

## E-participación en el Senado chileno: ¿aplicaciones deliberativas?

Eduardo Araya Moreno

Universidad de Chile / [earayam@uchile.cl](mailto:earayam@uchile.cl)

Diego Barría Traverso

Universidad de Chile / [dbarria@uchile.cl](mailto:dbarria@uchile.cl)

**Abstract:** The Information and Communication Technologies (ICT) have brought several promises on participation and a closer relationship between authorities and citizens. In Chile, the Senate has developed two programs (*Virtual Senator* and *Chat of the senators*) which allow citizens to be in touch with senators and present them their points of view on topics discussed in the legislative agenda. This paper studies how these programs let citizens engage both on public affairs and legislative-agenda debates. Specifically, it studies how these programs have been worked and assesses whether they have been or not successful in accomplishing the deliberation normative goals that inspire the academic debates on ICT and politics.

**Key words:** ICT, participation of citizens, democracy quality, Senate.

**Resumen:** Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) han traído una serie de promesas para la participación ciudadana y el establecimiento de una relación más estrecha y cercana entre las autoridades políticas y los ciudadanos. En Chile, el Senado ha llevado dos programas (*Senador Virtual* y *Chat de los senadores*) que permiten a los ciudadanos mantenerse en contacto con los senadores y dar sus puntos de vista en temas discutidos en el legislativo. Este artículo estudia cómo estos programas posibilitan a los ciudadanos engancharse en debates en torno a asuntos públicos y a la agenda legislativa. En específico, estudia cómo estas aplicaciones han funcionado y se evalúa si logran cumplir con el ideal normativo de la deliberación, que inspira el debate académico en torno a las TIC's y política.

**Palabras clave:** TIC's, participación ciudadana, calidad de la democracia, Senado.

## Introducción

Durante las últimas dos décadas, y tras la vuelta de la democracia a gran parte de la región, la ciencia política latinoamericana ha prestado atención a cuestiones relativas a la *calidad de la democracia*. El balance, al parecer, no ha sido del todo alentador, si se considera que el debate ha comenzado a poblararse de conceptos como *déficit ciudadano* (Cameron, 2007), *desafección* (Altman, 2006) e, incluso, *democracia delegativa* (O'Donell, 1992).

Sin duda, esto no corresponde a una situación particular chilena ni latinoamericana. La desconfianza hacia los políticos y la política es una cuestión que ha sido discutida a nivel mundial. En este contexto es donde se han buscado nuevas alternativas para “reenganchar” a los ciudadanos con la política y mejorar la *calidad de la democracia*. A partir de la segunda mitad de la década de 1990, surgió la discusión respecto al rol que nuevas formas de comunicación, como internet y la variedad de aplicaciones, como el e-mail, los chats o los foros de discusión podrían tener en este intento por hacer la democracia más participativa y lograr mayores niveles de deliberación.

Chile ha destacado en lo relativo a la incorporación de TIC’s a la actividad gubernamental. Según una reciente muestra internacional, el gobierno electrónico chileno se encuentra entre los “top 10” a nivel mundial, para 2005 (UN, 2005). Ello es fruto de la voluntad política de las autoridades del Ejecutivo por incorporar el uso de las TIC’s, especialmente internet, en la entrega de información a los ciudadanos y en la realización de trámites en línea.<sup>1</sup> Sin embargo, estos esfuerzos no se han radicado solamente en el Ejecutivo. El legislativo y particularmente el Senado también han incorporado las TIC’s para relacionarse con los ciudadanos. Desde 2003, se han impulsado tres iniciativas en la materia. La primera, *Senador Virtual*, es una aplicación en uso desde mediados de 2003 que permite a los ciudadanos votar los proyectos de ley que el Senado discutirá, y hacer llegar sugerencias a las comisiones de trabajo respectivas. La segunda iniciativa, de corta vida —desde septiembre de

---

<sup>1</sup> Existe un portal (<http://www.tramitefacil.gob.cl>) en el que se puede consultar información sobre una gran cantidad de trámites que los ciudadanos deben realizar en las oficinas públicas. La declaración de impuestos es uno de los principales trámites efectuados en línea. En 2006, 97.04% de los contribuyentes presentó su declaración a través del sitio web del Servicio de Impuestos Internos (SII, 2006).

2004 hasta mayo de 2005—, se llamó el *Chat de los senadores*, y consistió en un ciclo de videochat entre ciudadanos y senadores. Por último, el Senado tiene a disposición de los representantes la posibilidad de contar con un blog.

Este artículo estudia cómo las dos primeras iniciativas permiten que los ciudadanos puedan insertarse en las discusiones de los asuntos públicos en general, y en la agenda legislativa, en particular. En específico, se analiza cómo estas aplicaciones han funcionado y se evalúa si logran cumplir con el ideal normativo —que ha sustentado el desarrollo de proyectos de incorporación de TIC's a la política— de la deliberación (por ejemplo, Colombo, 2006; Martí, 2008). En la segunda sección presentamos un estado de la discusión sobre la democracia en Latinoamérica en las últimas décadas, centrando nuestra atención en los principales conceptos que han surgido en la literatura para entender los déficits democráticos, además de referirnos al estado de la discusión en el Chile de hoy. Enseguida, se expone el debate surgido en torno a las eventuales implicaciones que el uso de las TIC's podría tener para la democracia y se mencionan ciertos patrones característicos de algunas experiencias internacionales. La cuarta sección analiza cómo han funcionado *Senador Virtual* y el *Chat de los senadores*. Sobre la primera iniciativa interesa conocer el nivel de participación en las discusiones —medido en votaciones y sugerencias entregadas— de los proyectos que han sido incorporados en la aplicación. Sobre el *Chat de los senadores* se muestra el número de participantes, de preguntas, las tasas de respuestas, entre otras cuestiones. Ello es de vital importancia, pues implica la existencia de una “reciprocidad” en el diálogo, cuestión básica en la idea de deliberación (Jensen, 2003: 36). Finalmente, se presentarán algunas conclusiones y una serie de preguntas que debieran ser abordadas por próximas investigaciones.

### **Los problemas de la democracia en Latinoamérica y Chile**

Si en la década de 1980 la ciencia política latinoamericana se dedicaba a estudiar los tipos de autoritarismos existentes en la región y a analizar los procesos de transición a la democracia, hoy en día el principal foco de atención es el de la *calidad de la democracia* (por ejemplo, O'Donell, 2007; Morlino, 2007).

Uno de los primeros llamados de atención fue el realizado por O'Donell (1992) respecto a lo que él llamó las *democracias delegativas*: democracias que cumplían con las características de la poliarquía de Dahl

—y que no corrían el riesgo de sufrir retrocesos hacia el autoritarismo—, pero que no se encontraban institucionalizadas. En los casos de este tipo, el presidente es capaz de gobernar por sí solo y es considerado el “custodio del interés nacional”. O’Donell sugiere que los presidentes se rodean de un grupo de técnicos y reciben una delegación de la mayoría que los elige para actuar como una especie de “salvadores”. Este tipo de democracias sufre una serie de problemas, como las fuertes oscilaciones de popularidad de los presidentes y la irresponsabilidad del legislativo en las políticas llevadas adelante por el Ejecutivo.

Los análisis de O’Donell no son las únicas evaluaciones críticas. Recientemente, Maxwell Cameron (2007) ha llamado la atención respecto a que el análisis, desde una perspectiva electoral, del estado de las democracias en Latinoamérica lleva a una serie de confusiones. Su advertencia se centra especialmente en los índices electorales —que muestran a países que poseen una gran parte de las instituciones electorales que, normativamente, una democracia debiera tener—, pero que no dan cuenta del principal problema que afecta a los países de la región: la ausencia de una separación de los poderes del Estado. En su opinión, el principal déficit de las democracias latinoamericanas se refiere a la calidad deliberativa de sus instituciones. Plantea que ni el legislativo es deliberativo ni los tribunales, imparciales, y que el Ejecutivo, abiertamente, pasa a llevar el Estado de derecho.

Se compartan o no las evaluaciones, y generalizaciones, que Cameron expone en el artículo mencionado, sus propuestas son un buen reflejo de la mirada crítica que la politología se ha formado sobre las nuevas democracias de la región. Por ello, son varios los autores que han intentado incorporar nuevos elementos conceptuales para examinar el fenómeno. O’Donnell (2007) ha puesto la atención en la existencia de mecanismos de *accountability vertical* y *horizontal*, los cuales han sido incorporados por otros autores a sus evaluaciones de la *calidad de la democracia*.

