



## ¿Puede la inteligencia social salvar a América Latina de sus gobiernos en tiempos de Covid?

La innovación democrática digital como respuesta a la Covid-19 pone sobre la mesa la necesidad que los gobiernos tienen de apoyarse en la sociedad para avanzar en las soluciones a problemas nuevos y complejos.

[Thamy Pogrebinski](#)

18 August 2020



Pixabay/Alexandra\_Koch. Pixabay licence.

### Read more!

Reciba su correo semanal

La pandemia de la Covid-19 desencadenó una multitud de diversos problemas imprevistos que la mayoría de los gobiernos de todo el mundo no estaban preparados para enfrentar, por lo que debieron diseñar respuestas en poco tiempo y bajo condiciones altamente inciertas. En países con baja capacidad estatal y alta desigualdad social, esos desafíos han sido aún mayores.

Las respuestas de los gobiernos se vieron limitadas por la falta de recursos, infraestructura y conocimiento, además de la carga de tener que responder con urgencia a fisuras sociales de larga data que rápidamente han demostrado que no todos son iguales ante el virus.

En América Latina, el coronavirus llegó en una coyuntura de baja capacidad estatal y alta desigualdad; una condición óptima para proliferar. En algunos países, la respuesta se ha visto agravada también por la crisis económica, el malestar social y la inestabilidad política. Cinco de los diez países más afectados por la pandemia hasta el momento se encuentran en América Latina.

Aproximadamente un tercio de las muertes en el mundo debido al nuevo coronavirus se han producido en la región. Ninguna respuesta podría ser lo suficientemente rápida para abordar problemas de siglos como la exclusión política y la desigualdad social, ni lo suficientemente eficaz para eludir la ineficacia de la rendición de cuentas, arraigada en las instituciones políticas.

Pero si no hubiera faltado el liderazgo político real y los gobiernos hubieran tomado las medidas adecuadas, lo que definitivamente no fue el caso en varios países, se podría haber hecho mucho para evitar que la pandemia se convierta rápidamente en un pandemonium.

## Límites del estado e inteligencia social

En este escenario, se vuelve esencial reconocer los límites del Estado para enfrentar desafíos tan enormes e impredecibles, y recurrir a la sociedad civil. La capacidad estatal no se puede construir de la noche a la mañana, pero la inteligencia social es un recurso ilimitado, que está disponible permanentemente. En los últimos años, la tecnología digital ha impulsado increíblemente lo que durante mucho tiempo se ha llamado inteligencia social (Dewey) y ahora se conoce más a menudo como inteligencia colectiva (Lévy), sabiduría de las multitudes (Surowiecki) o razón democrática (Landemore).



**La pandemia de la Covid-19 ofrece una oportunidad para poner a prueba el potencial de la inteligencia social para ayudar a los gobiernos a reinventarse.**

En conjunto, esos conceptos apuntan a la herramienta más poderosa disponible para los gobiernos frente a problemas complejos y desafíos sin precedentes: la obtención y el intercambio de conocimientos, información, habilidades, recursos y datos de los ciudadanos para abordar los problemas sociales y políticos.

La pandemia de la Covid-19 ofrece, así, una oportunidad para poner a prueba el potencial de la inteligencia social como combustible para procesos de colaboración creativa que pueden ayudar a los gobiernos a reinventarse y prepararse para los desafíos que quedarán después de que desaparezca el virus.

Con colaboración creativa me refiero a una gama de formas de comunicación, acciones y conexiones entre los ciudadanos, entre ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil (OSC), y entre estos y sus gobiernos, con el objetivo común de abordar problemas que afectan a todos, y a los que que el Estado, por diversas razones, no puede responder (satisfactoriamente) por sí mismo.

Si bien varios países latinoamericanos han sido atrapados por la crisis de la Covid-19 con gobiernos que no pueden o no quieren contenerla o reducir sus daños, la sociedad civil ha desarrollado una cantidad sustancial de innovaciones democráticas digitales en los últimos meses. Estos comprenden instituciones, procesos y mecanismos que dependen de la participación ciudadana digital como medio para abordar problemas sociales y políticos y, más recientemente, también problemas de naturaleza humanitaria.

## **Crowdsourcing**

La naturaleza resolutoria de las innovaciones democráticas consiste en identificar necesidades y temas que requieren una decisión o acción política, además de permitir que la ciudadanía participe en la formulación, implementación y evaluación de dichas decisiones y acciones. Las tecnologías digitales permiten que las innovaciones democráticas operen como catalizadores de la inteligencia social, convirtiendo a los ciudadanos en solucionadores de problemas a medida que aportan conocimientos, información, datos y habilidades para abordar problemas comunes que deberían ser manejados por los gobiernos.

