

---

## EL RETO DE LA DEMOCRACIA DIGITAL

---

MGTER. ELAINE FORD

Agradezco al Instituto de Estudios Democráticos del Tribunal Electoral por la gentil invitación. Y a todas las organizaciones que hacen posible este proyecto, entre ellos la oficina de la Fundación Konrad Adenauer en Panamá (KAS).

A través de este "paper" deseo hacer referencia a mi libro "El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada", publicado a mediados del 2019 en Lima. Con ello quiero repasar los principales conceptos referidos a la democracia digital y a la ciudadanía digital. Quiero así mostrarles los beneficios y todo lo positivo que nos ofrece la tecnología para lograr sociedades más inclusivas, prósperas; donde las libertades de los individuos se expanden y fortalecen.

Pero, al mismo tiempo, a través de este paper quisiera abordar los riesgos que implica también hacer uso de Internet y la tecnología, principalmente desde dos escenarios complejos que nos ha tocado lidiar: el COVID-19 y los procesos electorales. Muchos de los países latinoamericanos han tenido que experimentar elecciones en medio de una pandemia sin precedentes.

Sin más preámbulo, quiero comenzar haciendo referencia a la definición del "determinismo tecnológico", que sostiene que la tecnología es una fuerza que no se detiene, redefiniendo el mundo y los gobiernos de distintas maneras.

Esta misma fuerza o revolución tecnológica también va modificando:

- Cómo los núcleos de la sociedad interactúan.
- Cómo los individuos actúan, se expresan, se informan, se manifiestan.
- Y cómo las democracias adquieren ese nuevo formato con las características propias de la era digital. De los tiempos modernos.

Brown y Garson<sup>1</sup> decían: “La democracia no es un fenómeno estático y universal”. Por tanto, la democracia también va evolucionando, así como las formas o mecanismos de participación democrática. Simplemente pensemos en la historia y retrocedamos hasta el ágora ateniense, donde se tomaban las grandes decisiones en la antigua Grecia.

Esa forma de democracia directa hoy no funciona igual, pero la esencia es la misma. La necesidad de alzar la voz, de deliberar, de dar a conocer tu opinión, de influir en la toma de decisiones, de fiscalizar. Hoy ejercemos todas esas libertades y derechos inherentes al ser humano, pero desde otros espacios, y esos son los espacios online. El cambio es inminente y debemos saber adaptarnos.

Entonces la democracia digital o e-democracia es la fusión de estas dos fuerzas: una tecnológica y otra relacionada al tipo gobierno y convivencia social, donde nos desenvolvemos en estos tiempos modernos. En medio de una revolución digital. Muchos siempre me preguntan ¿Qué es la democracia digital? porque les cuesta visualizar algo que no es tangible, que no lo puedes tocar, pero que sin embargo está presente en nuestra vida cotidiana y la ejercemos diariamente.

---

<sup>1</sup>Ford, Elaine 2019: *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada*, Konrad Adenauer Stiftung (KAS) Perú JNE, ONPE, Lima, capítulo 1, p 35.

## I. ¿QUÉ ES LA DEMOCRACIA DIGITAL?

La democracia digital es poner Internet y la tecnología al servicio de la ciudadanía y la sociedad, para fortalecer los derechos y libertades de los individuos y favorecer los procesos de modernización e innovación en las entidades públicas.

Para poder hablar en términos de democracia digital, se deben dar unas condiciones básicas, que son necesarias para la interacción que podrá hacer el individuo con la tecnología.

### A) Condiciones de la democracia digital

- *Democracias consolidadas.* Se requieren Estados que hayan consolidado sus sistemas democráticos, en materia de libertades y respeto a los derechos humanos.

- *Penetración de banda ancha.* Es necesario gozar de acceso a Internet. La conectividad se torna en una necesidad para sus poblaciones y, por ende, se requiere apostar por la inversión en infraestructura.

- *Economías en crecimiento.* Es el poder adquisitivo del que goza una población, para poder acceder a las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). Esto es más evidente en sociedades donde hay progreso y desarrollo, que facilita la movilidad social.

- *Mayor oferta de TIC en el mercado.* Este punto está relacionado con el anterior, pues a mayor demanda habrá también mayor oferta de TIC. Asimismo, esto facilita la posibilidad de actualizar equipos, descargar aplicaciones, disponer de una variedad de dispositivos inteligentes que tengan múltiples funciones.

- *Una ciudadanía más activa.* Este aspecto es fundamental, porque justamente es Internet y las TIC lo que facilita y habilita el ejercicio de los derechos individuales en la esfera online.

## **B) Beneficios de la democracia digital**

Desde hace más de ocho años promovemos la democracia digital y el uso responsable de Internet a través de múltiples líneas de acción, proyectos e iniciativas, porque creemos firmemente en sus beneficios. Evidentemente, también en los años de trabajo recorridos hemos identificado el surgimiento de riesgos y posibles amenazas que se dan globalmente, de los cuales también advertimos mediante la sensibilización, la educación y la capacitación. Analizaremos con más detenimiento más adelante en este “paper”.

Entre los principales beneficios que podemos destacar, considerando a la democracia y a la ciudadanía son los siguientes:

### *Reducir corrupción*

Ante los altos índices de corrupción en América Latina y el Caribe (ALC), las diversas plataformas online deben servir a los gobiernos y autoridades para poder transparentar la información pública y fomentar las buenas prácticas relativas a la rendición de cuentas. Crear un clima de confianza, en donde también participen todos los actores.

### *Acceso a la información pública*

Romper con la vieja cultura de secretismo, muy presente en ALC. Esto va de la mano con las políticas de transparencia. Es el derecho que posee todo individuo a difundir, buscar y recibir todo tipo de información. Los medios digitales, a través de Internet, deben ser las plataformas idóneas para poder transmitir la información y permitir el libre acceso a los contenidos de interés público.

### *Sociedad colaborativa*

La tendencia de las sociedades modernas es la participación activa de los ciudadanos en los distintos gobiernos: central, regional, local. Es uno de los principios en Internet. A través de los procesos de cocreación se logra, por un lado, empoderar al ciudadano y, por otro, legitimar a la autoridad.