No existe un consenso pleno en lo que este concepto implica, pero al menos, parece claro que, en sus diversas variantes, lo que se está buscando medir son los resultados que la democracia entrega. El desacuerdo aparece cuando los autores se preguntan sobre qué resultados considerar. Así, Morlino (2007: 5) afirma que la *calidad de la democracia* se refiere a las ordenaciones institucionales estables que posibilitan el correcto funcionamiento de esas instituciones y permite alcanzar la libertad e

igualdad de los ciudadanos. De modo contrario, Levine y Molina (2007: 6) no definen la *calidad de la democracia* en relación con objetivos específicos, y se limitan a señalar que ésta se logra en la medida que los ciudadanos puedan participar informadamente en elecciones libres, limpias y frecuentes y que, además, tengan la opción de influir en las decisiones de política pública. Lo último requiere que las políticas respondan al deseo ciudadano.

No nos detendremos en la discusión de estos autores respecto al uso de indicadores para su medición; no obstante, nos interesa destacar tres conceptos que parecen ser constitutivos de la *calidad de la democracia*. De la definición de Levine y Molina (2007) se desprende que la participación es un requisito sin el cual ella no podría existir. Debido a que, en su visión, la calidad depende en gran medida de la capacidad del ciudadano de influir; no es posible imaginar su existencia sin la participación. De modo contrario, aun cuando Morlino (2007) reconoce como un atributo de la calidad la satisfacción del usuario, no le da un lugar preponderante a la participación. De su postura podría derivarse la existencia de una *calidad de la democracia* sin participación, en la medida que se asegure la libertad y la igualdad.

En lo que concuerdan ambas posturas es en el destacado lugar que le otorgan a los conceptos de *accountability* y *responsiveness*. Ambos trabajos consideran que la *accountability* se refiere a una dimensión procedural. Por ella entienden el llamado de las autoridades a responder frente a los electores (*accountability electoral*) o sobre otra autoridad o poder del Estado (*accountability inter-institucional*) por las decisiones que toman. Por su parte, la *responsiveness* apunta a la dimensión de los resultados obtenidos. En particular, se fija en la capacidad de respuesta de las autoridades para satisfacer a los ciudadanos y a la sociedad civil. Esto último, dicen Levine y Molina, no implica necesariamente que la *responsiveness* haga referencia al apego de los gobernantes a sus programas, pues un gobierno puede, por ejemplo, convencer a la ciudadanía sobre las ventajas de seguir ciertas políticas (Levine y Molina, 2007: 10-12; Morlino, 2007: 6-7).

Las evaluaciones respecto al caso chileno no escapan del malestar que se aprecia en toda la región. Lo interesante es que las críticas a la democracia chilena apuntan, precisamente, a la ausencia de la participación ciudadana y de mecanismos para que los ciudadanos puedan influir, y cobrar cuentas, a los políticos por sus decisiones.

La vuelta de la democracia en Chile, a pesar de lo que esperaban algunos observadores, no ha significado una revitalización de la sociedad civil. Al contrario, según algunas miradas críticas, el país ha asistido a una despolitización de la sociedad. En ese sentido, los militares fueron exitosos en “privatizar las relaciones sociales”. Así, en Chile parece haberse aceptado la idea que la satisfacción de las necesidades se logra a través del esfuerzo personal (Silva, 2004).

La participación electoral,<sup>2</sup> junto con los debates en torno al sistema electoral, ha sido uno de los puntos más discutidos de la democracia chilena actual. El padrón electoral, creado para el plebiscito de 1988 —en el que se decidía la prolongación del gobierno de facto de Pinochet— ha ido “envejeciendo” continuamente. En el plebiscito, 89.1% de la población en edad de votar estaba inscrita en el padrón electoral. En 2001 sólo lo estaba 58.2% (Navia, 2003: 92). Este hecho ha alarmado a algunos actores políticos, pero, como plantea el mismo Navia, los resultados de 2001 responden al promedio histórico de participación y los de 1988 fueron “anormales”, debido a la importancia de la votación. Sea esa interpretación válida o no, es innegable que existe un fenómeno de no participación electoral importante. Además, en algunos años, como 1997, un gran sector de electores (casi 18%) mostró su desaprobación a todos los candidatos, votando nulo o en blanco (Riquelme, 1999).<sup>3</sup>

A este proceso de reducción de la participación electoral se debe agregar la ausencia de otros mecanismos de participación social. Ello obedece al intento de las autoridades civiles por inhibir la participación, en nombre de la consolidación democrática (Drake, 2003; Silva, 2004). Este fenómeno ha significado un deterioro de la capacidad de influencia de diferentes grupos sociales, por ejemplo, los sindicatos, en las políticas públicas. Además, ha provocado una lejanía entre el ciudadano y los políticos. Esto se ve reflejado en los resultados de una reciente encuesta nacional, en la que se detectó que 77% de los encuestados manifestó que los parlamentarios no se preocupaban ni les importaban los problemas de

---

<sup>2</sup> La inscripción en los registros electorales es voluntaria, pero, una vez inscritos, los votantes se encuentran obligados a votar en cada elección presidencial, parlamentaria y municipal.

<sup>3</sup> Los jóvenes son generalmente el sector más desinteresado en la política. Sobre las actitudes políticas de este grupo, véase González *et al.* (2005).

personas como ellos (CEP, 2007), y en que instituciones eminentemente representativas, como el Congreso, sufran la desconfianza mayoritaria de la ciudadanía (CEP, 2003).

Estos temas no han sido olvidados por los polítólogos. En los últimos años se ha discutido insistenteamente respecto a la voluntariedad del voto, como medio para enganchar en política a los ciudadanos, especialmente a quienes se marginan de los procesos electorales, y han surgido debates en torno a cómo mejorar la *calidad de la democracia* (por ejemplo, Altman, 2006).

Como se verá en la siguiente sección, las TIC's ofrecen una serie de promesas que, aunque no siempre se han cumplido en la experiencia internacional, debieran ser, al menos, consideradas en el debate chileno. La importancia de esta arista del debate se hace más clara si se considera que una de las instituciones que sufre un importante cuestionamiento social —como el Congreso— ha intentado utilizar las TIC's para engancharse con los ciudadanos.

### **Las TIC's y las promesas de una mejor/mayor democracia**

Internet es la última, de una larga serie de grandes innovaciones tecnológicas, en materia de medios de comunicación de masas, que ha sido anunciada como un avance decisivo para la información pública y la participación política (Davis, 2001: 8). En el caso particular de internet, se ha destacado su posible potencial en la realización de los ideales deliberativos de dos formas: permitiendo la comunicación entre ciudadanos y, entre ellos y políticos. Además, ha aparecido en un momento en que las ideas de democracia deliberativa se encuentran de moda (Jensen, 2003: 30; Martí, 2008). Esta arista del problema la retomaremos al momento de conocer la experiencia del Senado chileno.

La literatura sobre TIC's y política, en sus inicios, estuvo marcada por debates de carácter programático, en los que surgió una visión optimista respecto al impacto del uso de las tecnologías para la democracia, en la que convivían dos direcciones distintas. Por una parte, se encontraban visiones, como la democracia electrónica o la demoelitista, que relacionaban el uso de las TIC's con la mejora de la democracia representativa —por ejemplo, a través del contacto más cercano entre ciudadano y representado— y, por otra, se encontraban visiones más radicales, que consideraban que las tecnologías permitirían una profunda renovación democrática —por ejemplo, reemplazando a los

representantes y tomando decisiones colectivas en comunidades o votaciones virtuales— (Colombo, 2006; Harto de Vera, 2006).

A partir de las posturas de la perspectiva menos radical surgieron conceptos como *e-gobierno*, *e-democracia* y *e-participación*. Mientras el primero hace hincapié en la eficiencia del gobierno, la accesibilidad del servicio y mayores niveles de *accountability* (Altman, 2002: 10), la *e-democracia* o *democracia electrónica* se refiere a las potencialidades de mejora de la democracia que ofrecen las nuevas TIC's en cuestiones como la entrega de información y comunicación, articulación y agregación de intereses y demandas y toma de decisiones, mediante la deliberación y el voto (Hagen, 1996: 2-3).

