

Ética crítica y política de las tecnologías. Ciudadanías mediadas en el Estado Plataforma. Análisis de Movilidad en Línea*

[Artículos]

Sara María Guzmán-Ortiz**

Fecha de entrega: 00 de mes de año

Fecha de evaluación: 00 de mes de año

Fecha de aprobación: 00 de mes de año

Citar como:

Guzmán-Ortiz, S. M. (2022). Ética crítica y política de las tecnologías. Ciudadanías mediadas en el Estado Plataforma. Análisis de Movilidad en Línea. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 43(126).
<https://doi.org/10.15332/25005375.xxxx>



Resumen

El presente artículo aborda una reflexión sobre el papel de una ética crítica que funja el rol de acompañamiento de los procesos de innovación tecnológica, a partir de los aportes de la filosofía de la tecnología, específicamente las propuestas de Floridi (2018) y Verbeek (2015). Se abordará el análisis teórico de

* Artículo resultado de la investigación financiada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología de Colombia y QUIPUX SAS. Títulada: *Análisis sociotécnico de la Implementación y uso de del sistema Movilidad en Línea de Medellín, en relación con las Concepciones de los Ciudadanos y los usos de las NTICs* (2020-2021).

** Socióloga, maestra en Filosofía y doctora en Sociología. Investigadora postdoctoral. QUIPUX-Minciencias. Correo electrónico: saraita81@gmail.com; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4686-3536>

un caso de transición tecnológica, en el marco de los procesos de transición digital de los servicios de gobierno, en el marco de los llamados gobiernos electrónicos, en la ciudad de Medellín, Colombia, a través de la presentación de algunos hallazgos de la investigación realizada sobre los comportamientos de usuario en la plataforma Movilidad en Línea.

La tesis principal que se esboza en el artículo es que en los procesos de digitalización se pretende una eliminación de la intermediación entre el ciudadano y el acceso a los servicios de gobierno, de manera que este sea directo (Goupil, 2007; Massal y Sandoval, 2010). Pero lo que encontramos, a partir del estudio del caso, es la persistencia de las mediaciones, algunas heredadas de los procedimientos realizados en el entorno físico y otras nuevas que emergen en el proceso de digitalización, como es la mediación electrónica representada por la plataforma y su operación, que integra un gran número de actores, identificados en la indagación sobre el uso del artefacto.

A partir de esta constatación y de la demostración de la agencialidad y moralidad propia de los artefactos tecnológicos, se propone ubicar la reflexión sobre el papel que tiene el ciudadano en la innovación y transición tecnológica, especialmente en la transición digital de gobiernos electrónicos, a partir de una ética crítica que acompañe de manera participativa los procesos de innovación y de transición digital, hacia los gobiernos plataforma, en los que se incluyan las diversas visiones, necesidades, e intereses de ciudadanos y ciudadanas en el diseño y creación de estos artefactos, mediante mecanismos como la co-creación de tecnologías.

Palabras clave: ética de la tecnología, transiciones digitales, gobiernos digitales, ciudadanía digital.

Introducción

La implementación de plataformas digitales como una forma de consolidar la transición de los gobiernos electrónicos hacia una modernización del Estado trae consigo múltiples mediaciones. Entre ellas se encuentran las interpuestas por el ciudadano, como estrategia de relacionamiento con este, a través de los servicios

de gobierno, que operan como una forma de ejercicio de la ciudadanía. Estas mediaciones tienen lugar en las transiciones digitales propias de los procesos de gobiernos electrónicos, que al tratar de eliminar la mediación burocrática, o por lo menos disminuirla mediante el uso de las plataformas digitales, afectan la mediación tecno-burocrática encarnada en el funcionario público a través de la cual se da la relación entre ciudadano-Estado en el uso de los servicios administrativos. En este ejercicio se comprende la manera en que los objetos tecnológicos pueden ser entendidos como inherentemente morales en un mundo mediado tecnológicamente, en el que una ética que acompaña (Verveek, 2015) puede ser una opción para la instalación de una ética de la tecnología que anclada en los procesos de diseño, implementación y uso de las TIC, pueda incidir directamente en el ejercicio de la ciudadanía participativa, especialmente en los procesos de transición digital, vinculados con la idea de consolidar un Estado Plataforma (Alauzen, 2019; O'Reilly, 2010).

Estos procesos se comprenderán a partir de un análisis teórico del caso de la plataforma Movilidad en Línea de Medellín, Colombia, como un ejemplo de transición y transformación digital del relacionamiento ciudadano-Estado, a través de los servicios para la movilidad, en el marco de una transformación de los servicios de la Secretaría de Tránsito de Medellín hacia el gobierno digital.

El Estado Plataforma y la construcción de un nuevo relacionamiento con la ciudadanía

En los procesos de transición digital y de la consecuente digitalización de los procesos administrativos del Estado, se opera una reducción del ciudadano a la noción de usuario, que puede entenderse también como una reducción del ejercicio mismo de los modos de participación y de interacción de este con la administración pública a través de la figura burocrática del Estado moderno encarnada en la figura del funcionario público. Estas interacciones, mediante las que se crea y recrea el espacio público, se modifican en el proceso mismo de

digitalización, propio de la transición de los Estados a los gobiernos electrónicos o Estados plataforma.

La noción de usuario a través de la cual se establecen los procesos de diseño de estas plataformas puede entenderse como una construcción ideal a través de la cual se alteran una diversidad de relaciones, procesos, representaciones y construcciones de ciudadanía que tienen lugar a través de las relaciones con los funcionarios que están en las oficinas físicas como representantes del Estado, a través del desempeño de las funciones administrativas que implican una relación directa del ciudadano con este.