### *Democracia directa*

Tal como lo he mencionado en líneas anteriores, las nuevas tecnologías de la información, junto a los medios sociales de Internet, están fomentando un nuevo tipo de democracia directa, que se concibe por la manera cómo los ciudadanos interactúan, se informan, se expresan, se movilizan a través de las redes sociales.

### *Democracia deliberada*

Otro beneficio importante que nos ofrece Internet y las TIC es la posibilidad de enriquecer el pensamiento y el conocimiento por medio del flujo de ideas, del intercambio de puntos de vista y de opiniones. Esto, por supuesto, favorece el debate público, la construcción y la calidad de los contenidos. Contribuye con la Sociedad de la Información y Conocimiento que se desea construir.

### *Inclusión, igualdad y no discriminación*

Conforme la brecha digital vaya disminuyendo en los países, el acceso a Internet va a permitir mayor inclusión a aquellos grupos minoritarios, vulnerables, marginados, discapacitados o lejanos a las grandes urbes. Hay muchos esfuerzos globales sobre esto, porque aún falta conectar a la mitad de la población y eso es una gran preocupación porque la gente que no accede a Internet está siendo muy postergada. En el marco de UNESCO y de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), hay muchos esfuerzos dedicados a ello, como lo son todo lo vinculado a Internet Universality y las recientes coordinaciones para impulsar la cooperación digital en el seno de la ONU.

### *Modernización del Estado o transformación digital*

El uso de la nueva tecnología en la administración pública permitirá la modernización del Estado, haciéndolo más eficiente. Hoy en día la gestión pública en América Latina requiere adaptarse a la era digital y poder consolidar sus políticas de digitalización. Se requieren más esfuerzos para mayor acceso y conectividad. También el cambio de

"mindset" entre sus funcionarios y mayor voluntad política de parte de las autoridades.

## **II. ¿QUÉ SE ENTIENDE POR CIUDADANO 2.0?**

Hoy en día la ciudadanía está interconectada y es interdependiente. Se habla mucho de un ciudadano digital o ciudadano 2.0, que no es otra cosa que los individuos que han logrado su empoderamiento a través de la tecnología y el uso de Internet.

En la última década hemos sido testigos del surgimiento de una nueva ciudadanía. A continuación se describe mejor:

*(Ver cuadro I en página siguiente)*

### **A) ¿Qué es la e-participación?**

A través de las redes sociales se ha democratizado la participación ciudadana, la cual incide directamente en la construcción del espacio público y, consecuentemente, en las decisiones que se pueden tomar. El ciudadano se siente empoderado para alzar su voz, transmitir sus sentimientos: su malestar o satisfacción; se siente capaz de fiscalizar e involucrarse en la esfera pública. Y la suma de ciudadanos podrán generar una corriente de opinión, con la fuerza suficiente para generar cambios. Son, entonces, las redes el mejor vehículo, accesible, cercano, amigable, para trasladar toda esta efervescencia colectiva. Son los rasgos de las redes lo que ayuda a impulsar este cambio:

- por su capacidad de difusión,
- su rapidez,
- largo alcance para llegar a miles de personas de manera simultánea,
- a tiempo real,
- y a cero costo.

## Cuadro I

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ha surgido un nuevo ciudadano en un entorno tecnológico, innovador y competitivos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano se ha adaptado muy bien a los avances tecnológicos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano digital que permanentemente está recibiendo información.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano que no es solo observador de la realidad.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano digital que busca un cambio y que quiere aportar.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano que se involucra en los asuntos públicos, participa, controla, fiscaliza.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano capaz de expresarse, manifestarse, movilizarse y movilizar gente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano multitask, que puede hacer muchas cosas al mismo tiempo, porque la tecnología se lo permite.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano capaz de crear nuevos emprendimientos, startups, organizarse desde la sociedad civil y formar nuevas agrupaciones políticas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Un ciudadano digital que demanda a un nuevo tipo de autoridad y nuevos liderazgos.</li> </ul>

Fuente: desarrollado por Elaine Ford.

Otros beneficios de la participación ciudadana en línea o e-participación:

- Horizontalidad, no hay jerarquías ni escalafones,
- Opiniones pesan igual,
- Se desconcentra el poder.

Hay una simetría respecto del ejercicio de facultades que se ejercen libremente en el ámbito online. Hay otras formas de ejercer e-participación en tiempos modernos, tales como:

- Wikipedia, gran ejemplo en la construcción, de contenido colaborativo,
- Periodismo ciudadano,
- Activismo digital.

### **B) Casos emblemáticos de participación ciudadana en el Perú<sup>2</sup>**

A continuación se describen una serie de casos en el Perú que demuestran cómo a través de Internet y las TIC se logró canalizar el sentimiento ciudadano que finalmente se trasladó al plano offline. En este sentido, es necesario reforzar la idea de que para lograr un cambio en la sociedad (sea cual sea) es fundamental conectar el plano online con el offline.

#### *Caso "La Repartija" (2013)*

A mediados del año 2013, el Congreso de la República del Perú eligió a cinco altos funcionarios públicos: los miembros del Banco Central de Reserva, la Defensoría del Pueblo y a los magistrados del Tribunal Constitucional, favoreciendo sus intereses políticos y el intercambio de favores entre las bancadas, sin demostrar objetividad ni una conducta ética en el nombramiento de los mismos. Esta elección fue denunciada como "La Repartija".

---

<sup>2</sup>Ford, Elaine 2019: *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada*, Konrad Adenauer Stiftung (KAS) Perú/JNE, ONPE, Lima, capítulo 2, p 62.

Ante ello, el rechazo de la población fue unánime que se dejó sentir en las redes sociales y en las calles, bajo el hashtag #TomaLaCalle. Las movilizaciones masivas compuestas por jóvenes, estudiantes, artistas, periodistas, activistas, organizaciones sociales, tuvieron tal impacto que los altos funcionarios recién nombrados renunciaron a sus cargos, de manera que los parlamentarios anularon la decisión tomada.