Por su parte, la *e-participación* ha sido entendida como la suma de los programas de los gobiernos por estimular la participación de los ciudadanos y los deseos de éstos de aprovechar las oportunidades entregadas por estos programas. El concepto de Naciones Unidas incorpora *e-información*, entendida como la entrega de información relativa a la actividad de gobierno, la *e-consulta*, es decir, la existencia de herramientas en la web con las cuales el gobierno pregunta a la ciudadanía sobre elecciones de políticas públicas o discusiones en tiempo real en la web, y la *e-toma de decisiones*, donde el gobierno, al momento de adoptar decisiones, considera los insumos que los ciudadanos envían a través de internet (UN, 2005: 19-20).

Si bien la literatura optimista pareció creer que las tecnologías por sí solas lograrían efectos democratizadores —posición conocida como *determinismo tecnológico* (Costafreda, 2004: 4)—, tras años de experiencia, varios autores han comenzado a plantear que el problema del uso de las TIC's no se remite solamente a la disponibilidad de tecnologías. Los estudios sobre los usos de las TIC's en política tienden a mostrar que las promesas de mayor democracia no se han cumplido, salvo para los casos escandinavos (Castells, 2001: 177; Costafreda, 2004: 4-5), afirmando, algunos investigadores, que no existen cambios radicales que desafíen las prácticas políticas tradicionales (Parvez, 2006: 79). Estos hallazgos han impulsado el debate a nuevos aspectos críticos, como los modelos teóricos de democracia en los que se sustentan los proyectos de *e-participación* (Martí, 2008).

En parte, la brecha entre expectativas y experiencias se debe al hecho de que se sobredimensionó el potencial de las TIC's. Si bien la televisión, radio, teléfono y las nuevas TIC's pueden ser utilizadas en tres vías en el

proceso democrático (entregar y diseminar información, facilitar la comunicación e interacción, y para hacer transacciones), lo cierto es que las tecnologías no son inherentemente democráticas. Para cumplir esos objetivos deben ser guiadas en esa dirección (Antiroiko, 2003: 125), bajo un fuerte liderazgo político (Takao, 2004: 240). Incluso, algunos autores han llamado la atención respecto a que las TIC's podrían ser una herramienta con la que el gobierno controlaría a los ciudadanos. Esta *visión orwelliana* (Barrientos del Monte, 2007) ha sido planteada para entender la experiencia rusa, en la cual el gobierno ha intentado controlar el uso de internet (Alexander, 2004).

Los estudios han mostrado que si bien gobiernos, administraciones públicas, partidos políticos y parlamentos se incorporan a la web, en su mayoría lo hacen de manera unidireccional (Colombo, 2006). Por ejemplo, en un estudio sobre sitios web de parlamentos en 18 países<sup>4</sup> se encontró que sólo en tres casos (Dinamarca, Francia y Nueva Zelanda) existían foros donde los ciudadanos podían participar en distintos tipos de discusiones (Setälä y Grönlund, 2006: 157).

Los parlamentarios siguen el mismo camino. Hacia 2003, en Suiza, 5% de los parlamentarios manifestó chatear alguna vez (Chappelet, 2004: 93). Por su parte, en Portugal, Austria, Noruega, Holanda, Dinamarca y Austria menos de 3% de los representantes usaba esta aplicación, a diferencia del e-mail, que es empleado por sobre 50% de los

---

<sup>4</sup> Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Holanda, Irlanda, Italia, Nueva Zelanda, Noruega, Reino Unido, Suecia y Suiza. Una excepción dentro de los parlamentos europeos y en el mundo lo constituye el escocés. Su parlamento, establecido en 1999, incorporó las TIC's al trabajo parlamentario como una forma de relacionar a representantes y representados. La idea de este esfuerzo era sobrepasar el encuentro vía e-mail. Para ello se establecieron dos iniciativas. La primera, impulsada en 2002, estableció foros ciudadanos, los que posteriormente deberían ser un soporte para las discusiones ulteriores de los parlamentarios. La segunda iniciativa ha impulsado un sistema de e-petición, donde los ciudadanos pueden hacer solicitudes en materias que son competencias del parlamento. Las e-peticiones, iniciadas en 2004, también han abierto la puerta a discusiones sobre los temas en cuestión (Seaton, 2005: 335-336). Sus representantes muestran un mayor nivel de uso de las TIC's que sus colegas europeos. La determinación a utilizarlas se debe a lo nuevo del parlamento y al hecho de que surge en un momento en que el debate en torno a cómo las TIC's pueden ayudar al fortalecimiento de la democracia es alto (Smith y Webster, 2004: 78).

parlamentarios portugueses, 81% de los austriacos y sobre 92% en el resto de los países (Cardoso *et al.*, 2004: 30).

El caso danés, de modo contrario, muestra mayores niveles de usos de aplicaciones interactivas. El 27% de los parlamentarios ha participado en discusiones con ciudadanos vía TIC's. En un contexto de baja de la militancia, los partidos daneses han visto a las TIC's como un medio para acercarse al ciudadano, contando con aplicaciones en sus webs como salas de debates, listas de mail y salas de chat. Además, se están preparando para usar las listas de correos a gran escala, intentando contactarse con ciertos segmentos de votantes (Hoff *et al.*, 2003: 53-54).

La falta de interacción<sup>5</sup> se debe a que internet no ha reemplazado los canales tradicionales de información (Jensen, 2003: 46). Por ejemplo, los parlamentarios austriacos, daneses, holandeses (Filzmaier *et al.*, 2004: 21) y alemanes (Kleinsteuber y Fries, 2004: 86) valoran más la televisión, la prensa escrita y la radio que internet como medio de comunicación. En dos parlamentos estadales en Estados Unidos, los congresales valoran más las visitas, las cartas escritas a mano y el teléfono que el e-mail como forma de contacto con los representados (Alperin y Schultz, 2003: 24-9). El caso suizo, en cambio, muestra que el uso del e-mail ha hecho que los parlamentarios reemplacen otros medios como las cartas escritas y el uso del teléfono (Chappelet, 2004: 97).

Una posible explicación para entender el porqué los políticos no han sustituido sus medios de contacto con la ciudadanía está relacionada con la existencia de la brecha digital.<sup>6</sup> Debido a que no todos los ciudadanos

---

<sup>5</sup> Otras cuestiones que explican el incumplimiento de las expectativas iniciales en torno al uso de las TIC's se encuentran en el alto número de mails recibidos por los parlamentarios, lo que provoca frustración en ciudadanos y los propios parlamentarios (Alperin y Schultz, 2003: 8; Nugent, 2001: 228; Cardoso *et al.*, 2004: 36). Además, se deben considerar hallazgos en países como Dinamarca, Holanda y Austria, que plantean que los parlamentarios usan el mail, principalmente, en el contacto con staff de apoyos (Filzmaier *et al.*, 2004: 24-25; Richardson y Cooper, 2006: 124-126).

<sup>6</sup> En una visión amplia del concepto, Barber (2006) ha sugerido que la brecha no implica solamente la falta de acceso a las tecnologías, sino que también se relaciona con la falta de capacidades para ser un usuario útil de ellas.

tienen acceso a internet, este medio no ofrece la posibilidad de contactarse con todos los ciudadanos que el parlamentario desea.<sup>7</sup>

En Chile se aprecia la existencia de ambos fenómenos. Por una parte, la conexión a internet no está totalmente masificada (sólo 13% de la población tiene acceso en sus hogares) y se encuentra, principalmente, en los sectores más jóvenes y acomodados de la sociedad (PNUD, 2006: 37; UC-CCS, 2006: 16). Por otra, los parlamentarios de ambas cámaras se muestran reacios a contestar, vía e-mail, las consultas que les realizan ciudadanos o académicos (Orrego y Araya, 2002; Costafreda, 2004; PNUD, 2006).

La experiencia internacional demuestra que aún no existen incentivos que den sustento al uso de las TIC's en la relación entre representantes y representados. Esto lleva a advertir que, al parecer, las TIC's no actúan en el vacío, ni por sí solas anulan los efectos que las características propias de cada sistema político tiene en la relación representante-ciudadano. Atendiendo estas cuestiones, recientemente, la literatura ha destacado que las tecnologías sólo son instrumentos que reflejan las características de las sociedades (Barber, 2006) y ha llamado la atención respecto a que las mismas instituciones colocan límites a los proyectos de *e-participación* (Colombo, 2006), alterando, de forma mínima, las características institucionales de los poderes políticos (Martí, 2008).

