario	Acciones previas canales institucionales	Acciones previas canales no institucionales
1	Padres Unidos por la Diabetes, NA Dia. María Constanza Hlawaczek	Reuniones con senadores y diputados de todos los partidos políticos. Contacto directo con los senadores José Manuel Cano (Presidente de la Comisión de Salud) y Ernesto Sanz.	Organización de marchas de protestas a nivel nacional. Reuniones con candidatos provinciales en Córdoba. Creación de página en Facebook. Generación de álbum de firmas virtuales en página de Facebook (toma de foto con un cartel que promovía la petición). Difusión en medios de comunicación (nacionales y del interior) y redes sociales (Facebook).
2	Germán Montenegro	Pedido de audiencia a diputados y senadores y presentación de petitorio escrito en reuniones con ellos. Carta y solicitud de reunión a la presidenta de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner, con motivo de su visita a la provincia. Llamados telefónicos al Ministerio de Salud y reuniones con secretarías dependientes del Ministerio de Salud, que estaban a cargo del tema.	Creación de grupo Facebook bajo el nombre “Ley de trasplantados”. Convocatoria a marchas en Corrientes y a nivel nacional. Difusión en medios locales y redes sociales Participación del peticionario en charlas TED en Corrientes. Creación de sitio web www.leytrasplantados.com
3	Proyecto 7	Contacto con legisladores de la ciudad de Buenos Aires (Coalición Cívica, particularmente con la Comisión de Vivienda de la Legislatura).	Publicación en sitio web de la entidad, blogs y redes sociales (google +, Facebook). Difusión en el programa de radio “ la voz de la calle” (creado por Centro de Integración Monteagudo - Proyecto 7 Gente en situación de calle).
4	Tango Via	Intentaron comunicación con Dirección del Ministerio de Cultura de la Ciudad de Buenos Aires, pero no obtuvieron respuesta.	Publicación en sitio web y página Facebook de la Asociación.
5	Teresa Santillán	Contacto con subsecretario de Infraestructura de la provincia del Chaco, quien informaba estado de gestión con gobierno nacional.	Marchas y protestas a nivel local. Difusión en medios locales y nacionales.
6	María Pazo	No se realizaron acciones.	No se realizaron acciones.

	Peticionario	Acciones previas canales institucionales	Acciones previas canales no instiucionales
7	Jorge David Carram	Contacto con personal y autoridades del hospital (directores, médicos, enfermeros) y ex directores del establecimiento.	No se realizaron acciones.
8	Sonia Sánchez	Trabajo en conjunto con Fundación Directorio Legislativo y otras organizaciones. Reuniones con asesores y legisladores para incorporar en agenda la temática. Reuniones con dependencias de diversos ministerios (Seguridad, Público Fiscal, Justicia y Derechos Humanos, Cámara de Casación Penal, Corte Suprema de Justicia) para presentación de documentos con sugerencias para la reglamentación.	Organización de charlas y talleres en escuelas y otras asociaciones.
9	Pablo García	No se evidencian acciones por parte del peticionario.	Creación de página en Facebook (Cierre al Zoo de Luján) Difusión en medios nacionales e internacionales.
10	Graciela Fernández	Entrega de petitorio, firmado por padres, docentes y alumnos, al Ministerio de Educación y al secretario de Gestión Educativa de la provincia de Jujuy. Solicitud formal, a las autoridades locales, para pedir la compra de terrenos. Reuniones con el Ministerio del Interior, en el momento del corte de ruta. Presentación de notas al Ministerio de Educación Provincial para pedido de audiencia. Audiencia con supervisores del Ministerio de Educación Provincial.	Cortes de ruta en Valle Grande. Publicación en página de Facebook de la escuela. Difusión en medios locales.

Apéndice D

Tabla 4. *Acciones paralelas y posteriores al uso de la plataforma*

	Peticionario	Acciones institucionales	Acciones no institucionales
1	Padres Unidos por la Diabetes, NA Dia María Constanza Hlawaczek	Entrega de petitorio formal, con fundamentos y estado de situación, a los diferentes bloques del Senado nacional. Reuniones con bloques del Senado. Disertantes ante la Comisión de Salud para presentar proyecto con estudios científicos de la Federación Internacional de Diabetes y trabajo de equipo de expertos de NA DIA.	Organización de marcha a nivel nacional con cobertura periodística. Difusión en página de Facebook y difusión de álbum virtual que juntó 50.000 firmas. Difusión en medios de comunicación (nacionales y del interior).
2	Germán Montenegro	Pedido de audiencia al ministro de Salud de la Nación. Reunión con presidente de INCUCAI, por solicitud del Ministerio de Salud de la Nación. Presencia en Gestar Corrientes y charla con presidente de la Cámara de Diputados de la Nación, Julián Domínguez. Reuniones con asesora de la Secretaría de Políticas, Regulación e Institutos del Ministerio de Salud de la Nación. Contacto con asesores de diputados de las Comisiones de Salud, Transporte y Presupuesto. Llamados telefónicos a diputados para conocer avance del tema.	Difusión en medios de comunicación del interior, nacionales y redes sociales. Envío de mensajes a celulares de políticos, celebridades y periodistas, solicitando el apoyo de ellos.
3	Proyecto 7	Asociaciones que conforman el Espacio Carlos Mujica (entre ellas, Proyecto 7) realizaron presentación ante la Secretaría Legal y Técnica del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, pidiendo la reglamentación de la ley en el plazo de 30 días.	Organización de conferencia de prensa. Convocatoria al Congreso, organizada conjuntamente con otras asociaciones (Espacio Mujica). Entrega de volantes y junta de firmas. Organización de olla popular.

	Peticionario	Acciones institucionales	Acciones no institucionales
4	Tango Vía	No se realizaron acciones.	Difusión en medios especializados y medios nacionales. Difusión en redes sociales (Youtube).
5	Teresa Santillán	No se realizaron acciones.	Difusión en medios locales, nacionales y redes sociales.
6	María Pazo	No se realizaron acciones.	No se realizaron acciones.
7	Jorge David Carram	Contacto permanente con directores del hospital y seguimiento expediente en el Ministerio de Desarrollo Social Provincial.	Difusión en medios de comunicación locales, nacionales y redes sociales.
8	Sonia Sánchez	Reuniones con dependencias de diversos ministerios para saber estado de situación de la reglamentación, pero sin respuesta.	Difusión en medios locales, nacionales y redes sociales. Expositora en charlas organizadas por partidos políticos en el interior (UCR) y asociaciones civiles. Publicación de libro del peticionario.
9	Pablo García	No se identifican acciones.	Difusión en medios nacionales e internacionales. Difusión en redes sociales (Facebook)
10	Graciela Fernández	Presentación de notas al Ministerio de Educación Provincial y contacto personal de los alumnos con el Ministro de Educación Provincial.	Publicación en página de Facebook de la institución escolar. Difusión en medios locales y nacionales.