Quizás este fue el primer caso emblemático a nivel nacional que marcó un precedente y dio muestra del real efecto de las redes sociales para poder movilizar gente y difundir una clara posición ciudadana sobre el procedimiento de los parlamentarios.

#### *Caso "Ley Pulpín" (2014)*

Se trata de la Ley de Trabajo Juvenil, Ley 30288, que fue aprobada en diciembre de 2014 con el propósito de dar un régimen especial laboral a los jóvenes entre 18 y 24 años de edad, quienes representan una población de más de 3.8 millones de habitantes. Entre las medidas se encontrarían no otorgarles la Compensación por Tiempo de Servicio (CTS) y las gratificaciones que suelen darse a los empleados, de acuerdo a la normativa laboral peruana. Adicionalmente, solo se les pagaría 15 días por sus vacaciones anuales.

Tal situación generó la indignación de los jóvenes peruanos a nivel nacional, quienes mediante el uso de las redes sociales lograron convocar a cinco multitudinarias marchas a nivel nacional, situación que finalmente generó que el propio Ejecutivo derogue la mencionada ley.

Ese caso es una excelente muestra del poder que pueden representar los medios digitales, en donde el ciudadano se convierte en el protagonista del cambio.

### *Caso #NiUnaMenos (2016)*

Fueron dos sentencias judiciales en el 2016 que dejaron en libertad a dos hombres que agredieron ferozmente a su pareja, lo que desencadenó la creación de la página en Facebook #NiUnaMenos, inspirada en movimientos de otras latitudes con el ánimo de denunciar el maltrato y la violencia hacia la mujer.

La página en Facebook #NiUnaMenos en tan solo días logró convocar a decenas de miles de mujeres dispuestas no solo a marchar el 13 de agosto de 2016 en protesta a los fallos judiciales, sino a dar su testimonio respecto a alguna experiencia de violencia o abuso sexual que hayan vivido. #NiUnaMenos se convirtió así en la mejor muestra de solidaridad colectiva y, además, en un mecanismo de protesta a tanta violencia, injusticia e impunidad que aún se vive en el Perú<sup>3</sup>.

El eslogan “Tocan a una, tocan a todas” ha cobrado fuerza en estos años. La página en Facebook en el primer trimestre de 2019 contaba con más de 165 mil seguidores.

Pero el punto de análisis de este caso es examinar el cambio que logró una iniciativa que fue gestada en las redes sociales. A partir de entonces, la sociedad peruana abrió los ojos frente a una realidad que golpeaba día a día a un gran porcentaje de mujeres en el Perú.

#NiUnaMenos ha permitido poner este tema en la agenda pública, generando la reacción de los diversos actores nacionales para tomar cartas en el asunto. Es un tema en donde la sociedad en su conjunto debe actuar a fin de prevenir estas agresiones hacia la mujer, que pueden ser: físicas, sexuales, verbales, psicológicas e, incluso, hasta la muerte.

---

<sup>3</sup>Ford, Elaine (2016), “Ni un megabyte menos”, en *Lucidez.pe* (Lima), 25 de julio.  
<http://lucidez.pe/opinion/ni-un-megabyte-menos-por-elaine-ford/>

### *Caso #FueraChavarry (2018-2019)*

En junio de 2018, la Junta de Fiscales Supremos eligió al nuevo fiscal de la Nación, Pedro Chávarry, quien en ese momento ya estaba siendo cuestionado por graves hechos de corrupción que involucraba a la justicia peruana. Dicho caso salió a la luz pública a partir de una serie de audios que mostraban a exconsejeros del Consejo Nacional de la Magistratura (CNM), un exmagistrado de la Corte Suprema e, incluso, empresarios incurriendo en presuntos actos de corrupción, en especial, con los delitos de tráfico de influencias y otros relacionados <sup>4</sup>.

Estos audios dieron a conocer que dentro del sistema de justicia –en especial de las más altas autoridades– habría funcionado un banco de favores, guiado por intereses personales en desmedro del interés público. Los principales delitos investigados son el de tráfico de influencias, organización criminal, cohecho activo y pasivo, entre otros, así como también se encuentra en análisis la prerrogativa de la inmunidad que protegía de investigaciones a las más altas autoridades del sistema de justicia <sup>5</sup>.

Por tanto, el nuevo nombramiento generaba el rechazo de parte de la población, quienes criticaban los actos de corrupción denunciados. Desde que asumió su cargo, en las redes sociales se empezaron a viralizar mensajes con el hashtag #FueraChavarry, que ocupaban los primeros lugares de las tendencias.

Adicionalmente, el Fiscal Chávarry empezó a cuestionar la labor que emprendían en ese momento los fiscales encargados de la investigación del caso Lava Jato, vinculados a la empresa brasilera Odebrecht.

---

<sup>4</sup>“Cuellos Blancos del Puerto: revisa el reporte actualizado del #ObservatorioAnticorrupción”, Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la PUCP, Lima, 2 abril 2019.

<http://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/caso-cuellos-blancos-del-puerto-revisa-el-reporte-actualizado-del-observatorioanticorrupcio>

<sup>5</sup>Ibid.

Se trataría de los fiscales José Domingo Pérez y Rafael Vela, quienes fueron destituidos de sus funciones la noche del 31 de diciembre de 2018 por el mismo fiscal Chavarry. Dicho hecho generó la indignación de las masas quienes esa misma noche, a pesar de tratarse de una fecha especial, salieron a las calles a protestar y convocaron a diversas manifestaciones masivas en los días siguientes. Las protestas se realizaron simultáneamente en diversas ciudades del país, además de Lima, entre ellas: Arequipa, Ayacucho, Chimbote, Cusco, Huancayo, Huánuco, Huaraz, Iquitos, Piura, Puerto Maldonado, Trujillo.

En este contexto, el presidente del Perú presentó un proyecto de ley que declaró en emergencia al Ministerio Público, suspendiendo las funciones y atribuciones del fiscal de la Nación y fiscales supremos.