Además, las TIC's no cambian las actitudes y actuaciones de los políticos ni las culturas políticas poco participativas (Colombo, 2006). Prueba de ello es la persistencia de la valoración, por ejemplo, de las cartas escritas a mano, y el que los políticos y parlamentos en la web aún muestran bajos niveles de interactividad en línea con el ciudadano.

---

<sup>7</sup> Los estudios muestran que, en su mayoría los usuarios de internet que se contactan con parlamentarios o participan en foros políticos tienen ciertas características como el ser hombres, blancos, con altos niveles educacionales y políticamente activos (Jensen, 2003: 45; Hoff *et al.*, 2003: 54). En Estados Unidos, en tanto, se ha detectado que las personas con estas características, que además poseen mayores recursos económicos, son las que se encuentran más satisfechas, entre quienes contactan al gobierno vía internet (Cohen, 2006: 53-55).

## **El Senado chileno y el acercamiento a la ciudadanía a través de internet**

El Congreso chileno cuenta con un portal web (<http://www.congreso.cl>) que incluye, además del Senado, a la Cámara de Diputados y a la Biblioteca del Congreso. En la presentación de la web Senado, del año 2005, el entonces presidente de la corporación (senador Sergio Romero) afirmaba que esperaban hacer del sitio una instancia de participación ciudadana, donde se esperaba que el ciudadano aportara con ideas y opiniones “para construir juntos un mejor futuro para nuestro país” (<http://www.senado.cl>, mayo 2005). Las páginas de ambas cámaras parlamentarias chilenas destacan por sobre las de democracias desarrolladas —como Estados Unidos, Australia, Canadá y el Reino Unido— en el índice de interacción<sup>8</sup> (PNUD, 2006: 182). En este sentido, la web del Senado cuenta con varias aplicaciones, que se verán a continuación, donde los ciudadanos pueden mantenerse en contacto con los parlamentarios, además de poder dar su opinión en el desarrollo del proceso legislativo.

El sitio del Senado se caracteriza por contar con los tres niveles de información que Setälä y Grönlund (2006) han identificado como necesarios para que los ciudadanos entiendan el proceso político. En <http://www.senado.cl> se encuentra información relativa a la estructura, funcionamiento y miembros de la corporación y los procesos legislativos. Además, se entregan registros de la actividad parlamentaria (sesiones parlamentarias y trabajos de comités y de las votaciones). Por último, la web permite contactar a los parlamentarios, además de brinda la oportunidad de enviar *feedback*, comentarios y preguntas.

No es nuestra intención detenernos aquí a discutir las características, ventajas y desventajas de la democracia deliberativa, pues para ello ya existe una abundante literatura (por ejemplo, Elster, 2001); sin embargo, nos parece importante, debido a la relación que la literatura hace entre TIC's y democracia deliberativa preguntarnos respecto a las características que los proyectos de *e-participación* debieran tener para lograr ciertos grados de deliberación. De esta forma, podremos entender la dimensión

---

<sup>8</sup> Un estudio que compara los usos de las TIC's entre parlamento chileno y español, también destaca el énfasis chileno en aplicaciones que privilegian la comunicación con los ciudadanos (Costafreda, 2004: 18-19).

deliberativa que, eventualmente, pudieran tener las iniciativas llevadas a cabo por la web del Senado chileno.

La teoría de la deliberación política, principalmente basada en las ideas de Habermas, presta especial atención a la forma en que se toman decisiones entre los miembros de una unidad política. Desde una perspectiva deliberativa las decisiones se adoptan por la transformación de los argumentos. Este proceso se da con el encuentro y discusión de argumentos racionales, previamente planteados por los diferentes actores (Elster, 2001: 19-20). Esto es posible en la medida que las personas son entes que procesan tanto la información disponible como los distintos puntos de vista existentes, desde los cuales se forman juicios suficientemente razonados (Thompson, 1998: 327).

De estas preguntas se desprende que la construcción de argumentos racionales es importante; sin embargo, aún es más trascendental que sea posible el encuentro de éstos. Para que ello ocurra, resulta de vital relevancia que exista una disposición de los participantes en las discusiones, por un lado, a escuchar y, por el otro, a considerar los argumentos del resto de los participantes. Como ha planteado Gambetta (2001: 36). “Si los participantes se presentan tarde en las reuniones, no escuchan los discursos de los otros, se adelantan en la lista de oradores, hablan todos al mismo tiempo o gritan cuando no tienen argumentos, simplemente no estarán dadas las condiciones para la deliberación”.

Otro de los potenciales problemas de la deliberación se refiere al de la heterogeneidad de quienes participan en los debates. Se ha planteado, desde una perspectiva normativa, que la deliberación puede traer una serie de beneficios como la distribución de información, la creación de soluciones nuevas, la consecución de resultados más equitativos, de consensos más amplios y, más importante aun, el logro de decisiones legítimas (Gambetta, 2001: 41). No obstante, aparece la duda en torno a la posibilidad de lograr estos beneficios cuando la discusión se presenta en el seno de una élite social, en desmedro del resto de los sectores que conforman la unidad política (Elster, 2001: 31).

Para que ocurra el encuentro entre TIC's y democracia, como lo han pregonado los “optimistas”, estos puntos debieran ser considerados. Desde una perspectiva del diseño de aplicaciones de *e-democracia* o *e-participación* se requiere, por un lado, que el intercambio de información pueda darse de manera fluida —es decir, que los soportes tecnológicos sean capaces de mantener discusiones en tiempo real— y, por otro lado,

que no existan controles de información ni jerarquías entre los participantes.

Sin embargo, como se ha visto, la deliberación requiere de una voluntad o “disposición deliberativa”; ello impone la necesidad de que la aplicación sea accesible a un grupo heterogéneo de ciudadanos. Además, es necesario que quienes participen, por ejemplo, en foros o chats, escuchen al otro (Jensen, 2003: 36).

En resumen, una “aplicación deliberativa” debiera permitir generar espacios de discusión entre distintos participantes —que no se encuentran diferenciados por jerarquías en las aplicaciones—, pero, además, para lograr ser calificada como “deliberativa” requiere ser usada con una “disposición deliberativa”. A continuación se presentarán las experiencias de *Senador Virtual* y el *Chat de los senadores*, que han constituido las principales iniciativas de interactividad llevadas adelante por el Senado chileno, en los últimos años.

#### *Senador Virtual*

*Senador Virtual* surgió a mediados de 2003 como una iniciativa del Senado para acercar su funcionamiento a la ciudadanía y viceversa. En él, se da la posibilidad a los senadores de conocer las opiniones de los ciudadanos en ciertos proyectos de ley.

*Senador Virtual* coloca una serie de proyectos de ley —que van a ser discutidos en el Senado— a consideración de la ciudadanía, la cual, registrándose como usuario, puede votarlos en general y en particular, además de poder pronunciarse sobre las principales ideas del mismo. La aplicación también permite a los ciudadanos hacer indicaciones a cada proyecto y solicitar material de apoyo para la discusión. La vinculación con el trabajo legislativo se realiza mediante la entrega de los resultados de las votaciones y de las sugerencias hechas por los ciudadanos a las comisiones, que discutirán el proyecto de ley, y a los comités parlamentarios.

La iniciativa involucra el trabajo de un equipo de abogados, periodistas, personal de computación y al secretario de cada una de las comisiones parlamentarias, quienes son los encargados de seleccionar los proyectos de ley que se discutirán. Además, el equipo sistematiza los principales conceptos de los proyectos, dándoles la forma necesaria para que puedan ser incluidos en *Senador Virtual*, en un lenguaje accesible y claro para los ciudadanos. Este mismo equipo también define el tiempo

en que las ideas del proyecto estarán sometidas a la consideración de los ciudadanos.

Hasta enero de 2007 se han puesto 97 proyectos en discusión general. El total de votos ha sido de 26,360, en tanto las sugerencias llegan a 7,392. En promedio, en cada discusión han votado 271.7 personas y se han recibido 76.2 sugerencias. El porcentaje promedio de votos a favor de los proyectos es de 81.1% y el de rechazo es de 14.8%. De las 97 discusiones sólo una, que proponía penalizar los juegos de azar ilegales, fue rechazada por los participantes (véase Tabla 1).

De los 10 proyectos con mayor número de sugerencias se repiten ocho que se encontraban entre los más votados. Este hecho muestra que los ciudadanos, en los temas que más les han interesado, no se limitan solamente a votar a favor o en contra, sino que también aprovechan la oportunidad de entregar sus propias sugerencias en el proceso legislativo.