Para comprender la manera como opera esta transformación en la relación, podemos ubicar la noción misma de ciudadanía en relación con el de modernización del Estado (Weller, 1998), y entender que esta relación se encuentra atada a un proceso de vieja data vinculada con una visión eficientista de la relación Estado-ciudadano a través de los servicios estatales. La oferta de estos servicios está altamente burocratizada, intermediada por un sinfín de procesos y de actores humanos, y de documentos que son el trazo visible de la estructura burocrática del Estado y de su relación con el ciudadano. Sin embargo, desde inicios del siglo XX estos procesos se han intentado transformar y llevar a la era digital para mejorar la relación con el ciudadano, para agilizarla y facilitarla (Anttiroiko, 2016). El problema es que estos procesos pasan por múltiples intermediaciones y, por supuesto, de actores que representan múltiples intereses. La empresa privada es uno de estos, quien se convierte en protagonista de estas transiciones, mientras que los ciudadanos, quienes deberían ser actores centrales, parecen estar relegados a un segundo plano y entrar a la categoría de usuarios tanto en las etapas de planeación y diseño, como en los de implementación de estas llamadas soluciones digitales.

Múltiples preguntas emergen en este contexto. ¿Cómo se configura esta relación entre el Estado y el ciudadano-usuario a través de estas nuevas formas de

relacionamiento digital? ¿Qué sucede con la relación que existía, mediada por la estructura burocrática encarnada por los funcionarios en las oficinas físicas? ¿Cómo se adoptan-adaptan estas nuevas tecnologías a las prácticas interaccionales anteriores a la transición digital? Y, tal vez lo más importante, ¿quién y cómo se deciden las direcciones y orientaciones de estas transiciones? ¿Al ciudadano le queda alguna posibilidad de ser tenido en cuenta en estas nuevas configuraciones de las relaciones con el aparato administrativo del Estado?

Para llevar a cabo esta reflexión a través del análisis del caso de la plataforma Movilidad en Línea de la Secretaría de Tránsito de la ciudad de Medellín, Colombia, se busca comprender cómo se configura un nuevo espacio público mediado por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), un espacio en el que se inscriben formas de comportamiento y de interacciones nuevas en las que intermedian múltiples actores, entre ellos las empresas privadas, a las que se les ha delegado el diseño e implementación de las plataformas de gobierno digital, el llamado *back office*, además de las grandes empresas que gestionan, almacenan y tramitan los datos de los usuarios (Google, Facebook, entre otros), los funcionarios públicos que traducen los trámites y requisitos del aparato burocrático del Estado para el proceso de digitalización, así como los intermediarios de los procesos (tramitadores, amigos, familiares, etc.), entre muchos otros. En este contexto se hace evidente que la relación que se construye a través de la digitalización de los servicios administrativos estatales, como la que se opera en las plataformas de movilidad, se encuentra completamente mediada por diversos actores (institucionales e individuales) además del artefacto (la plataforma, el dispositivo, los procesos de *back office*), y es precisamente en estas mediaciones que se definen las formas de relacionamiento y en las que se posibilita-imposibilita la transformación digital de los procesos burocráticos y del relacionamiento con el ciudadano.

Esta desmaterialización de las relaciones ciudadano-Estado, que ocurre en tanto los procesos del gobierno digital se direccionan hacia la construcción de un Estado plataforma, generan por lo menos tres grupos de transiciones sobre las cuales reflexionar. 1) La “liquidificación” de las relaciones administrativas con el Estado, vinculado con la ruptura y desaparición de la relación con el funcionario que el ciudadano se figura como representante del este, a una relación “directa” del ciudadano con el aparato administrativo, que es una relación mediada por los sistemas de información, las organizaciones a cargo de la implementación de las infraestructuras físicas y digitales, y la desmaterialización de los documentos, procesos, transacciones, soportes, etc. 2) La transición a las ciudadanías digitales que implica necesariamente la vinculación del ciudadano a los entornos digitales a través de las plataformas de servicios de gobierno que requiere a su vez de la adquisición de habilidades digitales y de la infraestructura tecnológica (como los dispositivos de conexión) necesarios, para ser ciudadanos funcionales para la realización de los procesos administrativos a través del nuevo Estado plataforma. 3) La reconfiguración de las mediaciones que aparecen o persisten, a través de diversos actores (las plataformas, los intermediadores, las empresas privadas encargadas de la puesta en marcha y funcionamiento de las plataformas).

En estas transiciones se redefinen y se reconfiguran las relaciones entre el Estado plataforma y el ciudadano, la figura burocrática del Estado moderno se va disolviendo, se traslada y se traduce al entorno digital. El ciudadano, y con mayor especificidad, el ejercicio de la ciudadanía, a través del acceso y uso de los servicios administrativos del Estado, como los evidenciados en la plataforma Movilidad en Línea, demuestran las complejidades y desafíos de las transiciones digitales en los servicios estatales. La relación con el ciudadano se modifica, y se “cajanegriza” (Latour, 2001) (para utilizar la expresión latouriana), porque para el ciudadano la mediación tecnológica, la plataforma, invisibiliza los múltiples actores implicados en su funcionamiento (que se encuentran en el llamado *backoffice*). Todos los actores (organizaciones, individuos) que operan detrás de

las pantallas, para el usuario final se condensan y se representan en una sola institución: la Secretaría de Movilidad, o la Alcaldía de Medellín. Así, la relación con el Estado a través de las oficinas, y especialmente con los funcionarios (estructura burocrática), no solo se desmaterializa, como se denomina al proceso de digitalización de los documentos (formatos) necesarios para el desarrollo de la transición digital de las plataformas, sino que en este proceso las relaciones se vuelven “líquidas”, etéreas, dándose lugar a una variedad de efectos en los ciudadanos, quienes se convierten en usuarios de un servicio, y en esa utilización ejercen un derecho y un deber con el Estado, es decir, su ciudadanía.

