

# Derechos fundamentales en la nueva constitución para la era digital:

Percepciones de la ciudadanía

Diego Caro & Benjamín Lustig





Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC BY 4.0):  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

Redacción del informe: Diego Caro y Benjamín Lustig  
Supervisión de la investigación: Patricio Velasco  
Apoyo a la realización de los encuentros: Vladimir Garay  
Portada y diagramación: Catalina Viera  
Edición y correcciones: Ileana Silva

Abril de 2022.

Derechos Digitales es una organización independiente y sin fines de lucro, fundada en el año 2005 y cuya misión es la defensa, promoción y desarrollo de los derechos fundamentales en el entorno digital

# \_Tabla de contenido

<b>Resumen Ejecutivo:</b>	<b>4</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
Contextualización	<b>6</b>
Problema de Investigación	<b>8</b>
<b>Marco teórico</b>	<b>10</b>
Relación Tecnología y Sociedad	<b>10</b>
Era digital y Tecnología	<b>12</b>
Algoritmos	<b>13</b>
Derechos Humanos y tecnologías	<b>15</b>
Acceso, Seguridad, y Privacidad	<b>17</b>
<b>Marco Metodológico</b>	<b>19</b>
Objetivo General:	<b>19</b>
Objetivos Específicos:	<b>19</b>
Enfoque metodológico	<b>20</b>
Métodos de Recolección y Análisis de Datos	<b>21</b>
Aspectos Éticos y Limitaciones del Estudio	<b>25</b>
<b>Resultados</b>	<b>26</b>
Primer Nivel: Experiencia en Internet	<b>27</b>
Acceso Agregado	<b>27</b>
Nuevas tecnologías y sus riesgos	<b>32</b>
Segundo Nivel: Derechos en la era digital.	<b>33</b>
Internet como llave para otros derechos	<b>34</b>
Regulación del entorno digital	<b>35</b>
Tercer Nivel: Características de la Sociedad Digital	<b>37</b>
Desigualdad Digital	<b>37</b>
Surveillance Capitalism	<b>40</b>
<b>Conclusión</b>	<b>43</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>47</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>48</b>
<b>Anexos</b>	<b>50</b>

## **\_Resumen Ejecutivo:**

La presente investigación tiene como finalidad describir las principales preocupaciones y expectativas respecto del ejercicio de derechos en la era digital.

Con tal objetivo, se realizaron 7 conversatorios ciudadanos con distintos grupos de interés dentro de la ciudadanía. Los grupos de interés seleccionados fueron mujeres, pueblos originarios, disidencias sexuales, inmigrantes, NNA, adultos mayores y se ejecutó un grupo de carácter general.

El material emanado de estos conversatorios ciudadanos, es analizado a lo largo del presente informe, buscando conseguir los siguientes objetivos:

- 1.** Identificar las **preocupaciones** respecto al ejercicio de derechos digitales de cada grupo de interés.
- 2.** Identificar las **expectativas** respecto al ejercicio de derechos digitales de cada grupo de interés.
- 3.** Describir **percepciones comunes y en conflicto** entre los distintos grupos de interés respecto al ejercicio de derechos digitales.

El abordaje metodológico de esta investigación es de carácter cualitativo, abductivo y construccionista. Los grupos enunciados previamente fueron seleccionados por Derechos Digitales siguiendo criterios de experiencia nacional e internacional sobre criterios de vulnerabilidad en el ejercicio de derechos en la era digital. Se analizó utilizando técnicas de análisis temático mediante el software de Atlas.ti.

Los principales resultados obtenidos se dividen en tres niveles. Un primer nivel descriptivo, da cuenta de las principales preocupaciones de los grupos participantes. Por un lado, existe la preocupación de poder acceder a internet, pero entendiendo este acceso como un elemento complejo al que denominamos “acceso agregado”. La otra preocupación principal tiene relación con la percepción de la existencia de nuevas tecnologías y los diversos riesgos que éstas implican. Un segundo nivel de análisis es también descriptivo, y trata sobre las expectativas de los grupos. En este caso, la categoría principal es internet como un derecho, que tiene dos dimensiones. La primera la denominamos “internet como llave para otros derechos” y definido como el acceso a internet como facilitador de la protección de diferentes derechos como la educación, el trabajo, entre otros. La segunda dimensión hace referencia a la necesidad de una mayor regulación para el internet.

Parte de nuestros resultados ponen en manifiesto la tensión existente entre estas dos dimensiones, que en conjunto configuran al internet como un derecho complejo.

El tercer nivel de análisis es interpretativo al dar cuenta de categorías abstractas, y está dominada por tres categorías. La primera es desigualdad digital, como eje articulador de los niveles previos, y la segunda se denomina Surveillance Capitalism, que da cuenta de los fenómenos de vigilancia en función de explotación de los datos de las personas. Entre ambos hay una tercera categoría denominada pensamiento político, referida a la reflexión política que ambas categorías implican.