Tanto en votación como en sugerencias, una serie de temas relacionados con la delincuencia (como el aumento de penas a los delincuentes reincidentes, la creación de un Ministerio de Seguridad Pública y la legalización de la marihuana, asociada en la discusión pública, por ciertos sectores, con la delincuencia) captaron importantes niveles de interés. También destacan proyectos relacionados con el trabajo o con la situación económica de los trabajadores, como la existencia del Boletín Comercial<sup>9</sup> y asuntos previsionales. Los intereses de grupos específicos —madronas y los empleados del sector público— igualmente reciben un alto nivel de sugerencias. El único tema de salud presente en el listado es el referido a la publicidad y consumo del tabaco.

Las tasas de participación en las discusiones sobre delincuencia, salud y empleo concuerdan con la importancia que la población le da a esos temas en las encuestas de opinión pública (véase, por ejemplo, CEP, 2006). Sin embargo, a pesar de esta concordancia, existen proyectos que han acaparado la discusión política desde 2003 hasta ahora y que no se

---

<sup>9</sup> El Boletín Comercial es un instrumento creado por agencias privadas, en el cual se consigna información en torno a deudas no pagadas por parte de los ciudadanos. Este instrumento es sensible para quienes se encuentran en él, pues, incluso, puede limitar sus opciones para encontrar empleo.

encuentran entre los 10 proyectos más votados en *Senador Virtual*, como por ejemplo, el Plan AUGE.<sup>10</sup>

Si bien el promedio de votación por proyecto (271.7) podría ser considerado bajo en relación con un universo de 13% de la población con acceso a internet —aproximadamente, un millón 950 mil personas—, la experiencia de *Senador Virtual* permite que en cada proyecto de ley, la comisión del Senado que lo estudia reciba 76.2 propuestas ciudadanas por proyecto, las que sin la existencia de la aplicación no habrían sido consideradas por los senadores. Este hecho, cualitativamente, podría significar potencialmente una nueva instancia de influencia en el proceso mismo de legislar. No obstante, el impacto de esta situación en las decisiones individuales de cada senador debiese ser objeto de un estudio más detenido.

#### *Chat de los senadores*

Los chats entre senadores y ciudadanos, realizados a partir de septiembre del año 2004 y hasta mayo de 2005, colocaron a senadores en sesiones de videochat con participantes interesados en conversar con ellos. Una semana antes de cada sesión de chat, ésta era promovida en la portada de la web del Senado y, cuando correspondía, se informaba el tema a tratar en la ocasión.

Esta iniciativa, en sus comienzos, suponía una periodicidad semanal. Sin embargo, esto no se cumplió y los chats se acabaron en mayo de 2005, realizándose 14 sesiones en total, donde participaron 12 senadores, todos hombres. El inicio y fin de la actividad coincide con el periodo de la presidencia del Senado de Hernán Larraín (miembro de la Unión Demócrata Independiente [UDI], que encabezó la corporación entre mayo de 2004 y el mismo mes de 2005).

---

<sup>10</sup> El Plan Auge fue creado durante el gobierno de Ricardo Lagos (2000-2006). Asegura a todas las personas que cuentan con un plan de salud previsional —público o privado—, la cobertura de una serie de enfermedades definidas por ley en plazos establecidos por la misma, con iguales estándares de calidad y con un sistema de aseguramiento financiero (véase <<http://www.fonasa.cl>>). El plan entró en vigencia en julio de 2005, pero acaparó la discusión política desde el inicio del periodo de Lagos. En ese tiempo, el gobierno mostró una gran preocupación por la materialización de este proyecto.

En una modalidad de videochat, el senador respondía a las preguntas que los ciudadanos hacían, las cuales eran seleccionadas por un ayudante del parlamentario, quien se las entregaba para que éste las respondiera.

La cantidad de participantes en el *Chat de los senadores* varió a lo largo de los ocho meses de la experiencia.<sup>11</sup> Las dos primeras sesiones de chat contaron con el más alto número de preguntas. La primera es (nos estamos refiriendo a las sesiones), además, la que muestra el mayor número de insistencias para contestar las preguntas, y la tercera mostró el más bajo nivel de respuesta. Esto, quizás, provocó la desilusión de los ciudadanos; lo cual podría explicar la caída del número de preguntas desde esa sesión en adelante.

Si se considera el porcentaje de respuesta como un indicador del interés del senador por tomar en cuenta las inquietudes de los ciudadanos —al tratar el tema, aun cuando la respuesta no fuese completa ni abordara exactamente lo consultado— se aprecia que la menor tasa alcanzó 50%, y la mayor 94.8%, con un promedio de 74.6%. Ello implica una predisposición a escuchar y contestar al ciudadano.

Además, en aquellos chats donde se le pidió un contacto posterior al parlamentario, éste siempre entregó una alternativa, preferentemente el e-mail. Sin embargo, la mitad no dio opción de mantener un contacto posterior (véase Tabla 2).

El interés de los ciudadanos en los chats fue primordialmente hacer preguntas a los senadores. Por ejemplo, en la sesión con el senador Martínez, un participante justificaba el alto nivel de consultas que hacía, argumentando que: “Esta es la única oportunidad que tengo de preguntarle al senador”.

Por ello, salvo en algunas sesiones —como por ejemplo en las que participó el senador Cantero o el senador Ávila—, los chats no se convirtieron en instancias de debates en torno a cuestiones de interés público. Los parlamentarios se limitaban a hacer enunciados sobre los

---

<sup>11</sup> Las cifras de las dos primeras sesiones no son comparables con las siguientes. Ello se debe a la forma en que fueron almacenadas las sesiones por parte del Senado. En el registro de los dos primeros chats se pueden encontrar todos los ingresos y salidas de usuarios. En cambio, en los siguientes se almacenó solamente el diálogo entre participantes. Sin embargo, lo que sí es comparable es el número de preguntas.

temas consultados. Puede ilustrar esta situación que en 14 sesiones, con un promedio de 13.6 participantes —excluyendo los dos primeros—, solamente una idea planteada por un ciudadano fue considerada por un senador para incorporarla al trabajo legislativo.<sup>12</sup>

Este interés de ser escuchado generó una competencia entre los ciudadanos por ver sus preguntas respondidas. Algunos participantes de las sesiones sentían que los parlamentarios preferían conversar con algunas personas por sobre el resto. En cinco sesiones algunos ciudadanos intentaron hacer respetar los temas colocados en la convocatoria. Ello apuntaba a controlar a los participantes que consultaban sobre asuntos ajenos al temario, probablemente intentando aprovechar la oportunidad de cuestionar en línea al parlamentario sobre el tema que le importaba, aun cuando no fuera considerado en la convocatoria.

Las confrontaciones entre participantes y parlamentarios no fueron generalizadas. En cuatro chats ocurrieron por acusaciones de ciudadanos en torno a la predilección de los senadores por contestar sólo algunas preguntas. Por ejemplo, en el primer chat con el senador Larraín, dos ciudadanos lo acusaron de responder sólo las preguntas que no le resultaban complicadas. En especial, los temas supuestamente no abordados por el parlamentario se relacionaban con el fortalecimiento de las organizaciones sociales y la presentación de recursos ante la justicia por parte de la defensa del ex dictador Augusto Pinochet para no enfrentar procesos por violaciones a los derechos humanos. Respecto a este último punto, una ciudadana se quejó de que el programa que administraba la aplicación la desconectó al insistir con sus preguntas sobre el ex dictador, situación negada por el senador.

Las descalificaciones tampoco fueron generalizadas. Cuando ocurrieron, se debió a un choque de opiniones entre ciudadanos y parlamentarios sobre temas sensibles en la discusión pública. Por ejemplo, Ávila se enfrascó en una discusión con ciudadanos contrarios a la legalización de la marihuana y la eutanasia (el senador está a favor de esas propuestas). Otro ciudadano, en tanto, se molestó con la relativización del concepto de tortura por parte del senador Martínez

---

<sup>12</sup> Fue en el chat de Horvath, en el que el senador pide al ciudadano que le envíe un e-mail para llevar su propuesta a la Comisión de Medio Ambiente del Senado.

Bush, ex Comandante en Jefe de la Armada. Por último, se cuentan algunas descalificaciones de ciudadanos respecto a la apariencia física del senador Romero, hecho que, además de anecdótico, da cuenta cómo en un contexto de encuentro virtual se produce una desacralización de la autoridad.