Esa representación encarnada de la relación con el Estado que se tenía con la asistencia a las oficinas físicas, en la relación con el funcionario; se transforma y se diluyen en una relación con la plataforma, a través de las pantallas, con los *chatboots*. Relaciones que dejan satisfacciones e insatisfacciones en los ciudadanos, en tanto logran o no culminar con relativa facilidad los procesos administrativos. En este sentido, parece que la posibilidad de la relación a distancia del ciudadano con el Estado termina poniendo a distancia la institución en relación con el ciudadano, pues este tiene que enfrentarse ya no a través del funcionario, que podría convertirse en algún punto en un facilitador de la relación, sino a través de la plataforma, que opera la mediación con la administración burocrática-digitalizada del Estado. Aunque se piense inicialmente como una forma de eliminar la mediación, lo que ocurre es una transformación de esa relación, en la que el ciudadano muchas veces siente temor al error (en el diligenciamiento del formulario, en la entrega de documentos de soporte, en la información que debe incluir en los formatos, etc.) que puede, o no, ser resuelto a través de los canales de comunicación diseñados e implementados en estas plataformas.

En el caso de análisis puede evidenciarse que algunos ciudadanos consultados expresan temor o incertidumbre ante la carencia de un funcionario, de un

“humano”, y la necesidad de la interacción como canal de acceso a los servicios administrativos ofertados de manera digital, como se evidencia en los siguientes extractos de los testimonios dados por usuarios entrevistados:

[...] debería ser mucho más sencillo el tema de registro de información, más amigable, más digamos que lo acompañe a uno, que uno sepa si, la embarre aquí con este documento o algo, pero no. El sistema como tal cómo está diseñado en este momento, sinceramente se queda corto en apoyos para ayudarle a una persona. [...] realmente para una persona que no conoce sinceramente queda perdida. Y esa fue la experiencia mía, quedé perdido, y como tal el siguiente paso fue conseguir una persona de allá de secretaría de movilidad [...] Y, por otro lado, el famoso robot tiene muchas limitaciones, termina uno como perdido, en el desierto con eso. (Testimonio usuario Movilidad en Línea, julio de 2021)

P. ¿Podría describir qué fue lo más fácil de utilizar de la plataforma? R: Eso sí tiene muchas cosas en línea. Pero el problema es que es un robot, entonces no entiende muchas veces lo que uno quiere aclarar. Entonces sería bueno que hubiese como dónde poner el documento, pero también unos renglones donde uno pueda decir: no, es que esto se hizo así porque tengo esta situación, no sé, como alguna situación especial que se presente. O poner un chat donde uno pueda tener una conversación con alguien que lo entienda a uno. (Testimonio usuario Movilidad en Línea, julio de 2021)

Se evidencia la necesidad de la interacción para resolver sus dudas, incluir aclaraciones, ser guiados en los procesos, y ante esta necesidad se derivan estrategias de elusión de uso de la plataforma, y se apeala a la intermediación, es decir, acudir a otros actores humanos que permitan la realización del trámite, el establecimiento de esa relación con el aparato administrativo del Estado de manera ágil y eficaz.

Estos procesos, estas acciones ejecutadas de manera diferenciada por los ciudadanos, nos muestran que estas transiciones digitales reconfiguran los modos de relacionamiento de los diferentes usuarios, que podrían llegar a configurarse en

diferentes tipos de ciudadanos. Un ejemplo claro lo podemos tener en la relación que puede existir entre este ejercicio de la ciudadanía y la necesidad de una intermediación cuando no se es un nativo digital o se está en condición de analfabetismo digital, o también cuando se cuenta con un acceso limitado a dispositivos que permitan la comunicación a través de la plataforma con los servicios de gobierno, o cuando no se cuenta con la conectividad suficiente. Estos elementos empiezan a convertirse en variables diferenciadoras de los sujetos, de los tipos de usuario, pero finalmente y lo más importante, de tipos de ciudadano y de posibilidades de ejercicio de la ciudadanía (Mazet, 2019; Massal y Sandoval, 2010; Goupil, 2007).

Ética y gobierno digital

Al pensar las prácticas de relacionamiento de los usuarios-ciudadanos (con la reducción categórica que esto implica) con el Estado-plataforma que se configura en los procesos de transición digital en el contexto de los gobiernos digitales que están en construcción como parte de su modernización y su relacionamiento con el ciudadano, especialmente a través de la digitalización de los procesos administrativos, emerge como un elemento central en esta transición y transformación la construcción de la gobernanza digital. En este contexto, aparece la propuesta de Floridi, quien entiende esta construcción a través de la evaluación moral, pues la gobernanza está configurada por la normatividad de lo digital, la que a su vez está delimitada por la ética de lo digital mediante la evaluación moral. “Digital ethics shapes digital regulation and digital governance through the relation of moral evaluation” (Floridi, 2018b, p. 4).

La ética digital tendría como papel fundamental en esta situación orientar los desarrollos tecno-científicos de manera que los ciudadanos puedan dar forma a estrategias relacionadas con el desarrollo y uso de las tecnologías digitales, fuera de una perspectiva lineal del desarrollo (Moreno y Guzmán, 2017) y de un punto de vista determinista tecnológico (Moreno y Osorio, 2017), especialmente desde

el inicio de los procesos de transformación o de creación digital. “Digital ethics must inform strategies for the development and use of digital technologies from the very beginning, when changing the course of action is easier and less costly, in terms of resources and impact” (Floridi, 2018b, p. 7).

En este sentido, podemos centrar el análisis en el proceso de digitalización y concentrarnos específicamente en los procesos de digitalización de los servicios administrativos del ciudadano con el Estado a través de las plataformas, que configuran la idea de modernización del Estado en la figura del Estado plataforma. Sin embargo, ante esta situación emerge una pregunta: ¿y si no todo se puede digitalizar? A este respecto, puede tener un límite la transición del Estado burocrático, centrado en la oferta de servicios al ciudadano a través de las oficinas y funcionarios públicos, al Estado plataforma, mediado por el uso de tecnologías de comunicación, y de los procesos de desmaterialización. Al convertir en dígitos los soportes en papel (los formatos) a soportes digitales (formularios electrónicos), emergen las barreras, los límites, las normas que regulan los trámites y que hacen necesaria la existencia física de estos soportes, así como de los procesos, aquello que constituye el trámite y que le subyace, como por ejemplo la validación de la identidad del ciudadano que realiza el trámite, la firma del ciudadano que valida los formatos, elementos que constituyen el marco regulatorio de la relación ciudadano-Estado, y que pueden imponerse como barreras iniciales a los procesos de transformación digital.