La indignación ciudadana, de los colectivos y movimientos nacionales fue de gran envergadura, que finalmente generó la renuncia de Pedro Chávarry como fiscal de la Nación. En todo este escenario, las redes sociales funcionaron como motor de indignación que desencadenó esta sucesión de hechos en tan solo días. Significó un rechazo rotundo a la corrupción y a las autoridades involucradas. Los comunicados y advertencias siempre emplearon estas plataformas digitales como medio de denuncia. Es un claro ejemplo de la conexión entre el mundo online y offline, con un resultado concreto, de acuerdo a la exigencia de las masas.

### **III. RIESGOS EN EL ESPACIO ONLINE**

#### **A) Polarización y odio en la red**

Conforme se acercan las elecciones, el clima en las redes sociales se vuelve más hostil. La polarización es una de las características más evidentes en estos espacios online, que inducen al choque de sentimientos, a la confrontación de ideas antagónicas y, lo que es peor aún, refuerzan los discursos de odio o hatespeech. Esto es una señal de alarma, que despierta la preocupación en las altas autoridades globales, pues

sabemos que en las redes la velocidad, el alcance y el impacto en la difusión de contenido es superior a los canales tradicionales, generando su viralización en tiempo real. Por tanto, los discursos de odio son un gran desafío que atender en estos tiempos de digitalización.

¿Habría que preguntarnos cuál es la razón detrás de estos discursos? ¿Por qué son una tendencia en las sociedades modernas? Las razones pueden ser varias, pero hay que entender primero la crisis actual que vive la democracia como sistema político. El Latinobarómetro en su estudio, realizado en el 2018, nos demuestra que desde el año 2010 hay una declinación progresiva, alcanzando un apoyo a la democracia de solo 48% para el año 2018. Esto, a su vez, se da de manera inversa y simultánea con el aumento de ciudadanos que se declaran “indiferentes” al tipo de régimen, que no es otra cosa que un alejamiento de la política<sup>6</sup>.

Pero esta desconfianza hacia la democracia no es fortuita. Las clases políticas dirigentes y los sistemas de partidos políticos no han tenido un buen performance a lo largo de las décadas, erosionando a las instituciones y, especialmente, la confianza ciudadana que ha sido depositada en ellas. De manera tal que esta situación va acompañada de un aumento a la desafección hacia las instituciones y los partidos políticos.

Y un tercer elemento en este escenario es el auge de las redes sociales, que se convierten en las mejores plataformas para canalizar y amplificar los discursos de los líderes políticos, muchas veces mensajes populistas, con una retórica explosiva, con ideas extremistas y controvertidas. Incluso, líderes que contribuyen a la desinformación a fin de lograr sus propósitos electorales. Casos hay muchísimos en América Latina y el mundo entero. Líderes populistas, de izquierda o de derecha,

---

<sup>6</sup>Tomado del libro “Internet y pandemia en las Américas. Primera crisis sanitaria en la era digital”, artículo Elaine Ford “La pandemia: entre populismos y desinformación”, p. 64, 2020.  
<https://democraciadigital.pe/publicaciones>

coinciden en encantar a los desencantados con discursos que desafían al *statu quo* y con ofrecimientos que escapan de lo convencional.

Es ahí cuando se recurre con mayor frecuencia a la lucha de poder en las redes sociales, donde es frecuente observar una guerra de hashtags, likes y retuits. Esta polarización política en las redes se torna agresiva, ofensiva y no contribuye a sostener una deliberación con respeto y tolerancia. Para tener una idea, los siguientes hashtags estuvieron entre los primeros puestos del ranking de tendencias en Twitter en el Perú en vísperas a las elecciones del 11 de abril de 2021:

- #InhabilitenAVizcarra
- #CongresoVerguenzaNacional
- #CongresoDeMiserables
- #VizcarraTraidor
- #MoradosNuncaMas
- #KeikoMentirosa
- #FueraCachay
- #ElPeorGobiernoDeLaHistoria
- #Miserable
- #Caradura

En cada uno de ellos se aprecia el ánimo de agredir y descalificar. Hay una carga emocional negativa muy fuerte, y es esta la puerta abierta para fomentar los discursos de odio en todas sus dimensiones: muchas veces promovido por los mismos líderes políticos, como también por la colectividad de usuarios que comentan, comparten y viralizan el contenido.

En los últimos tiempos, la comunidad internacional ha sido testigo de la presencia de líderes populistas que alientan la supremacía blanca, composicionesultraconservadoras, nacionalistas, proteccionistas, y que suelen alentar sentimientos como la xenofobia, homofobia, misoginia

o antisemitismo. Ante escenarios electorales, es necesario advertir sobre los riesgos y mostrar que la libertad de expresión es un derecho fundamental inherente a todos nosotros, pero también tiene alcances y límites. Y entre estos límites está *“la prohibición de toda propaganda a favor de la guerra y de toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia”*, tal como señala nuestra Constitución Política.

Esto se consagra también en los instrumentos internacionales de protección a los derechos humanos. Y, evidentemente, se extiende tanto en el plano offline como online, puesto que los derechos digitales se basan en las normas y mecanismos ya vigentes. Asimismo, desde las Naciones Unidas, en septiembre de 2020 se aprobó la Hoja de Ruta en Cooperación Digital, que incluye a los discursos de odio como uno de los principales desafíos de la digitalización. A nivel político, hay una gran responsabilidad para evitar caer en estos escenarios, que solo deterioran la convivencia ciudadana y dañan los cimientos de una sociedad diversa y plural.

## **B) Desinformación online**

A lo largo de la historia de la humanidad, la libertad de expresión ha sido el derecho humano más vulnerado. Hoy, en tiempos modernos, esta situación permanece y se da también en el plano online.

En la actualidad, en el mundo se producen acciones nefastas contra este derecho inherente al ser humano, que van desde la censura, los bloqueos, los apagones, el control, el espionaje, la vigilancia, entre otros. Son prácticas que se observan con mayor fuerza bajo regímenes autoritarios o totalitarios. También se aprecia en sistemas democráticos, lo cual despierta la preocupación. Justamente, las razones detrás de este tipo de prácticas es detener protestas, silenciar a la oposición, controlar elecciones, censurar información, entre otros; que atentan contra las libertades fundamentales de los individuos.