Otra situación común en las sesiones fue la demora o falta de respuestas por parte de los senadores. Si bien algunos, como el primer chat del senador Romero, presentaron respuestas con un desfase de, aproximadamente, un minuto, otros, como el del senador Martínez Bush, sufrieron tardanzas de hasta 34 minutos, debido, probablemente, a la participación de un tercero que entregaba las consultas a los senadores. La demora generó escepticismo de algunos ciudadanos sobre el funcionamiento del chat, mientras que en otros provocó enojo y descalificaciones hacia los parlamentarios en general.

Al final de varias sesiones (por ejemplo, Romero y Ávila), algunos ciudadanos se inconformaron con la extensión de las sesiones. Reproches hacia el tiempo dedicado por el parlamentario o a su disposición a contestar se hicieron presentes. Empero, estas visiones frustradas no fueron la única sensación existente, y representan un malestar con el funcionamiento de la actividad y no con el objetivo de la misma. Este tipo de cuestionamiento se da solamente por parte de un ciudadano que dice: “No sé por qué estoy participando de este chat, la verdad es que no aporta nada serio al país, más me parece una payasada estar perdiendo tiempo”.

Sin embargo, no sólo hay visiones negativas. En seis chats, los ciudadanos felicitaron a los parlamentarios por participar en la instancia, destacándose la posibilidad de discutir temas que pueden transformarse en iniciativas parlamentarias, además de permitir a los ciudadanos estar más cerca de los senadores. Tanto las expresiones favorables como las negativas de la experiencia se fundan en el grado de participación que pudieron tener los ciudadanos conectados. Al hacer estas evaluaciones, los ciudadanos consideraban tanto su derecho a ser escuchados como a la forma en que el senador respondió a sus consultas y opiniones.

## Conclusiones

Las aplicaciones estudiadas en este artículo, pensadas desde una perspectiva demoelitista, se orientaron hacia dos objetivos: acercar a la ciudadanía con los parlamentarios, permitiendo un diálogo entre ellos a través de una experiencia llamada el *Chat de los senadores*, y dar la oportunidad de que los ciudadanos, a través de la aplicación *Senador*

*Virtual*, pudieran insertarse en la discusión legislativa, dando su opinión sobre algunos proyectos discutidos en el Congreso.

Un análisis, basado en los “criterios deliberativos” enunciados en la cuarta sección de este artículo, lleva a tener una mirada escéptica respecto a los resultados de estas experiencias. Siguiendo lo planteado por Martí (2008) para proyectos desarrollados en Catalunya, podemos afirmar que la principal debilidad de las aplicaciones impulsadas por el Senado chileno es que carecen de una teoría democrática (deliberativa) que los sustente. Esto se evidencia en *Senador Virtual*, aplicación que no brinda a los ciudadanos la posibilidad de engancharse en una discusión con los parlamentarios sobre los proyectos de ley puestos a votación. El acto de votar parece responder a un afán plebiscitario<sup>13</sup> (no vinculante), antes que a uno deliberativo. Esta afirmación cobra más sentido si se considera que los encargados de *Senador Virtual* ponen a discusión proyectos que, generalmente, salen aprobados.

Por otra parte, la posibilidad de entregar propuestas, si bien abre un nuevo canal de comunicación para los ciudadanos, no entrega la opción de hacerlo en contacto con los parlamentarios, ni la de conocer la atención que esa propuesta recibió en la discusión parlamentaria.

Los *Chat de los senadores*, por su parte, no fueron exitosos en abrir espacios de deliberación. En primer lugar, en ellos existía un diseño de aplicación que colocaba al senador en el centro de los flujos de comunicación. Ello significó que no se lograran debates entre ciudadanos y entre éstos y el parlamentario. Al contrario, la dinámica instalada fue una en la que primaba el deseo de las personas de dar a conocer su propia inquietud o punto de vista, sin preocuparse del resto de los participantes.

Otro aspecto manifiesto en ambas experiencias es la existencia de una serie de controles de contenido, desde el Senado. En los chats, los senadores definían los temas a tratar y las preguntas que contestaban eran previamente filtradas por sus asesores. En *Senador Virtual*, en tanto, los

---

<sup>13</sup> Con ello no hacemos referencia a la democracia plebiscitaria de Van Dijk, en la que las TIC's permiten eliminar las funciones de los representantes (Harto de Vera, 2006), sino al afán de la aplicación de validar ciertos proyectos gracias al apoyo logrado en la aplicación.

proyectos de ley que se discuten son definidos por un equipo a cargo de la aplicación.

Estas dos cuestiones, si bien limitan la participación de los ciudadanos, no han impedido que, por ejemplo, un senador lleve una iniciativa de un participante de un chat a una comisión del Senado, o que por cada proyecto discutido en *Senador Virtual* lleguen en promedio 76.2 sugerencias, cifra no despreciable. Al parecer, estas propuestas sí son consideradas por los parlamentarios en su trabajo legislativo. Sobre este último punto, un senador, entrevistado por los autores en mayo de 2005, afirmaba que esta aplicación implicaba un retraso en el trabajo de las comisiones del Senado.

Además, quedó en evidencia un cierto desinterés por parte de los parlamentarios por hacer de estas experiencias un programa permanente con los ciudadanos. Muestra de ello es el abandono de los chats tras la salida de la presidencia de la Corporación de Hernán Larraín, impulsor de la experiencia. Este tema es de vital importancia, pues, como ha señalado Martí (2008), la permanencia en el tiempo de los programas es un requisito fundamental para el éxito de éstos.

Volviendo al tema de la *calidad de la democracia*, planteado en la segunda sección: ¿han permitido estas dos aplicaciones mejorar la participación, el *accountability vertical* y la *responsiveness* de la acción del Senado?

En términos de participación, la respuesta parece ser no. En *Senador Virtual* las posibilidades de participar son individuales, limitando las acciones colectivas; no obstante, esta situación no impide totalmente que ciertos grupos den su opinión en ciertas materias de su interés. En la medida que han tenido la opción de dar su opinión, grupos de interés —como las matronas y los empleados fiscales— los han aprovechado. Aunque puntual, este hecho da cuenta de que los grupos de la sociedad chilena también consideran la posibilidad de actuar a través de la red, como ha ocurrido en diversas latitudes (Castells, 1999). Una posible línea futura de investigación podría analizar cómo las TIC's son utilizadas por grupos de interés de la sociedad para coordinar acciones en el ámbito de la sociedad civil y si han podido de esta forma influir en las instancias de decisión política.

Las aplicaciones tampoco muestran avances que lleven a esperar cambios profundos, en términos de *accountability vertical* y *responsiveness*. Si bien en los chats los ciudadanos tuvieron la posibilidad de comunicarse directamente, y en tiempo real, con los senadores, la falta de un diálogo

deliberativo, y lo fugaz de la experiencia, no permiten afirmar que los ciudadanos cuenten con mejores posibilidades de exigir cuentas al parlamentario, que las que existían con anterioridad.

La *responsiveness* tampoco se ve aumentada con estas aplicaciones. Eso se manifiesta en la ausencia de mecanismos mediante los cuales los ciudadanos puedan exigir a los parlamentarios una respuesta en torno a su posición, respecto a las recomendaciones que los participantes ingresan a las comisiones parlamentarias, vía *Senador Virtual*.

No es posible responsabilizar al diseño de las aplicaciones impulsadas por el Senado respecto a los déficits recién mencionados. Como hemos planteado en la segunda sección, los problemas de la *calidad de la democracia* están presentes en Latinoamérica y Chile desde hace bastante tiempo. Además, se debe tener en consideración que las TIC's han mostrado, en diferentes países, que no pueden superar por sí solas las características de los sistemas políticos. Sin embargo, estas constataciones no son impedimentos para proponer ciertas revisiones a los diseños de los *Chat de los senadores* y *Senador Virtual*.