El presente informe desarrolla los tres niveles, además de las interacciones, relaciones y conflictos entre las diferentes categorías, en búsqueda de abordar el problema de los derechos en la era digital.

# **\_Introducción**

## *\_Contextualización*

Big Data, Inteligencia artificial, Internet y las nuevas tecnologías, han sido hitos altamente influyentes en las primeras décadas del siglo veintiuno. Durante los últimos años, la población mundial ha atravesado la pandemia por COVID-19 y el repliegue de los estados nación sobre sí mismos (Han, 2020). En Chile, sumado al convulsionado contexto global, se ha iniciado un proceso de cambio constitucional. De las inmensas aglomeraciones del estallido social, al encierro producto de la pandemia, solo transcurrieron algunos meses y, como resultado de la crisis político-social, y en medio de la crisis sanitaria, se establece un nuevo órgano constituyente que pretende reconstruir el pacto social en Chile a partir de la redacción de una nueva carta constitucional (Atria, 2013).

Las nuevas tecnologías han servido como medios de información, comunicación, coordinación y esparcimiento. El vertiginoso progreso tecnológico llama la atención de múltiples disciplinas en las ciencias y humanidades, que alertan sobre la necesidad de reflexionar respecto al tema (Rise, 2019; Land, & Aronson, 2020; Santorcuato & Escudero, 2021; Xiaowei, 2016). Al ser un espacio en el que se han vivido las crisis sanitaria, política y social es menester reflexionar sobre estas nuevas tecnologías y su relación con los procesos de la sociedad. En el caso chileno, es importante pensar en lo que pueda decir un nuevo marco constitucional sobre las tecnologías que lo vieron nacer.

El tópico constitucional viene siendo largamente discutido en Chile desde antes del estallido social (Atria, 2013), pero el tema encuentra mayor cauce con el cuestionamiento al modelo subsidiario que caracterizó al denominado estallido social (Pizarro, 2020). Así, se puso en la palestra pública la necesidad de una nueva constitución que sirviera como marco institucional desde el cual abordar las demandas sociales levantadas.

Fue a través de un plebiscito histórico, celebrado el 25 de octubre, donde la opción de una nueva constitución recibió un amplio respaldo ciudadano, que recibió un 78 por ciento de los votos. A partir de este plebiscito se dio forma a una Convención Constituyente, cuya misión es redactar una propuesta de texto constitucional que será luego consultada con la ciudadanía en un plebiscito de salida.

En el órgano encargado de la redacción de la nueva carta magna se han reservado cupos para personas integrantes de pueblos originarios. Por otra parte, la Convención Constitucional destaca en Latinoamérica y el mundo por ser la primera institución con atribuciones constitucionales cuya distribución por género es paritaria.

Esta discusión se da en el marco de la pandemia del COVID-19, que ha puesto en evidencia diferentes inequidades y problemáticas sociales. Una de las más sensibles es el acceso a las diferentes tecnologías que, en su inequidad, acrecentó las desiguales posibilidades de comunicarse sin contacto físico, y por el otro, tuvieron un rol esencial en poder controlar, distribuir y restringir las ayudas sociales (Venturini & Diaz, 2020).

Frente al problema que suscitan las nuevas tecnologías en la sociedad, la Organización No Gubernamental Derechos Digitales se ha enfocado en la labor de generar y difundir conocimiento respecto al tema. Sobre esto, sus estudios más recientes sobre la situación digital y jurídica en América Latina se han centrado en destacar cómo se ha legislado la materia en diversos países de la región (Guerra, et.al., 2016).

Derechos Digitales es una institución que se caracteriza por abogar por el respeto de los Derechos Humanos en el contexto digital a nivel latinoamericano. Su labor se divide en tres ejes: incidencia, libertad de expresión e investigación.

Estos ejes refieren a la posibilidad de la organización de tener un impacto en los diversos países en los que se encuentra; la defensa de la libertad de expresión, recopilando información en la materia; y, el desarrollo de iniciativas de investigación que contribuyan a alguna de las dos líneas anteriores o aporten en la comprensión de los derechos humanos en la era digital.

Derechos Digitales se propone incidir en la discusión pública, aportando desde la sociedad civil a la discusión política y legislativa sobre el entorno digital. Esta intención se ha cristalizado, producto de la contingencia chilena, en el proyecto “Derechos humanos en una nueva Constitución para la era digital” cuyo fin es incidir en el debate constitucional respecto de las nuevas tecnologías.