Lo que se denomina genéricamente 'crowdsourcing' comprende la combinación más exitosa de inteligencia social y tecnología digital conocida hasta la fecha. Mediante el crowdsourcing del conocimiento de los ciudadanos, los gobiernos pueden recopilar grandes cantidades de información de fuentes que de otro modo probablemente no serían accesibles.

El crowdsourcing facilita principalmente la recopilación de conocimientos en forma de ideas, experiencia y datos. Permite que un número ilimitado de ciudadanos participe y contribuya en todas las etapas del ciclo político. Los mecanismos de recopilación de conocimientos son herramientas eficaces para identificar problemas, evaluar posibles soluciones y reunir los insumos necesarios para la implementación exitosa de estos últimos.

El crowdsourcing posibilita así el uso de la inteligencia social para resolver problemas políticos y sociales y mejorar las políticas y acciones gubernamentales, especialmente cuando el Estado se encuentra abrumado, como ocurre en contextos de emergencia y momentos de incertidumbre.

## **Innovaciones democráticas digitales**

Entre el 16 de marzo y el 1 de julio se han creado al menos 400 innovaciones democráticas digitales en 18 países de América Latina con el objetivo específico de manejar la crisis de la Covid-19 y mitigar su impacto, según [datos recientes](#) del proyecto [Latinno](#).

Básicamente, se trata de mecanismos y procesos en los que la ciudadanía, con la ayuda de herramientas digitales, puede abordar problemas sociales, políticos y humanitarios relacionados con la pandemia. Los ciudadanos participan y contribuyen a tres niveles de respuestas, que se basan en información, conexión y acción. Aproximadamente un cuarto de esas innovaciones democráticas digitales se basan claramente en formas de inteligencia social colaborativa.

La gran mayoría de esas innovaciones digitales han sido desarrolladas por organizaciones de la sociedad civil. Alrededor del 75% de ellos no tienen ninguna participación de los gobiernos, lo que llama la atención en una región conocida por implementar la participación ciudadana impulsada por el Estado como resultado de los procesos de democratización que tuvieron lugar a fines del siglo XX. La sociedad civil ha intervenido en la mayoría

de los países, pero especialmente en aquellos donde las respuestas de los gobiernos han sido escasas (Brasil y Nicaragua), lentas (México), insuficientes debido a la falta de recursos económicos (Argentina) o de infraestructura (Perú), o simplemente ineficientes (Chile).



**Cuando el Estado actúa en concierto con la sociedad civil y recurre a ella para abordar problemas concretos, la democracia es la principal ganadora.**

Con base en estos datos de 18 países latinoamericanos, se puede observar que las innovaciones democráticas digitales abordan los desafíos planteados por el brote de Covid-19 principalmente en cinco maneras. Primero, generar información verificada y datos confiables. Segundo, geolocalizar problemas, necesidades y demandas. Tercero, movilizar recursos, habilidades y conocimientos para abordar esos problemas, necesidades y demandas. Cuarto, conectar la demanda (personas y organizaciones necesitadas) con la oferta (personas y organizaciones dispuestas a proporcionar lo que sea necesario). Quinto y último, implementar y monitorear las políticas y acciones públicas. En algunos países, hay un sexto uso de innovaciones democráticas digitales que atraviesan los otros cinco, a saber, la asistencia a grupos vulnerables como ancianos, mujeres, niños y jóvenes, pueblos indígenas y afrodescendientes.

Los cinco usos principales mencionados anteriormente de las innovaciones democráticas digitales diseñadas para manejar los problemas resultantes de la pandemia se vuelven más claros al observar cómo la inteligencia social, con la ayuda de herramientas digitales, opera en cuatro dimensiones o momentos:

Identificación de problemas:

- Identificación y geolocalización de necesidades, carencias, deficiencias y demandas
- Identificación de limitaciones en la prestación de servicios públicos y el desempeño institucional
- Identificación de grupos, comunidades y barrios con necesidades mayores o especiales

Generación de conocimiento:

- Producción, recopilación y agregación de datos proveídos por ciudadanos
- Crowdsourcing de conocimiento, información, ideas, recursos y habilidades
- Verificación de hechos y datos y difusión de información verificada

Diseño de Soluciones:

- Diseño colaborativo de soluciones alternativas desde y dentro de la sociedad civil
- Integración de las contribuciones de los ciudadanos y las OSC a las respuestas gubernamentales

Implementación de respuestas:

- Implementación colaborativa de respuestas
- Implicación directa de la ciudadanía en la prestación de servicios o generación de suministro

Si bien se observaron empíricamente durante la crisis de la Covid-19 en América Latina, esas cuatro dimensiones o momentos de la inteligencia social se pueden expandir a cualquier situación en la que ciudadanos y OSC intervengan para suplir las deficiencias estatales, respondiendo a desafíos que no pueden ser resueltos de

manera adecuada y satisfactoria sus gobiernos solos.