La desinformación es también una de las grandes preocupaciones en tiempos digitales. Si bien esta se ha dado en todos los tiempos, la manera cómo esta se da en un entorno online despierta las alertas en las autoridades mundiales, porque son las plataformas digitales los principales canales para que el contenido no veraz sea viralizado rápidamente, a tiempo real, con un largo alcance bajo el poder de las redes sociales.

Desde Democracia Digital hemos trabajado mucho este tema. Hemos publicado distintos documentos e instrumentos que sirvan a la ciudadanía a estar prevenidas frente a esta situación. De igual forma, hemos capacitado a diversas audiencias, advirtiendo sobre los riesgos de la desinformación, especialmente en contextos de elecciones.

Son en tiempos de elecciones cuando tienden a proliferar las noticias falsas o “fake news” para descalificar al contrincante, y con la intención de persuadir a los individuos y manipular la elección. Las “fakes news” pueden incluso desestabilizar a un gobierno y poner en riesgo a la democracia.

Las noticias falsas o “fake news” tienen el propósito de difundir información que no es real, pero verosímil y creíble. Su intención es manipular las acciones y el pensamiento de los individuos, generando una atmósfera de temor y pánico, que bloquea el raciocinio y el juicio crítico. Los casos son muchísimos y cada vez más comunes, acorde a la era digital.

### **C) La desinformación en pandemia por COVID-19**

Hoy la realidad es doblemente preocupante por el contexto de la pandemia a causa del COVID-19. A la fecha son más de 150 millones de casos de contagios en el mundo y más de tres millones de muertes<sup>7</sup>, cifras estremecedoras que se dan, incluso, en medio del desarrollo

---

<sup>7</sup>Cifras tomadas de *Worldometers.info* al 29 abril de 2021.

de las vacunas y el proceso de inoculación. Son los países de América Latina, quizás, los más golpeados, considerando la precariedad de sus sistemas sanitarios y las medidas implementadas por sus gobernantes. A ello se suma la demora en las negociaciones y compra de las vacunas a las grandes farmacéuticas.

Pero lo alarmante de este escenario es que en medio de esta tragedia global, la desinformación se ha desarrollado en su máximo esplendor, generando una doble preocupación para las autoridades, médicos y científicos, pues se trata de un virus del que se sabe poco. Por tanto, la información que se difunde contribuye a la desinformación, y puede ser una gran amenaza a la salud pública. Frente al COVID-19, la desinformación y las “fake news” implican otro tipo de riesgos que socavan la integridad del individuo, la cohesión social y afectan las medidas de salud pública. Al recibir información que no es veraz suele suceder lo siguiente:

#### Cuadro II

a) Se desbloquea la capacidad de los individuos de tomar buenas decisiones,
b) se genera desconfianza sobre las medidas implementadas por las autoridades,
c) se cuestiona al gobierno, medios de comunicación e instancias oficiales,
d) se crea contradicción en la población porque no saben a quién creer,
e) se exacerba el pánico y, lo que es peor aún,
f) se pone en riesgo la salud y la seguridad de los individuos.

Fuente: desarrollado por Elaine Ford.

La desinformación solo obedece a intereses políticos o comerciales, pero por ningún motivo contribuye a aliviar la crisis sanitaria actual. Por ejemplo, se ha demostrado, mediante investigaciones, cómo tras una serie de noticias sobre un determinado problema, se ofrece un producto nuevo que resuelve ese problema. Es el caso de varias páginas en Facebook que incluían contenido alarmante sobre el virus, para posteriormente ofrecer la venta de material sanitario.

Adicionalmente, los “bots” o cuentas automatizadas por programadores tienen como propósito facilitar que las noticias falsas se hagan virales, por la cantidad de personas, en este caso “bots”, que comparten incesantemente el mensaje. Así los “bots” influyen también en el debate y espacio público, generando alto tráfico de temas, “hashtags” y generando tendencias en las redes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha identificado la “desinfo-  
demia” como una “segunda enfermedad” que acompaña a la pandemia del COVID-19, y que consiste en “una sobre abundancia de información, algunas veces precisa, otras no, que dificulta que las personas encuentren fuentes fidedignas y orientación confiable cuando la necesitan”<sup>8</sup>.

La Red Internacional de Verificación de Hechos (IFCN, por sus siglas en inglés) ha logrado construir una base de datos denominada CoronaVirusFacts con más miles de hechos verificados a la fecha, provenientes de 70 países y en 40 idiomas<sup>9</sup>. La tendencia de falsedades va en aumento, lo que aparentemente es directamente proporcional al veloz incremento de los casos de personas infectadas en el globo.

---

<sup>8</sup>Informe UNESCO “Periodismo, libertad de prensa y COVID-19”, 2020  
[https://en.unesco.org/sites/default/files/unesco\\_covid\\_brief\\_es.pdf?fbclid=IwAR3SgBN1CTNnda5KH72S3ORtN9pXBJRmlxB81rLIYZiz1sHH3\\_mhQwS7KBU](https://en.unesco.org/sites/default/files/unesco_covid_brief_es.pdf?fbclid=IwAR3SgBN1CTNnda5KH72S3ORtN9pXBJRmlxB81rLIYZiz1sHH3_mhQwS7KBU)

<sup>9</sup>The International Fact-Checking Network (IFCN) <https://www.poynter.org/ifcn/>

### **D) La desinformación en tiempos de elecciones**

Como se ha examinado, la desinformación es tremendamente dañina. Lo es doblemente dañina si sucede en medio de elecciones. Pero, adicionalmente, recuerden que la desinformación no llega sola. Esta trae consigo una serie de prácticas, que ya suelen ser recurrentes en el escenario online. Como lo es el uso de “trolls”, “bots”, cuentas falsas; la viralización de noticias falsas o “fake news”; prácticas como los filtros burbujas o la tribalización y, además, la hiperpolarización que convierte a la esfera online en un campo de batalla. Todo esto afecta la construcción de ciudadanía y, qué decir, a la democracia.