Estas aplicaciones tienen un importante potencial para enganchar a ciudadanos que se muestran distantes de la política, pues se da la coincidencia de que el grupo más reticente a participar en política (los jóvenes) (Riquelme, 1999), es el que más usa internet (PNUD, 2006; UC-CCS, 2006). Para lograr aprovechar este potencial, y además enfrentar los problemas de apatía política de la sociedad y la *brecha digital*, se requiere que estas aplicaciones logren abrir espacios de participación virtual que cumplan con los siguientes criterios. En primer lugar, que permitan la formación de diálogos permanentes entre ciudadanos, y entre éstos y los parlamentarios. Para ello, sería necesario reactivar la experiencia de los *Chat de los senadores*, además de crear foros de discusión permanentes. Una cuestión que se debiera cuidar en los diseños de estos chats y foros es el de la igualdad, sin importar si es ciudadano o representante, de los participantes para utilizar las posibilidades de la aplicación. Por otra parte, sería conveniente introducir modificaciones a *Senador Virtual*, tendientes a permitir a los ciudadanos hacer un seguimiento de las recomendaciones que hacen de los proyectos y a asegurar el derecho a que se le dé una respuesta en torno a si ésta se discutió, cuándo y si fue incorporada o no al proyecto de ley o, en el caso de ser desechada, se le entregue información sobre las causas de esa decisión.

De esta manera, sin entorpecer de gran forma el proceso parlamentario, los ciudadanos tendrían una mayor oportunidad de participar y exigir respuesta a los representantes en torno a las leyes promulgadas. Estas dos cuestiones, como se vio en la segunda sección, son relevantes para mejorar la *calidad de la democracia*.

Aunque estas recomendaciones podrían generar mejoras, no se debe perder de vista que el debate de fondo debe apuntar a las características cerradas de los sistemas políticos y las instituciones, que tienen como resultado el desinterés ciudadano por participar en política. En este sentido, la discusión de fondo debiera apuntar a resolver el problema sobre cómo abrir espacios de participación de los ciudadanos para discutir, con la élite política, cuestiones que forman parte de la agenda pública y, además, cómo generar incentivos para que los políticos se enganchen en estas discusiones de una manera más profunda de la que han mostrado los *Chat de los senadores* y *Senador Virtual*.

## Bibliografía

- Alexander, Marcus (2004), “The Internet and Democratization: The Development of Russian Internet Policy”, en *Demokratizatsiya*, vol. 12, núm. 4.
- Altman, David (2002), “Prospects for E-Government in Latin America: Satisfaction with Democracy, Social, Accountability, and Direct Democracy”, en *International Review of Public Administration*, vol. 7, núm. 2.
- Altman, David (2006), “(Algunas) Reformas Institucionales para el Mejoramiento de la Calidad de la Democracia en Chile del Siglo XXI”, en Fuentes, Claudio y Andrés Villar [eds.], *Desafíos Democráticos*, Santiago: LOM.
- Antiroiko, Ari-Vekko (2003), “Building Strong E-Democracy – The Role of Technology in Developing Democracy for the Information Age”, en *Communications of the ACM*, vol. 46, núm. 9.
- Barber, Benjamín (2006), “¿Hasta qué punto son democráticas las nuevas tecnologías de telecomunicación”, en *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 3.

- Barrientos del Monte, Javier (2007), “Dimensiones Discursivas en torno al Voto Electrónico”, en *Revista de Ciencia Política*, vol. XXVII, núm. 1.
- Cameron, Maxwell (2007), “Citizenship Deficits in Latin America Democracies”, en *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales*, año 14, núm. 45.
- Cardoso, Gustavo *et. al.* (2004), “Ministers of parliament and information and communication technologies as a means of horizontal and vertical communication in Western Europe”, en *Information Polity*, vol. 9, núm. 1-2.
- Castells, Manuel (1999), *La era de la información. Economía, sociedad y cultura: El Poder de la Identidad*, Madrid: Siglo XXI.
- Castells, Manuel (2001), *La Galaxia Internet*, Madrid: Plaza y Janés.
- Chappelet, Jean-Loup (2004), “The appropriation of e-mail and the Internet by members of the Swiss Parliament”, en *Information Polity*, vol. 9, núm. 1-2.
- Cohen, Jeffrey (2006), “Citizen satisfaction with contacting government on the Internet”, en *Information Polity*, vol. 11, núm. 1.
- Colombo, Clelia (2006), “Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia participativa?”, en *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 3.
- Costafreda, Andrea (2004), “Determinismo institucional versus determinismo tecnológico: TIC’s y representación política en Chile y España”, Documento inédito presentado al Seminario e-governance, Doctorado de Sociedad de la Información, Universidad Oberta de Cataluña.
- Davis, Richard (2001), “Tecnologías de la comunicación y democracia: El Factor Internet”, en *Cuadernos de Información y Comunicación*, núm. 6.
- Drake, Paul (2003), “El Movimiento Obrero en Chile: De la Unidad Popular a la Concertación”, en *Revista de Ciencia Política*, vol. XXIII, núm. 2.
- Elster, John (2001), “Introducción”, en Elster, John [comp.], *La Democracia Deliberativa*, Barcelona: Gedisa.

- Filzmaier, Peter *et al.* (2004), “Information management of MPs: Experiences from Austria, Denmark and the Netherlands”, en *Information Polity*, vol. 9, núm. 1-2.
- Gambetta, Diego (2001), “‘¡Claro!’ Ensayo Sobre el Machismo Discursivo”, en Elster, John [comp.], *La Democracia Deliberativa*, Barcelona: Gedisa.
- González, Roberto *et al.* (2005), “Identidad y Actitudes Políticas en Jóvenes Universitarios: El Desencanto de los que no se Identifican Políticamente”, en *Revista de Ciencia Política*, vol. XXV, núm. 2.
- Harto de Vera, Fernando (2006), “Tipologías y modelos de democracia electrónica”, en *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 2.
- Hoff, Jens *et al.* (2003), “The state we are in: E-democracy in Denmark”, en *Information Polity*, vol. 8, núm. 1-2.
- Hoff, Jens (2004), “Members of parliaments’ use of ICT in a comparative European perspective”, en *Information Polity*, vol. 9, núm. 1-2.
- Jensen, Jakob (2003), “Virtual democratic dialogue? Bringing together citizens and politicians”, en *Information Polity*, vol. 8, núm. 1-2.
- Kleinsteuber, Hans y Meike Fries (2004), “German MPs and ICT”, en *Information Polity*, vol. 9, núm. 1-2.
- Levine, Daniel y José Molina (2007), “The Quality of Democracy in Latin America: Another View”, en *Working Paper*, november, núm. 342, Kellog Institute for International Studies, University of Notre Dame.
- Martí, José Luis (2008), “Alguna precisión sobre las nuevas tecnologías y la democracia deliberativa y participativa”, en *Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 6.
- Morlino, Leonardo (2007), “Explicar la calidad democrática: ¿qué tan importante son las tradiciones autoritarias?”, en *Revista de Ciencia Política*, vol. XXVII, núm. 2.
- Navia, Patricio (2004), “Participación electoral en Chile, 1988-2001”, en *Revista de Ciencia Política*, vol. XXIV, núm. 1.

- Nugent, John (2001), “If E-Democracy Is the Answer, What’s the Question”, en *National Civil Review*, vol. 90, núm. 3.
- O’Donell, Guillermo (1992), “Delagative Democracy?”, en *Working Paper*, march, núm. 172, Kellogg Institute for International Studies, University of Notre Dame.
- O’Donell, Guillermo (2007), *Dinsoancias. Críticas Democráticas a la Democracia*, Buenos Aires: Prometeo.
- Orrego, Claudio y Rodrigo Araya (2002), “Internet en Chile: Oportunidad para la participación ciudadana”, en *Temas de Desarrollo Humano Sustentable*, núm. 7, Santiago: PNUD.
- Parvez, Zahid (2006), “Informatization of local democracy: A structuration perspective”, en *Information Polity*, vol. 11, núm. 1.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2006), *Desarrollo humano en Chile. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?*, Santiago: PNUD.
- Richardson, Lilliard y Christopher Cooper (2006), “E-mail Communication and the Policy Process in the State Legislature”, en *Policy Studies Journal*, vol. 34, núm. 1.
- Riquelme, Alfredo (1999), “¿Quiénes y Por Qué ‘no Están ni Ahí’? Marginación y/o Automarginación en la Democracia Transicional. Chile, 1988-1997”, en Drake, Paul e Iván Jáksic [comp.], *El Modelo Chileno. Democracia y Desarrollo en los Noventa*, Santiago: LOM.
- Seaton, Janet (2005), “The Scottish Parliament and e-democracy”, en *Aslib Proceedings*, vol. 57, núm. 4.
- Setälä, Maija y Kimmo Grönlund (2006), “Parliamentary websites: Theoretical and comparative perspectives”, en *Information Polity*, vol. 11, núm. 2.
- Silva, Patricio (2004), “Doing Politics in a Depoliticised Society: Social Change and Political Deactivation in Chile”, en *Bulletin of Latin American Research*, vol. 23, núm. 1.
- Smith, Colin y William Webster (2004), “Members of the Scottish Parliament on the Net”, en *Information Polity*, vol. 9, núm. 1-2.