Este proyecto busca ser parte de la labor de investigación e incidencia, al generar una serie de diálogos ciudadanos cuyo análisis se traducirá en un texto con sugerencias para la discusión constitucional para plantear a la Convención Constituyente; tomando en cuenta las inquietudes y expectativas expresadas por la ciudadanía en las conversaciones. Desde este marco institucional, la labor de la presente investigación consistirá en analizar y sintetizar los diálogos ciudadanos hechos a seis grupos identificados como de interés.

## *Problema de Investigación*

En 2016, poco más del 60% de los hogares contaban con una conexión a internet, quince puntos sobre la media latinoamericana y cerca de treinta bajo el promedio de la OECD (Cepal, 2017). Otro antecedente relevante es la diferencia de cerca de 30% que hay entre hogares rurales, con un 41%, y hogares urbanos con un 69% (Cepal, 2017). Según la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (2017), dicho acceso debe separarse entre las redes fijas y móviles, llegando a la cifra de 48% de hogares con acceso a una red fija. Las cifras más actualizadas indican que, en el cuarto trimestre de 2020, en Chile el 60,4% de los hogares cuenta con acceso a una red fija de internet (SUBTEL, 2020).

Este aumento, es explicado por lo que el equipo de investigadores de la Subsecretaría de Telecomunicaciones denomina Efecto Pandemia (SUBTEL, 2020), que indica un aumento de 6,7 puntos porcentuales en el porcentaje de hogares con acceso a conexión fija, así como un aumento de 57,2 puntos porcentuales en el tráfico de datos a través de redes fijas y un aumento de 36,9 puntos en el tráfico de datos en redes móviles (SUBTEL, 2020). Esta realidad tecnológica expuesta por la pandemia se conecta con un entorno societal que podríamos denominar “Capitalismo informacional” (Busquet, Calsina & Medina, 2012, citado Santorcuato & Escudero, 2021) el cual se caracteriza por la innovación permanente en términos de tecnologías poniendo un énfasis en la gestión de la información (Santorcuato & Escudero, 2021).

De esta forma, nuestra realidad social está cruzada por la información, las tecnologías y los algoritmos. Si bien de antemano pueden parecernos indescifrables, “los algoritmos son, en su forma más básica un “conjunto de instrucciones para resolver un problema bien definido” (Santorcuato & Escudero, 2021, p.10), que con la introducción de las nuevas tecnologías se ha ido complejizando hasta ser un conjunto de instrucciones a una computadora (Molina & Garip, 2019 citados en Santorcuato & Escudero, 2021). La literatura en torno a la discusión de los derechos digitales tiene una opinión generalizada respecto de la importancia de abordar el tema desde diversas disciplinas (Rise, 2019; Land & Aronson, 2020). En particular, este consenso responde a la rapidez con la que avanzan las nuevas tecnologías, a los problemas éticos que suscitan y a la actual falta de regulación en esta materia.

Sobre esto último, la literatura tiene diferencias en torno a qué regular y cómo hacerlo. La noción de derecho, o de derecho humano, entran en conflicto en la literatura pues se concibe a internet como un derecho en cuanto a medio para acceder a derechos fundamentales (Xiaowei, 2016). Aunque no haya consenso cada una de las discusiones abordadas por la literatura, se considera que es un entorno que debe ser regulado pues, al alero de intereses económicos que hoy marcan pauta respecto de internet, muchos derechos están siendo transgredidos.



Ante los actuales desafíos que se presentan en la era del capitalismo informático ¿Cómo se puede normar y diseñar una carta fundamental clara que respete los derechos fundamentales en Chile? ¿Cuáles son las impresiones de la ciudadanía respecto de sus derechos en el entorno digital? Para lograr una propuesta de contenidos para una nueva constitución, Derechos Digitales ha propuesto realizar un programa de diálogos ciudadanos, para discutir temáticas relativas a tecnologías y derechos fundamentales. Frente a estas preguntas, y desde el programa descrito, la presente investigación parte del siguiente cuestionamiento:

***¿Cuáles son las expectativas y percepciones de la ciudadanía respecto a los derechos humanos en la era digital para la futura constitución?***

La primera sección del presente informe profundizará en las diversas posturas desarrolladas en la literatura respecto de las nuevas tecnologías, la era digital y los derechos fundamentales. Luego, respecto del abordaje metodológico a la pregunta en cuestión, se presentarán y describirán los principales elementos del diseño. La Organización es la responsable de desarrollar inicialmente la metodología, definiendo los contenidos a discutir en los diálogos y realizando la labor de conducción.

Se han realizado siete encuentros entre los meses de agosto y diciembre de 2021, los cuales fueron convocados y mediados por la organización. Han sido realizados con diversos grupos de interés, identificados como tales por Derechos Digitales, los cuales son: personas pertenecientes a la comunidad LGBT+, Mujeres, Pueblos Originarios, Grupo General, Migrantes, Tercera edad y Niños, Niñas y Adolescentes (NNA). La selección de la muestra, así como los elementos característicos de las conversaciones ciudadanas, serán profundizados en la sección de metodología.