Pero, lo que es peor, es que ante un proceso electoral de gran envergadura, la desinformación logrará manipular a la población para favorecer a un determinado candidato. En marzo 2021 hicimos un foro en el marco de nuestro Ciclo Electoral Democracia Digital y ahí presentamos un interesante documental brasileño, “La verdad de la mentira”, que muestra la maquinaria de desinformación construida, durante las elecciones en Brasil en el 2018, a favor del candidato Jair Bolsonaro.

Es realmente sorprendente entender cómo funciona esta maquinaria que intoxica los espacios “online” con “fake news” y cuentas con perfiles falsos, los cuales se insertan en comunidades reales que gozan de ideas o posiciones ya definidas, y así logran el propósito establecido. Claro está que no es fácil determinar quiénes están detrás de la desinformación, pero sí quiénes colaboran en la propagación de ese contenido. En el proceso electoral actual en el Perú, lo estamos viendo y cada vez con mayor intensidad.

En el mencionado documental, también se hace referencia a los matices de la desinformación. Una periodista allí describe los niveles utilizados cuando analizan y verifican la información. Estos son: verdadero, falso, impreciso, insostenible, exagerado, contradictorio y distorsionado. No todo es blanco o negro, por tanto, es de especial

relevancia poder discernir estas características para darnos cuenta de que detrás de las sutiles diferencias, también hay un objetivo que alimenta el ánimo de desinformar.

Pero la desinformación no siempre lleva impreso una mala intención. En estos tiempos de elecciones y pandemia, hemos visto distintos casos, que podrían clasificarse en tres grandes categorías: la primera es cuando efectivamente hay dolo y un ánimo de hacer daño. Ante esto recordemos que las noticias falsas obedecen a intereses políticos o comerciales. La segunda categoría es cuando las falsedades circulan por error. Nunca falta el despistado que, sin revisar el contenido, lo comparte sin mayor malicia. También lo hemos visto en algunos casos con la poca rigurosidad del periodismo para confirmar hechos. Y una tercera categoría está relacionada con las emociones, es decir, cuando una noticia es difundida por un familiar o alguien con quien compartimos creencias, como la fe cristiana. En estos casos raramente se refutará la veracidad del contenido. Lo cierto es que en todos los casos, la desinformación tiene un efecto adverso en la sociedad y los individuos.

En un segundo foro que realizamos en el marco de nuestro Ciclo Electoral Democracia Digital, se analizó con más detalle los esfuerzos desplegados por las distintas “bigtech”, entre ellas Facebook, Twitter y Google, a fin de evitar la desinformación en este contexto de elecciones y pandemia. Facebook mostró, como ante, un “post” falso. Este puede ser degradado a través de su penalización en el algoritmo de la red social, lo cual impide su circulación y su mayor alcance. Previamente, realizan una verificación del contenido con los medios locales. De esta manera se evita la censura. También han desarrollado una biblioteca de anuncios políticos, que son guardados por un periodo de siete años y permite saber quién paga dichos anuncios. Twitter hizo referencia a un aplicativo de Q&A (preguntas y respuestas), que pueden utilizar los políticos a fin de tener mayor interacción

con la ciudadanía y poder compartir información de primera mano, fidedigna, sobre sus propuestas de gobierno.

Google mostró su gran capacidad de desarrollar soluciones para estos escenarios adversos. Han creado FactCheck Explorer, un buscador que almacena los hechos falsos o imprecisos más viralizados y explica su situación real. Google también ha diseñado iniciativas para proteger de falsedades que no solo desinforman, sino que roban datos y vulneran la seguridad; y han creado un “Project Shield” (escudo) para evitar que los medios sean hackeados. Cabe mencionar también a DigiMente, un proyecto dirigido a niños y jóvenes, que les ayuda a distinguir si una información es verdadera o falsa.

Rodrigo Salazar Zimmermann, director ejecutivo del Consejo de la Prensa Peruana (CPP), sostuvo en el foro que el “fact-checking” que realizan los medios no va a eliminar las noticias falsas, porque desinformar es barato e inmediato, mientras que la verificación de hechos, desde la prensa, implica tiempo, recursos, un método de trabajo que va a una velocidad muy dispar. Lo dice sobre la base de su experiencia en Perú Check, plataforma creada por el CPP para verificar noticias falsas.

Frente a esto último y ante iniciativas como DigiMente, es importante dejar claro la necesidad de dar énfasis en la educación y la sensibilización para formar ciudadanos digitales responsables, que estén en capacidad de usar su juicio crítico y raciocinio, y que sean ellos mismos quienes determinen la veracidad del contenido, y así no sean fácilmente manipulados.

Desde Democracia Digital estamos muy comprometidos con esta misión y lo venimos haciendo desde hace varios años. Las soluciones y herramientas tecnológicas que se diseñen servirán siempre como complemento y contribuyen a mitigar el efecto de las noticias falsas y la desinformación. Sin embargo, recuerden que estas

acciones recaen principalmente en el individuo; de manera tal que su accionar es y será decisivo para enfrentar de la mejor manera esta problemática en la era digital.

### **E) Medidas implementadas para mitigar la desinformación<sup>10</sup>**

Las soluciones deben darse desde los distintos frentes, pues es un tema complejo, donde los diversos actores tienen un grado de compromiso y responsabilidad. A continuación se detallan las principales medidas implementadas desde cuatro frentes, especialmente en tiempos de pandemia por COVID-19.

#### *Desde las corporaciones de tecnología*

Las diversas corporaciones de tecnología o redes sociales han tenido reacciones rápidas en este contexto de pandemia para enfrentar de la mejor manera la desinformación y la propagación de información falsa. Tienen un deber y una alta responsabilidad, considerando que la ciudadanía pasa muchas horas al día conectada y usa en gran medida las principales plataformas digitales.

De acuerdo con el Informe de UNESCO<sup>11</sup>, en términos generales, las corporaciones de tecnología han apoyado en:

- Moderación de contenido.
- Donaciones importantes a "fact-checkers" y periodistas.
- Orientando a usuarios hacia información oficial sobre salud.
- Políticas de publicidad prohibiendo anuncios que incluyen desinformación sobre COVID-19.