Esta forma de pensar la gobernanza de los desarrollos tecnológicos puede ser vista como una barrera para los procesos de desarrollo e innovación desde el punto de vista de los diseñadores de tecnologías, en especial, en procesos de transición digital, como los de gobierno electrónico, ya que las normatividades vigentes relacionadas con los procesos de desmaterialización de documentos y la realización de procesos relacionados con los servicios administrativos del Estado no se alinean de forma sincrónica con los desarrollos y posibilidades de manejo

digital a través de plataformas como las de Movilidad en Línea, en las cuales se busca gestionar los procesos administrativos en relación con la movilidad en la ciudad.

Ahora, si bien estos marcos normativos ponen límites y dan forma a las transformaciones digitales, no parecen ser suficientes, ni dan cuenta de las preguntas y necesidades de la ciudadanía en relación con dichas transformaciones. Ante este panorama, la idea de una ética anclada en las prácticas surge como la opción que permitiría vincular la posibilidad que menciona Verbeeck de la ética que acompaña a la tecnología, vinculada específicamente con los procesos de diseño digital, mediante un uso crítico de estas por parte de la ciudadanía, en el que se pueda anticipar el lugar de la mediación tecnológica para desarrollar formas de apropiación y uso deseables que den forma a esas mediaciones (Verbeeck, 2015) las cuales se imponen en los procesos de transición y transformación digital, especialmente en los gobiernos electrónicos.

Esto nos lleva a pensar que el diseño, concepción e implementación de las tecnologías, en especial, las relacionadas con la información y las comunicaciones, son inherentemente morales, pues los diseñadores no solo desarrollan los artefactos u objetos tecnológicos, sino un conjunto de impactos sociales asociados a este artefacto (Verbeeck, 2015), así como formas de priorizar u orientar los desarrollos de estos artefactos u objetos tecnológicos. En este sentido, las actividades relacionadas con la formulación de políticas relacionadas con la implementación y uso de estas nuevas tecnologías se convierten en una forma de gobernar nuestro mundo mediado tecnológicamente.

La ética que acompaña las tecnologías ubica en un lugar distinto la reflexión ética de las tecnologías, pues más allá de pensar si una implementación tecnológica debe o no desarrollarse, o si su desarrollo es correcto o no correcto, desde un punto de vista externo al objeto técnico, la pregunta podría enfocarse en el cómo puede tener esta tecnología un lugar que sea deseable en la sociedad (Verbeeck,

2015, p. 224). Para hacer esto, el autor señala la necesidad de pensar a través de la dimensión ética del diseño, la implementación y el uso de esa tecnología. La idea del diseño responsable, que piensa en las implicaciones del uso, y que se vincula estrechamente con la necesidad de desarrollar nuevas formas de ciudadanía crítica frente al uso de las nuevas tecnologías.

Estas nuevas formas de ciudadanía, en contextos locales como el del caso analizado, implican la construcción de nuevas prácticas de relacionamiento con el Estado desde las prácticas habituales de los ciudadanos evitando su reducción a la noción de usuario. El proceso de diseño, y los múltiples actores involucrados en este, con sus variadas gamas de intereses específicos, interacciones, negociaciones y limitaciones, entran en juego con las expectativas de los ciudadanos que se ven confrontados a la necesidad (optativa o no) de los servicios digitales ofertados por las instituciones estatales, aunque administrados por empresas y consorcios privados o público-privados. En estas alianzas y en estas múltiples interconexiones e interrelaciones de los diversos actores involucrados en los procesos de adopción-adaptación digital.

Las adaptaciones del usuario

El imponer la facilidad y rapidez como objetivos principales para la realización de los trámites administrativos parece derivar necesariamente en los procesos de automatización del Estado y de la relación con el ciudadano. En principio esto parece altamente deseable, pero al analizar los elementos que entran en juego en esta aparente facilidad surge la pregunta: ¿Cuánto nos cuesta la simplificación del trámite? Es decir, la simplificación como objetivo número uno de los procesos de digitalización de los trámites de gobierno digital ¿qué costo termina teniendo para nuestro ejercicio de la ciudadanía? Por ejemplo, el cambio y hasta la eliminación de la interacción cara a cara del ciudadano con el funcionario parece que no solo elimina esta relación o interacción, sino que también desaparece el ciudadano en la interacción con la plataforma, tras los trazos que deja (Cardon, 2015) en las

transacciones que realiza en esta (el tiempo de permanencia en página, la finalización o no del trámite, hasta la cantidad de clics que da y los lugares de la página en los que lo hace), pues lo que se analiza y se toma en cuenta en el diseño y mejoras de la plataforma es principalmente el comportamiento del ciudadano-usuario durante su uso de esta. Pero si parece inevitable esta transición hacia la digitalización y construcción del Estado plataforma, entonces la pregunta que subsiste y que es fundamental resolver, como lo señala Floridi (2018b), es qué clase de sociedades de la información maduras queremos construir, lo que nos lleva a entender que en los procesos de digitalización el reto no es pensar los procesos de innovación sino del gobierno de lo digital en términos del impacto que lo digital tiene en nuestras vidas diarias y la manera en que estos se pueden regular (Floridi, 2018b).

Como parte de estos impactos tenemos la creación de nuevas mediaciones, como la mediación de las plataformas en el acceso y realización de los servicios administrativos del Estado como el pago de multas de tránsito, la expedición de licencias de conducción, la entrega de vehículos inmovilizados, entre otros, que empiezan a marcar diferencias adaptativas entre los ciudadanos, como aquellos que tienen las habilidades digitales y los que no (lo digital divide) o quienes tienen acceso a los dispositivos y la conectividad necesaria, o quienes desean usar estos nuevos canales para acceder a dichos servicios administrativos y quienes no. Ante estas diferencias, emergen o se adaptan las mediaciones al entorno, pues ante las dificultades que pueden presentarse en los procesos de transición, como la imposibilidad de realizar el trámite de manera total a través de la plataforma, debido a la existencia de elementos normativos que requieren la asistencia a la oficina física, o el rechazo a pasar por la adquisición de habilidades digitales para hacer uso de este nuevo gobierno electrónico, se evidencia la persistencia de la mediación humana que muestra la capacidad y la necesidad de la inclusión de las prácticas de los ciudadanos y la manera en que subsisten los procesos de relacionamiento entre estos y el Estado.