En el caso de la crisis sanitaria, las actividades enumeradas anteriormente se traducen en objetivos bastante específicos que apuntan a abordar diferentes problemas relacionados con la propagación del virus en la región, como se resume y ejemplifica en la siguiente tabla.

Dimensiones	Acciones	Ejemplos de Casos
Identificación de Problemas	<p>Mapeo de la infraestructura de salud existente y los servicios médicos disponibles</p> <p>Registro de la falta de suministros médicos y médicos en hospitales y comunidades</p> <p>Identificación de personas, familias y comunidades en condiciones de vulnerabilidad</p> <p>Información sobre la infraestructura y la prestación de servicios, como el acceso al agua potable</p>	<p>Argentina: Caminos de la Villa COVID19</p> <p>Bolivia: Bolivia Solidaria</p> <p>Brasil: Mapa Corona nas Periferias, Rooms Against Covid, Atados Covid19</p> <p>República Dominicana: COVID.do</p> <p>Ecuador: Colaboratorio Ciudadano, En Qué Ayudo</p> <p>Mexico: #MiBarrioMeRespalda, Apoyo Mutuo Mérida</p> <p>Paraguay: AyudaPy</p> <p>El Salvador: Lab-Dat-Iniciativa COVID-19</p>
Producción de Conocimiento	<p>Creación de bases de datos para rastrear el número de casos y muertes, así como su evolución en el tiempo y el espacio</p> <p>Creación de bases de datos sobre respuestas gubernamentales</p> <p>Intercambio de datos y comparación cruzada para medir eficacia</p>	<p>Argentina: Alerta mobile app, Observatorio de Compras COVID-19, COVID19 y derechos</p> <p>Brasil: MonitoraCovid-19, Mapeamento de Campanhas contra o Covid19, Desviralize</p> <p>República Dominicana: Citizen Oversight Commission</p> <p>Peru: Lupa sobre las transferencias</p> <p>Transnacional: #PorUnaDemocraciaSaludable</p>
Diseño de Soluciones	<p>Creación de hackatones y plataformas de internet para abordar las necesidades y deficiencias de salud de manera colectiva y permitir respuestas gubernamentales in situ</p> <p>Campañas colaborativas para facilitar la educación en casa y el aprendizaje remoto</p> <p>Diseños para hacer cumplir las medidas preventivas y hacer frente a la realidad pospandémica</p> <p>Listado, comparación cruzada y matching de información y acciones existentes</p> <p>Configuración de plataformas de internet para conectar la oferta y la demanda (donaciones, voluntariado)</p> <p>Mapeo y publicidad de empresas y proveedores locales</p> <p>Intercambio colaborativo de conocimiento dentro de la comunidad científica para impulsar el desarrollo de tratamientos y vacunas</p>	<p>Argentina: Hackatón El futuro cuenta con vos, #LoHackeamosEntreTodos</p> <p>Brasil: Desafio Recode</p> <p>Bolivia: #BoliviaVsVirus, Innovación Transformadora</p> <p>Chile: Desafío Covid19, HackCovid Chile</p> <p>Costa Rica: Mesa de Trabajo para Apoyo Humanitario</p> <p>Colombia: #MOVID19</p> <p>República Dominicana: Virtual hackathon Innovando en Cuarentena</p> <p>Ecuador: Hackathon Indígena COVID19, Hackea la Crisis</p> <p>Mexico: ProCienciaMx Unidos contra el COVID-19, Tiendita Cerca, #LléveleLlévele, FuerzaMX</p>
Implementación de Respuestas	<p>Participación de ciudadanos y OSC en servicios sociales y de salud, distribución de suministros, seguimiento de pacientes y alivio de la saturación hospitalaria</p> <p>Supervisión ciudadana y de las OSC de las respuestas gubernamentales, el gasto público, los derechos humanos, el</p>	<p>Argentina: #EstamosParaVos</p> <p>Brazil: Agentes Populares de Saúde</p> <p>Costa Rica: Diseño Colaborativo Costa Rica (colabcr)</p> <p>Colombia: Makers Colombia,</p>