---

<sup>10</sup>Tomado del libro "Entre información y conspiración. Comunicación digital en tiempos de crisis", artículo Elaine Ford "La desinformación y las fake news en tiempos de COVID-19", p. 59, 2020.

<https://democraciadigital.pe/publicaciones>

<sup>11</sup>Ibid.

Siempre habrá mucho más que hacer por la importancia que estas tienen en la vida diaria de los usuarios de Internet, pero al menos es un importante esfuerzo que refleja el compromiso por atender estos temas.

### *Desde los gobiernos*

Los gobiernos también tienen un papel central para mitigar la difusión de “fake news” y evitar la desinformación, pues esto puede jugarles en contra y dañar todos los esfuerzos implementados para combatir la crisis sanitaria. Por tanto, hay ciertas acciones que deben ser cruciales desde los gobiernos, tales como:

- Ser una fuente oficial de información constante, no solo a través de conferencias de prensa, como se suele ver en algunos países.
- Habilitar canales de información “online” con datos actualizados, oportunos, imparciales y veraces.
- Construir portales de datos abiertos para que sean reutilizados por la comunidad técnica, los desarrolladores y hackers cívicos.
- Poner en alerta sobre aquellos mitos, engaños y falsedades que circulan en la red.
- Instar al uso de fuentes oficiales: organizaciones internacionales, científicos y médicos.

Por ningún motivo los gobiernos deben hostigar a la prensa independiente ni usar la data recolectada para otros fines, más allá de atender la crisis sanitaria. Tampoco la solución es perseguir a periodistas, ni agredirlos verbalmente como sucede en algunos países, tales como Brasil o Estados Unidos. Ni mucho menos limitar la libertad de expresión.

### *Desde el periodismo y los “fact-checkers”*

Esta pandemia ha dejado en evidencia la importante labor de los verificadores de hechos o datos, conocidos en inglés como fact-checkers, que trabajan para evitar la propagación o viralización de información falsa.

La prensa y los medios de comunicación también tienen un rol fundamental en la confirmación de hechos, en la verificación de fuentes, brindando información objetiva. Hay la necesidad de fortalecer la libertad de prensa y también la labor de los medios de comunicación, quienes sirven de contrapeso frente a la información que fluye en las redes sociales<sup>12</sup>.

La prensa y los *fact-checkers* trabajan coordinadamente y se han creado alianzas entre las redacciones y redes globales para poder determinar con eficacia cuándo una noticia no es real, evitando así daños de diversa índole a la población. Tal como se mencionó en líneas más arriba, la IFCN ha logrado construir una base de datos denominada CoronaVirusFacts, con miles de hechos verificados a la fecha.

### *Desde la ciudadanía*

Es muy importante que la ciudadanía actúe responsablemente en el entorno digital. Ante la desinformación y las noticias falsas, recae en el individuo el deber de: **a)** verificar el autor, **b)** la fuente, **c)** el sitio web, **d)** la fecha, **e)** confirmar los hechos con los medios y entidades oficiales, para así poder determinar la veracidad y calidad de la información. Recién, después de estos pasos, debiera decidir si la información debe ser compartida.

Las “fake news” deben ser atendidas desde diversos sectores, pero la acción responsable del ciudadano digital es crucial para detener el espiral de difusión y desinformación. Es necesario sensibilizar y educar a los individuos en términos de ciudadanía digital. Hay que enseñarles a ser ciudadanos digitales responsables y prepararlos para un mundo con tecnología. No significa enseñarles a usar una herramienta; es prepararlos para una sociedad llena de tecnología. Esto implica lo siguiente:

---

<sup>12</sup>Ford, Elaine 2019: *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada*, Konrad Adenauer Stiftung (KAS) Perú JNE, ONPE, Lima, p. 164

- Usar el pensamiento crítico,
- Usar la tecnología en términos positivos, con respeto, ética y empatía,
- Proteger la seguridad,
- Manejo de la privacidad,
- Reforzar la identidad digital.

Es necesario diseñar programas desde muy niños. Un buen ejemplo de ello es lo impulsado desde el 2016 por el Consejo de Europa, a través de programas intergubernamentales.

Como se aprecia a lo largo de este "paper", el esfuerzo para mitigar la desinformación y la propagación de "fake news" es desde diversos frentes, porque todos tienen un grado de responsabilidad. Ojalá este esfuerzo pueda ser coordinado de manera que permita llegar eficazmente al mayor porcentaje de las poblaciones, porque absolutamente todos son altamente vulnerables y pueden caer en el juego de recibir y compartir información que parece real, pero no lo es. Es así como el COVID-19 es una pandemia que ha sometido al mundo a una realidad que supera la ficción y la desinformación no contribuye a aliviar esta crisis.

### **F) ¿Las encuestas falsas pueden ser "fake news"?**

Esta pregunta surge a raíz de las diversas encuestas que se han difundido durante el proceso electoral peruano. Encuestas falsas, *bambas*, *truchas*, *compradas*, *mermeleras* o *fake polls* son los calificativos despectivos que han recibido. Lo cierto es que la proliferación de estas, en su inmensa variedad, solo han minado la confianza de la ciudadanía hacia este instrumento de medición y generan incertidumbre frente a los posibles resultados electorales.

Cada día se propaga una nueva encuesta que opaca a la anterior y, lo que es peor, tiene el aval del medio que la publica y del mar de trolls dedicados a difundirla en las redes sociales, propiciando su viralización.

En el imaginario de las personas, ganarán los candidatos de la encuesta que más se difunde y comparte.

Cabe mencionar que la encuesta es una técnica de investigación social, que permite conocer las opiniones y actitudes de una colectividad. Ayudan a entender la realidad y a establecer tendencias. La primera encuesta la aplicó el periódico Harrisburg Pennsylvanian en 1824, al investigar sobre las preferencias de los ciudadanos de Wilmittown en los Estados Unidos<sup>13</sup>. Desde entonces, en los Estados Unidos y en el mundo, las encuestas han servido como instrumento de medición en las campañas electorales, y son insumo para el periodismo en su ejercicio diario, impactando así en la opinión pública.