Es por esto que la posibilidad de participación de los ciudadanos en la configuración de los procesos de transición digital se convierte en un punto clave en la búsqueda del acercamiento de estos a los servicios de gobierno, en la lucha contra la corrupción, es decir, en la búsqueda de la transparencia y la simplificación de los trámites que redunden en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Esta participación que, como se mencionó anteriormente, puede caracterizarse por un acompañamiento crítico, si bien puede pasar por un proceso reflexivo, es decir, como un ejercicio de pensamiento y reflexión, se puede traducir de manera concreta en las prácticas, como podemos evidenciarlo en el usuario no dócil, en el que no se conforma con seguir y adaptarse al modelo prescrito, entendido como el diseño y *script* de uso prescrito por los diseñadores e inscrito en el artefacto (Akrich, 2006) y que genera estrategias de evasión, persuasión, etc. para lograr su objetivo. El diseño del *script* de uso no es un asunto meramente funcional, sino algo complejo que involucra la materialización de muchas intenciones y propósitos sociales (Guzmán-Ortiz, 2019). En el caso de análisis, ese objetivo podría ser la realización de un trámite de tránsito-movilidad, a través de la mediación de un tercero (tramitador, familiar, amigo) eludiendo el uso de las herramientas digitales. En esas acciones podemos ver una manera de relacionamiento con la tecnología, una forma de evasión que implica un *ethos* que se transforma y se adapta a las transiciones digitales que se instauran en los procesos de gobierno digital.

De esta forma, la posibilidad de la gobernanza de lo digital se encuentra atravesada por la acción humana. En el caso del diseño de Movilidad en Línea, podemos ver que para los diseñadores y desarrolladores de la plataforma una de las barreras de interconexión- comunicación con el ciudadano-usuario es la normatividad, en tanto genera obligaciones, impide procesos, restringe las posibilidades de generar cambios tecnológicos; entonces la normatividad es percibida por estos actores como una limitación a los procesos de desmaterialización, como por ejemplo los procesos de identificación del

ciudadano a través de la huella física, lo que imposibilita la validación de los documentos de manera 100 % digital a través del portal, pues se deben entregar de manera física los documentos firmados, lo que conlleva la finalización de ciertos trámites en las oficinas físicas. Sin embargo, estas barreras se van modificando y transformado de manera más o menos rápida dependiendo de los contextos, como se evidenció durante la actual coyuntura de la pandemia, que creó la necesidad de generar un acceso remoto a los servicios de gobierno. Ante esta situación, la normatividad se ha modificado y adaptado bajo el amparo de la excepcionalidad de la emergencia sanitaria permitiendo realizar algunos procesos a través de la validación de la identidad del ciudadano con otros mecanismos (como preguntas, claves, etc.) diferentes a la firma física.

Estas situaciones nos muestran que la definición específica del uso se juega entonces en la práctica de utilización del objeto tecnológico y de las capacidades-intencionalidades de diseño y de los tomadores de decisiones, así como en la denominada “interoperatividad”, que involucra instituciones, procesos y tomadores de decisiones.

El diseño de lo público. Políticas de la mediación

Ante este panorama, presente en las transiciones digitales, pensar en el espacio público y la manera en que este se construye y se constituye en las relaciones sociales que se tejen a través de las interacciones que tienen lugar en ciertos espacios, como las oficinas para la realización de servicios administrativos estatales, nos permite comprender las transformaciones que suceden de manera central en la configuración de las tecnologías como elementos de mediación de estas relaciones. Parece, entonces, que el carácter público del espacio que se habita en los relacionamientos del ciudadano con la administración se desmaterializan, al igual que los documentos, trámites, formatos, etc. Y esto conlleva una transformación del espacio público, que parece perder o transformar el significado de lo público, pues se cierra (clausura) y se transforma en la

relación de cada ciudadano con la plataforma desde su lugar de acceso (casa, oficina, parque, carro, etc.), mediado por el dispositivo de acceso y, en ciertos casos, otros actores intermediarios; sin embargo, en este mismo proceso, entran en escenario múltiples actores que se invisibilizan para el ciudadano, pues operan tras la plataforma; después de todo, son seres humanos los que están programando, diseñando, monitoreando el uso de esta tecnología. Así, podemos ver que las transiciones tecnológicas especialmente en los gobiernos digitales dan forma (siguiendo a Don Ihde) a la relación entre los seres humanos y su contexto (ambiente) “Whenever a technology is used, it becomes a mediator between its users and their environment, helping to shape the character of the relations between both” (Verbeek, 2015, p. 218). Esto significa que el mundo se configura o toma forma de manera relacional a través de la mediación tecnológica.

Para el caso de análisis, la manera en que el ciudadano entiende y vive la relación con la administración pública se transforma con el proceso de digitalización de los servicios administrativos de tránsito; no solo se modifica la manera en que se realiza un trámite sino el relacionamiento del ciudadano con la administración local y con la forma en que habita la ciudad. Lo que se constituye en la base de las transiciones digitales de los gobiernos electrónicos, en casos como los de las plataformas de movilidad, es el moldeamiento del comportamiento de los usuarios en relación con las formas de acercarse a las administraciones públicas a través de los usos de los servicios de gobierno, y a su vez, dentro de una ampliación cada vez mayor de la interoperabilidad de los servicios (interconexión de diversos sistemas para ampliar las posibilidades de desarrollos de procesos a través de una sola plataforma, en este caso, el ejemplo es la interoperabilidad entre el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT y Movilidad en Línea) que inciden en la manera en que el ciudadano termina construyendo su propia forma de construir su ciudadanía a través de las prácticas cotidianas (poder hacer múltiples tareas como pagar una multa desde el espacio del hogar sin tener que desplazarse, realizar un traspaso, solicitar un certificado, etc.), nos permite disminuir los tiempos de

desplazamiento, pero también modifica la forma en que habitamos la propia ciudad, pues tienden a desaparecer los espacios de interacción cara a cara, quedando en su lugar la mediación tecnológica.