- Takao, Yasuo (2004), “Democratic Renewal by ‘Digital’ Local Government in Japan”, en *Pacific Affairs*, vol. 77, núm. 2.
- Thompson, John B. (1998), *Los Medios y la Modernidad*, Barcelona: Paidós.
- United Nations (UN) (2005), *Global e-government readiness report 2005. From E-government to E-Inclusion*, New York: United Nations.
- Ward, Stephen y Rachel Gibson (2003), “On-line and on message? Candidate websites in the 2001 General Election”, en *British Journal of Politics and International Relations*, vol. 5, núm. 2.

## Recursos electrónicos

- Alperin, David y David Schultz (2003), “E-Democracy: Legislative-Constituent Communications in Minnesota and Wisconsin”, paper presented as part of the “2003 Annual Meeting of the American Political Science Association”. Disponible en <<http://www.e-democracia.cl/revista/datos/ftp/m.pdf>> [Marzo, 16, 2007].
- Centro de Estudios Públicos (CEP) (2003), “Estudio Nacional de Opinión Pública, Junio-Julio 2006”. Disponible en: <[http://www.cepchile.cl/dms/lang\\_1/doc\\_3206.html](http://www.cepchile.cl/dms/lang_1/doc_3206.html)> [Febrero, 16, 2008].
- Centro de Estudios Públicos (2006), “Estudio Nacional de Opinión Pública, Diciembre 2006”. Disponible en: <[http://www.cepchile.cl/dms/archivo\\_3862\\_2024/encuestacep\\_diciembre2006\\_prensa.pdf](http://www.cepchile.cl/dms/archivo_3862_2024/encuestacep_diciembre2006_prensa.pdf)> [Marzo, 16, 2007].
- Centro de Estudios Públicos (2006), “Estudio Nacional de Opinión Pública, Noviembre-Diciembre 2007”. Disponible en: <[http://www.cepchile.cl/bannerscep/encuestascep/encuestas\\_cep.html](http://www.cepchile.cl/bannerscep/encuestascep/encuestas_cep.html)> [Febrero, 16, 2008].
- Hagen, Martin (1996), “A Typology of Electronic Democracy”. Disponible en: <[http://www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag\\_en.htm](http://www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag_en.htm)> [Marzo, 16, 2007].
- Servicio de Impuestos Internos (SII) (2006). “SII autorizó devoluciones de renta al 92,5% de los contribuyentes que la solicitaron”. Disponible en

<http://www.sii.cl/pagina/actualizada/noticias/2006/290506noti01j0.htm> [Marzo, 1, 2008].

Universidad Católica (UC) y Cámara Chilena de la Construcción (CCS) (2006), “Monitoreando el futuro digital: resultados encuesta WIP-Chile, 2006”. Disponible en <[http://www.wipchile.cl/estudios/WIP\\_Chile\\_2006\\_informe.pdf](http://www.wipchile.cl/estudios/WIP_Chile_2006_informe.pdf)> [Marzo, 16, 2007].

## Anexo

Tabla 1  
Los 10 proyectos más votados y con más sugerencias en *Senador Virtual*

Materia del proyecto	Votos/ Lugar	Sugerencias/Lugar
Aumenta penas para delincuentes reincidentes	834 / 1º	239 / 2º
Establece requisito de título profesional a matronas	784 / 2º	197 / 3º
Modifica materias relativas a la publicidad y consumo del tabaco	578 / 3º	188 / 6º
Reforma constitucional sobre la inscripción electoral automática y el sufragio voluntario	535 / 4º	178 / 7º
Mejora condiciones de retiro de los trabajadores del sector público (daño previsional)	509 / 5º	266 / 1º
Eliminación del Boletín Comercial	495 / 6º	197 / 3º
Extiende el derecho de las madres trabajadoras a amamantar a sus hijos aun cuando no exista sala de cuna	495 / 6º	< 10º
Sanciona rayados en la propiedad pública y privada	460 / 8º	190 / 5º
Establece medidas contra la discriminación	433 / 9º	
Permite autocultivo de marihuana para fines terapéuticos	421 / 10º	154 / 10º
Moderniza el servicio militar obligatorio	421 / 10º	< 10º
Protección del honor y la intimidad de las personas	421 / 10º	< 10º
Crea el Ministerio de Seguridad Pública	< 10º	166 / 8º
Declaración patrimonial de bienes de altas autoridades	< 10º	160 / 9º

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de <[http://www.senadorvirtual.cl/ele\\_listado\\_votados.php](http://www.senadorvirtual.cl/ele_listado_votados.php)> [enero, 20, 2007].

Tabla 2  
Funcionamiento *Chat de los senadores*

Senador	Fecha chat	Participantes	Núm. Preguntas/ % de respuestas (considera respuestas a las preguntas y a comentarios)	Insistencias para que el senador conteste preguntas	Ocasiones en que ciudadanos piden contacto posterior	Ocasiones en que senador ofrece contacto posterior	Tiempo en el que el senador está conectado
Larraín	8/9/04	73	69/59,4	59	5	3	1 hr. 8 min.
Viera Gallo	15/9/04	63	74/75,6	13	0	0	57 min.
Romero	6/10/04	13	39/94,8	0	0	0	1 hr. 11 min.
Lavandero	13/10/04	16	21/90,4	5	0	0	1 hr. 8 in.
Ávila	29/10/04	14	23/69,5	2	0	0	47 min.
M u ñ o z Barra	3/11/04	16	20/130	4	0	1	1 hr. 13 min.
Horvath	9/11/04	6	23/86,9	7	1	1	57 min.
Gazmuri	17/11/04	17	19/78,9	11	0	0	40 min.
Martínez	24/11/04	12	35/74,2	26	0	0	59 min.
Cantero	1/12/04	10	31/67,7	6	1	1	1 hr 4 min.
Sabag	5/1/05	12	25/72	2	0	1	59 min.
Cordero	9/3/05	11	35/74,2	1	0	3	1 hr. 7 min.
Larraín	16/3/05	11	26/50	9	1	1	45 min.
Romero	17/5/05	26	29/55,1	16	3	2	31 min.

Fuente: Elaboración propia con base en las sesiones almacenadas en <[http://www.senado.cl/prontus\\_senado/antialone.html?page=/prontus\\_senado/sit\\_e/edic/base/port/chat.html](http://www.senado.cl/prontus_senado/antialone.html?page=/prontus_senado/sit_e/edic/base/port/chat.html)> [Enero, 20, 2007].

**Eduardo Araya Moreno.** Doctorando en Sociedad de la Información en la Universidad Oberta de Caralunya. Profesor asistente y director del Departamento de Gobierno y Gestión Pública del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. Líneas de investigación: e-participación, e-gobierno y participación social en la formulación de políticas públicas. Publicaciones recientes: “Competency-Based Educational Models for electronic governance: implications for inclusions and responsivness in the public service”, en *Journal of Public Affairs Education* (2007); en coautoría: “El Sindicalismo y el Acceso al Decisor en Argentina. La Reforma Previsional durante la década de 1990”, en *Estado, Gobierno, Gestión Pública. Revista Chilena de Administración Pública* (2007); y en coautoría: “¿Sindicalismo neoliberal? Força Sindical y los problemas para definir un concepto”, en *Políticas Públicas* (2007).

**Diego Barría Traverso.** Magíster en Historia por la Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente se desempeña en el Departamento de Gobierno y Gestión Pública del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. Líneas de investigación: historia de la administración pública chilena, e-participación y participación social en la formulación de políticas públicas. Publicaciones recientes: en coautoría: “El Sindicalismo y el Acceso al Decisor en Argentina. La Reforma Previsional durante la década de 1990”, en *Estado, Gobierno, Gestión Pública. Revista Chilena de Administración Pública* (2007), y en coautoría: “¿Sindicalismo neoliberal? Força Sindical y los problemas para definir un concepto”, en *Políticas Públicas* (2007).

Envío a dictamen: 14 de enero de 2009.

Aprobación: 24 de febrero de 2009.