Si en tiempos actuales le añadimos el factor de las nuevas tecnologías digitales para su difusión, más allá del periodismo tradicional, el alcance de las encuestas será mayor, en a tiempo real y, consecuentemente, con un gran impacto. La difusión de dichos resultados se masificará rápidamente y tendrá una incidencia en el espacio público, en la percepción de la ciudadanía y en las decisiones que pudieran tomar.

Pero ¿Son las fake polls “fake news”? En una reciente entrevista me hicieron esta pregunta, y creo que es importante ser enfáticos en señalar que si una encuesta tiene como propósito engañar, por supuesto que constituye una “fake news”.

Tal como ya he mencionado, es necesario recordar la clasificación de las noticias falsas existentes, es decir, hay aquellas que se comparten por error, sin una mala intención; pero hay otro tipo de noticias que son maliciosas, que buscan hacer daño con un propósito establecido, y se comparten deliberadamente. Esta misma clasificación es lo equivalente en inglés a los términos *misinformation* y *disinformation*, respectivamente.

---

<sup>13</sup>Ford Elaine “¿Son las fake polls fake news?”, publicado 9 de abril de 2021.  
<https://democraciadigital.pe/blogs/articulo-son-las-fake-polls-fake-news>

Entonces, bajo esta premisa, cabe hacer la distinción entre aquellas empresas encuestadoras que son las que gozan de más prestigio, por los años de experiencia, por los métodos aplicados, por la rigurosidad de la muestra, por el bajo margen de error, entre otros aspectos. Hay una reputación detrás y una institución, con personas calificadas, quienes responden y dan la cara frente a los resultados expuestos. Sin embargo, hay otras encuestadoras que han sido creadas repentinamente con fines específicos, solo para favorecer a un determinado candidato, tergiversar la verdad y manipular a los electores. Nadie sabe quién está detrás de las mismas. Tal como sucede con las noticias falsas; no se sabe quién las crea, pero sí sabemos quiénes las comparten y difunden. Por tanto, no es difícil distinguir su procedencia y los intereses en juego.

Frente a contextos electorales, resulta imperativo actuar con mucha prudencia y responsabilidad. La más sabia recomendación es informarse adecuadamente sobre los candidatos, sus antecedentes y sus planes de gobierno en las plataformas online oficiales, creadas para estos fines, y no dejarse llevar por los distintos sondeos que circulan incesantemente.

#### **IV. IDEAS FINALES**

A lo largo de estos años, desde que iniciamos nuestro gran programa Democracia Digital en el Perú, hemos sido testigos de todo lo que nos ofrece Internet y el uso de las nuevas tecnologías digitales. Es un abanico amplio de escenarios que la humanidad va enfrentando y que avanzan a gran velocidad, con la misma velocidad que evoluciona la tecnología.

Si bien las oportunidades que nos ofrece Internet son invaluable, siendo quizás el mejor invento de la humanidad en tiempos modernos, también han surgido escenarios un tanto adversos que pueden afectar a los Estados, sus democracias y alterar el orden mundial. Son riesgos creados por las mismas personas, quebrantando así el espíritu original con el que fue creada la Internet.

Por tal motivo, es tan necesario en estos tiempos educar en términos de ciudadanía digital. Mostrar a las personas, desde muy jóvenes, cómo interactuar en un entorno tecnológico, donde debe prevalecer el respeto, la empatía, la ética. Debemos apostar a ser ciudadanos digitales responsables, cuidando nuestra identidad, seguridad, privacidad y otros elementos propios del ambiente online.

Desde Democracia Digital somos testigos de las brillantes iniciativas y cambios importantes para la colectividad que un individuo puede hacer desde los dispositivos digitales. Debemos proliferar esas acciones. Y alertar siempre sobre los riesgos, educando y persuadiendo que ese no es el camino correcto. Avancemos hacia más digitalización, más conectividad y más acceso a Internet, pero con un accionar responsable, con valores y poniendo por encima el bien común. ■

## BIBLIOGRAFÍA

**Ford, Elaine (2016)**, “Ni un megabyte menos”, en *Lucidez.pe* (Lima), 25 de julio. <http://lucidez.pe/opinion/ni-un-megabyte-menos-por-elaine-ford/>

**Ford, Elaine 2019**: *El reto de la democracia digital. Hacia una ciudadanía interconectada*, Konrad Adenauer Stiftung (KAS) Perú JNE, ONPE, Lima, capítulo 1, p 35, 62, 164.

**Ford, Elaine (2020)** “La pandemia: entre populismos y desinformación”, en “Internet y pandemia en las Américas. Primera crisis sanitaria en la era digital”, p. 64. <https://democraciadigital.pe/publicaciones>

**Ford, Elaine (2020)** “Entre información y conspiración. Comunicación digital en tiempos de crisis”, en “La desinformación y las fake news en tiempos de COVID-19”, p. 59. <https://democraciadigital.pe/publicaciones>

**Ford Elaine** “¿Son las fake polls fake news?”, publicado 9 de abril de 2021. <https://democraciadigital.pe/blogs/articulo-son-las-fake-polls-fake-news>

**Informe UNESCO (2020)** “Periodismo, libertad de prensa y COVID-19” [https://en.unesco.org/sites/default/files/unesco\\_covid\\_brief\\_es.pdf?fbclid=IwAR3SgBN1CTNnda5KH72S3ORtN9pXBJRmlxB81rLIYZiz1sHH3\\_mhQwS7KBU](https://en.unesco.org/sites/default/files/unesco_covid_brief_es.pdf?fbclid=IwAR3SgBN1CTNnda5KH72S3ORtN9pXBJRmlxB81rLIYZiz1sHH3_mhQwS7KBU)

**Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la PUCP (2019)** *“Cuellos Blancos del Puerto: revisa el reporte actualizado del #ObservatorioAnticorrupción”*. Lima, 2 abril 2019. <http://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/caso-cuellos-blancos-del-puerto-revisa-el-reporte-actualizado-del-observatorioanticorrupcio>

**The International Fact-Checking Network (IFCN)**  
<https://www.poynter.org/ifcn/>

**Worldometers.info** *Cifras al 29 abril de 2021.*