Esta capacidad de multiplicar la presencia, pero a la vez distanciar el contacto y la interacción entre los humanos, parece tomar fuerza en los procesos de interacción que se modifican en la transición digital de los servicios de gobierno. Hay algo que se pierde cuando el trámite no se realiza en la oficina física, ese contacto con el funcionario que responde al ciudadano cuando tiene un caso específico, o que en la interacción comunicativa puede entender el lenguaje corporal y rasgos de la comunicación no verbal que se pierden con la pantalla y que, hasta el momento, el asistente virtual (*chatboot*) no ha podido remplazar. Se instalan, entonces, nuevas formas de comportamiento social que tienen un impacto político en las interacciones que se tienen en el espacio público, así como en la calidad de las interacciones personales (Verbeek, 2015).

Estas redes de relaciones que dan forma a la propia existencia de los sujetos no pueden evitarse, siempre estamos inmersos en ellas, por lo que las transiciones digitales no solo modifican de manera eficiente la relación del ciudadano con el Estado, sino que con estas modificaciones se transforma la vida misma de las personas en su relación con el espacio que habitan, con la manera en que interactúan, con los modos en que existen y habitan el mundo. Un mundo cada vez más mediado por las tecnologías de la información, que han tenido su punto más alto de adopción de canales electrónicos para el acceso a los servicios administrativos del Estado en el último año, debido a la imposibilidad de asistir a las oficinas físicas, así como por el riesgo que representa ir a estos lugares ante un posible contagio en medio de un contexto de pandemia, que favoreció el distanciamiento social y los procesos de individualización.

Los objetos tecnológicos como agentes morales

En este contexto de digitalización y de transformación de las relaciones sociales, especialmente del ejercicio de la ciudadanía en el contexto de un Estado plataforma, el artefacto tecnológico se convierte en un actor central de reflexión para el análisis moral de las tecnologías de comunicación y su impacto en nuestra forma de habitar el mundo y relacionarnos. De acuerdo con la perspectiva filosófica reciente de Verbeek (2005; 2015), analizada por Moreno (2019, pp. 91-118), los artefactos no son neutros, sino moralmente relevantes, en la medida que tienen un sentido de agencia (Moreno, 2020). Específicamente, la agencia moral se distribuye sobre los seres humanos y los artefactos, puesto que los artefactos participan en condición de agentes, de donde se desprende un sentido mediador de los artefactos tecnológicos, en tanto influyen sobre nuestras percepciones y acciones, y sobre la forma como se constituye nuestra experiencia y existencia. En este sentido, los artefactos agencian sobre algunas condiciones morales, como la intencionalidad y la responsabilidad. Somos seres morales de manera material, a través de la medición material de los artefactos, que participan como coagentes en la orientación de nuestras acciones y en la constitución de nuestra subjetividad. Existe también una tesis moderada planteada por Illies y Meijers (2009; 2014), según la cual los artefactos tecnológicos no tienen el estatus de agentes morales, pero son moralmente relevantes, porque pueden afectar las alternativas de las posibles acciones disponibles de acuerdo con los esquemas o guiones de acción inscritos en los artefactos, empleando el concepto aportado por Akrich (1992) (Moreno, 2019, p. 103).

En este sentido, los artefactos tecnológicos son moralmente relevantes, pues crean nuevas opciones de acciones posibles, desde las cuales se puede juzgar como más correcta una situación que otra, cobrando relevancia en la evaluación de estas acciones la noción de mediación tecnológica. Desde el primer enfoque, las tecnologías median la percepción y la interpretación del mundo y, por lo tanto,

permiten configurar la realidad humana. En el segundo enfoque, las tecnologías median las acciones y prácticas humanas dando forma a las maneras como nos hacemos presentes en la realidad. Desde cualquiera de los dos enfoques consideramos entonces que la mediación tecnológica no es neutra y afecta la manera en que nos hacemos presentes en el mundo y encaminamos nuestras acciones en él.

En este sentido, la pregunta sobre el papel crítico de la ética hecha por Verbeek cobra un rol primordial como posibilidad de una comprensión crítica del uso de las tecnologías, que parece ser clave en el proceso de adopción digital de los gobiernos electrónicos. Así, la adaptación y adopción crítica de los ciudadanos a los nuevos entornos digitales de interacción para los servicios administrativos estatales hacen emerger preguntas fundamentales en relación con el origen de las mediaciones tecnológicas (y todas aquellas que surgen en los procesos de utilización de los artefactos) sobre la transparencia de quienes crean estos objetos, cómo se diseñan, qué actores operan y toman las decisiones sobre su arquitectura, y especialmente sobre la posibilidad de diseñarlos de maneras diferentes (Verbeek, 2015).

La posibilidad que emerge ante estas preguntas desde una reflexión ética es entonces cómo acompañar éticamente la innovación tecnológica, de manera que podamos construir formas responsables de lidiar con estos entramados sociotécnicos de manera crítica. La tarea se constituye entonces en evaluar estas mediaciones técnicas y comprometernos activamente en la manera en que puedan configurarse-reconfigurarse, así como en nuestra relación hacia estos artefactos y mediaciones (Verbeek, 2015).

Esta tarea implica un cambio en la noción de una ética que busca proteger y controlar a una que busca acompañar, y deja una tarea de implicación en las repercusiones-consecuencias sociales y existenciales de las tecnologías, de manera que se deja de lado la ambición de dirigir los procesos de innovación

tecnológica para pasar una posición de gobernar los desarrollos tecnológicos, como lo propone Verbeek (2015). Pero entonces surge la pregunta en relación con cómo hacerlo, ¿sólo podemos implicarnos en las consecuencias?, o ¿es posible un ejercicio de la ciudadanía que incida directamente en el proceso de decisión, diseño, concepción, y puesta en marcha de los distintos procesos de construcción de una tecnología? Al parecer, la Actor Network Theory (ANT) muestra que sí, que no hay posibilidad alguna de que esto no sea así, de hecho, solo que la noción de sociedad que subyace a esta visión de la relación tecnología-sociedad (que debería quitar el guion, dada la indisociabilidad de los dos ámbitos) muestra que los desarrollos tecnológicos tecno-sociales están performados por la sociedad.

Esto lo podemos ver en el caso de análisis ante la persistencia, resistencia, continuidad de la mediación humana (la intermediación del uso) que subsiste aún en los procesos de automatización y de individualización-personalización de los trámites en el portal de Movilidad en Línea. La insistencia de los usuarios en su percepción de limitación del sistema (de ahí una calificación tendiente hacia la insatisfacción y posible no utilización de la plataforma) es una evidencia de la necesidad y de la posibilidad de intervención del usuario en la dirección que toman los desarrollos tecnológicos. El usuario pide acompañamiento, pide ayuda, pide la presencia del humano, para el desarrollo de los trámites, aunque se basen en el mismo trasfondo común, hacer la vida más fácil, entendiendo por fácil no tener que dedicar tiempo de vida a la realización de un trámite, no estar metido en la enredada maraña burocrático administrativa, que por lo pronto sigue traduciéndose y trasladándose al entorno digital.

Pero, además de esto, el ciudadano se preocupa también por las implicaciones que esta búsqueda de la facilidad, de la disponibilidad de tiempo, de la posibilidad de deslocalizar el trámite para evitar desplazamientos y horarios de atención restringidos no traiga consigo la pérdida de la privacidad o la incertidumbre de quien está utilizando sus datos y para qué. Entonces no solo se interviene en el

artefacto a través de la interacción misma, sino con las estrategias que tienen lugar para lograr llevar a cabo un proceso administrativo con el Estado. Aunque podría hacerse mucho más, como intervenir directamente en los procesos de diseño, mediante procesos de co-creación, privilegiando o tomando responsablemente la decisión como ciudadanos de elegir este tipo de alternativas de diseño frente a otras que pudieran ser más cerradas y dejar poca viabilidad a la intervención directa del ciudadano-usuario que pudiera fungir como tomador de decisiones en relación con las posibilidades de desarrollo de un artefacto, especialmente con plataformas de gobierno electrónico que se convierten en paso obligado para el acceso a dichos servicios.

Conclusiones

Eficiencia y transparencia son las dos banderas que dirigen los procesos de creación de los Estados plataforma y que conllevan a una inevitable transición y transformación del espacio público y del ejercicio de la ciudadanía a través de las transiciones digitales mediadas por las tecnologías de la información y las comunicaciones. Esta realidad se ha impuesto en el mundo a partir de finales del siglo XX y se consolida en Colombia a través del programa de política pública Gobierno en Línea (Massal y Sandoval, 2010) bajo el cual se favorecen los procesos de digitalización de las administraciones públicas locales en diferentes servicios administrativos como los tránsito y transporte que ejemplificamos mediante el caso de la plataforma Movilidad en Línea.

En estas transiciones digitales, que prometen la vinculación directa del ciudadano con la administración pública y la eliminación de intermediaciones (especialmente la del funcionario público), tratando de lograr aligerar los procesos (trámites) del aparato burocrático, terminan en realidad operándose múltiples mediaciones que se traducen en por lo menos tres tipos de procesos de desmaterialización, mediados por nuevos actores del entorno digital y de las tecnologías de la comunicación: 1) La “liquidificación” de las relaciones administrativas con el

Estado, vinculado con la ruptura y desaparición de la relación con el funcionario y el ciudadano en el entorno digital a través de las plataformas que eliminan la mediación humana e instalan la mediación electrónica. 2) La transición a las ciudadanías digitales, que implica necesariamente la vinculación del ciudadano a los entornos digitales y que puede generar procesos de agudización de las brechas digitales implicando la aparición de tipos de ejercicio de ciudadanía vinculados estrechamente con la adquisición de habilidades y de acceso a la infraestructura de comunicaciones para acceder a las plataformas. 3) La reconfiguración de las mediaciones que aparecen y/o persisten, a través de diversos actores (la plataformas, los intermediadores [tramitadores], las empresas privadas encargadas de la puesta en marcha y funcionamiento de las plataformas) que se dan durante la transición digital en los servicios administrativos. Todos estos elementos fueron evidenciados a través del análisis del caso de la plataforma Movilidad en Línea, especialmente en los procesos de diseño de la plataforma y del sondeo de las percepciones de los usuarios del portal en relación con su experiencia de utilización para la realización de los trámites de traspaso, matriculación y recuperación de vehículos en patios.

En este contexto se comienza evidenciar la manera en que la plataforma como artefacto tecnológico se consolida como un agente moral, al igual que la manera en que esta se convierte en una mediación que interviene en las formas de estar en el mundo por parte de los humanos. En el caso de análisis, vemos que Movilidad en Línea se convierte en un intermediador de la relación del ciudadano con el Estado, del acceso a los servicios administrativos y de la forma en que se entabla la relación de este con la administración y la manera en que habita la ciudad. En un contexto de pandemia como en el que se realizó la investigación y de la que surgen estas reflexiones, encontramos cómo la plataforma se convirtió no solo en el canal de comunicación, sino en el entorno digitalizado en el que ocurría la relación del ciudadano-usuario con un actor no humano a través del cual se intentaba eliminar el riesgo de contagio de una enfermedad, y que a su vez

terminaba por enfatizar la posibilidad de mejorar la eficiencia de la realización de trámites de movilidad con la administración local. Sin embargo, estas intermediaciones no están libres de problemas, desde sus inicios plantean grandes retos, no solo en términos de inversión en infraestructura, bancarización, protección de datos, uso de la información de usuarios, entre otros (Massal y Sabdoval, 2010), sino en procesos de intervención en el diseño de estas nuevas tecnologías, de estas plataformas, en su arquitectura, y sobre todo en los canales de comunicación que implementa en el relacionamiento con el ciudadano, tratándose no solo de adopción o de adaptación a las tecnologías, sino del ejercicio de una posición crítica de la ciudadanía, para intervenir en los procesos de creación tecnológica, no solo como un recurso de las empresas o el Estado para las mejoras de un producto, sino para el ejercicio activo del derecho de los sujetos en una democracia participativa que transita hacia la democracia electrónica, que como hemos visto no es tan directa como parece pensarse a primera vista. Eliminar la mediación burocrática del funcionario no anula la mediación, la transforma, la digitaliza y la cajanegriza.

Ante estos retos, las posibilidades de una ética crítica de las innovaciones tecnológicas (Verbeek, 2015) cobra gran relevancia, en especial una que permita acompañar los procesos de innovación, abandonando, o dejando de lado la idea de guiar estos procesos a una de gobernar en el que podamos explorar como ciudadanos las posibilidades de las innovaciones a través de una noción de sociedades deseables, abiertas y participativas, a través de procesos de co-creación, de intervención en el proceso de diseño y transformación digital de los entornos públicos que afectan el ejercicio de nuestra ciudadanía.

Referencias

Akrich, M. (1992) The De-scription of Technical Objects. Bijker, W. y Law, J. *Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change*. MIT Press.

- Akrich, M. (2006). *La description des objets techniques*. En: M. Akrich, M. Callon y B. Latour (Eds.), *Sociologie de la traduction: textes fondateurs* (pp.). Presses des Mines. <https://doi.org/10.4000/books.pressesmines.1197>
- Alauzen, M. (2019). L'État plateforme et l'identification numérique des usagers: Le processus de conception de FranceConnect. *Réseaux*, 213, 211-239. <https://doi.org/10.3917/res.213.0211>
- Anttiroiko, A. (2016). City-as-aPlatform: The Rise of Participatory Innovation Platforms in Finnish Cities. *Sustainability*, 8(9). doi:10.3390/su8090922
- Cardon, D. (2015). *À quoi rêvent les algorithmes? Nos vies à l'heure des big data*. Seuil.
- Floridi, L. (2018a). Soft Ethics: Its Application to the General Data Protection Regulation and Its Dual Advantage. *Philosophy & Technology*, 31(2), 163-167.
- Floridi, L. (2018 b). Soft Ethics and the Governance of the Digital. *Philosophy & Technology*, 31, 1-8. <https://doi.org/10.1007/s13347-018-0303-9>
- Goupil, S. (2007). Gouvernement en ligne et démocratie: vers une mutation de la relation citoyenne à l'État ? *Politique et Sociétés*, 26(1), 27-46. <https://doi.org/10.7202/016432ar>
- Guzmán-Ortiz, S. M. (2019) La construcción del uso educativo del computador en la escuela. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 11(21), 119-146. <https://doi.org/10.22430/21457778.1322>
- Illies, C. y Meijers, A. (2009). Artefacts without agency. *The Monist*, (92), 420-440.
- Illies, M. y Meijers. (2014). "Artifacts, Agency, and Action Schemes". En: P. Kroes y P. Verbeek, (Eds.), *The Moral Status of Technical Artefacts. Philosophy of Engineering and Technology* (pp.), vol. 17. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-007-7914-3_10
- Latour, B. (2001) *La esperanza de Pandora: ensayos sobre la realidad de los estudios de la ciencia*. Gedisa Editorial.
- Massal, J. y Sandoval, C. (2010) Gobierno electrónico. ¿Estado, ciudadanía y democracia en Internet? *Análisis Político*, (68), 3-25.
- Mazet, P. (2019). Vers l'État plateforme. La dématérialisation de la relation administrative. *La Vie des idées. Collège de France*. ISSN: 2105-3030. <https://laviedesidees.fr/Vers-l-Etat-plateforme.html>
- Moreno, J. C. (2020). "Tecnología y agencia". En: J. C. Moreno, (Ed.), *Tecnología, agencia y transhumanismo* (pp. 19-40). Editorial Universidad Santo Tomás. ISBN: 978-958-782-277-9.
- Moreno, J.C. (2019) Contribuciones al debate sobre la relevancia moral de los artefactos tecnológicos. *Trilogía, Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 11(21), 91-117. <https://doi.org/10.22430/21457778.1327>
- Moreno, J. C. y Osorio, S. N. (2017). El punto de partida del análisis bioético de la ciencia y la tecnología: críticas al determinismo. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 17(2), pp. 76-91. ISSN 1657-4702. <http://dx.doi.org/10.18359/rlbi.2142>
- Moreno, J. C. y Guzmán-Ortiz, S. M. (2017). "Problemas y falsos supuestos de la relación lineal entre tecnología y desarrollo". En: M. B. Albornoz, J. Jiménez y J. Rojas, *Ingeniería, innovación y tecnología social* (pp. 115-135). FLACSO Ecuador, Universidad Nacional de Colombia. ISBN 978-958-783-110-8.
- O'Reilly, T. (2010). Government as a Platform. *Innovations*, 6(1), 13-40.

Verbeek, P.-P. (2005). *What things do: Philosophical reflections on technology, agency, and design*. University Park: Pennsylvania State University Press.

Verbeek, P.-P. (2015). "Designing the Public Sphere: Information Technologies and the Politics of Mediation". En: L. Floridi (Ed.), *The Onlife Manifesto* (pp.). DOI 10.1007/978-3-319-04093-6_21.

Weller, J. (1998). La modernisation des services publics par l'utilisateur: une revue de la littérature (1986-1996). *Sociologie du Travail*, 40(3), 365-392.



En edición