Seguido del desarrollo metodológico, la sección de resultados desarrolla en profundidad los principales hallazgos del trabajo de campo y su posterior análisis. Esta sección se encuentra organizada por tres niveles de análisis: el primero enfocado a las percepciones de las y los participantes respecto a internet; un segundo considera las expectativas de la ciudadanía respecto del derecho a internet; y, finalmente, el tercer nivel de análisis articula un proceso reflexivo que, por alcanzar un mayor grado de abstracción, entabla diálogo con el marco teórico que orienta la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones del proceso de investigación, las principales recomendaciones a Derechos Digitales y se abren preguntas a futuras investigaciones.

## **\_Marco Teórico**

Para abordar la pregunta planteada, ¿Cuáles son las expectativas y percepciones de la ciudadanía respecto a los derechos humanos en la era digital para la futura constitución? es necesario revisar algunos de los conceptos que suscita. De igual manera, comprobaremos las principales reflexiones teóricas respecto a estos conceptos. En primera instancia, revisaremos la relación entre tecnología y sociedad como un marco general dentro del cual la presente investigación se sitúa. En segundo lugar, reflexionaremos en torno a la era digital, revisando algunas nociones sobre la misma y cómo ésta se inserta en la sociedad en estricta relación con las nuevas tecnologías que la forjan y sostienen. De forma específica, en torno a las nuevas tecnologías de la era digital, revisaremos qué son los algoritmos y qué efectos tienen sobre diversos tipos de interacciones sociales.

También expondremos diversas posturas en torno a la noción de derechos humanos. En particular, revisaremos posturas que desde la filosofía, debaten la posibilidad de concebir internet como un derecho humano. Luego, transitando hacia la discusión que emerge de un análisis preliminar de las conversaciones, son revisados algunos derechos específicos asociados a lo digital como son el acceso, la seguridad y la privacidad.

### *\_Relación Tecnología y Sociedad*

La relación entre tecnología y sociedad ha sido estudiada por diversas disciplinas como la la historia, la sociología, antropología y la economía, generando diferentes perspectivas y siendo especialmente fructífero a partir del siglo pasado (Correa & Tabares, 2014).

En un rastreo realizado por los autores Correa y Tabares (2014) encuentran que la relación tecnología y sociedad ha sido estudiado con tres énfasis teóricos diferentes. La primera se puede considerar como determinista. Consiste en que la sociedad es “receptora” de los cambios tecnológicos, por lo tanto, acepta o rechaza dichas modificaciones, pero la relación es entendida de forma unilateral, la tecnología es la que transforma la sociedad, difícilmente al contrario. En esa perspectiva encontramos sobre todo estudios desde la disciplina económica.

Una segunda corriente de pensamiento que aborda la relación entre tecnología y sociedad se conecta con teorías sistémicas. Desde estas perspectivas, ya no se ve la tecnología como un factor descontextualizado que afecta a la sociedad, sino que la misma tecnología forma parte de un elaborado sistema social. (Hughes, 2008).

La tercera corriente teórica que podemos observar es la perspectiva denominada “constructivista”. Esta a su vez incorpora dos corrientes distintas. Por un lado, la teoría de la construcción social de la tecnología que enfatiza en la construcción de artefactos y la importancia que estos pueden tomar dependiendo del contexto. Si bien ha sido un enfoque de gran riqueza, se le ha criticado por ser demasiado subjetivista; además de su sobreestimación de la estabilidad de los artefactos.

Dentro del constructivismo, una teoría extendida ha sido la del Actor Red. Esta teoría se ha convertido en un imprescindible dentro del pensamiento acerca de la relación tecnología y sociedad, y sus principales exponentes son Bruno Latour, Michel Callon y Jhown Low (Correa & Tabares, 2014). Los principales postulados se ven reflejados en una red de actores, que se puede definir en principio como “un grupo de entidades que incluye, además de personas, teorías, artefactos técnicos, instituciones y actuaciones políticas e, incluso, el entorno natural [...] estos ‘elementos heterogéneos’ son importantes por igual y deben ser considerados ‘simétricamente’ importantes” (Cutcliffe, 2003, p.44).

Para la teoría del Actor Red, el único cuerpo que actúa es una entidad “colectiva” compuesta por humanos y no-humanos (Latour, 1998). Así, para Latour no es que podamos pensar “la tecnología” como algo abstracto y lejano a la sociedad, sino que la misma categoría de sociedad está formada de unidades compuestas por humanos y no humanos, donde, por tanto, la tecnología participa en la “composición” de estos mismos actores u “actantes”. Algunos críticos de estas perspectivas se han enfocado en la dificultad que tiene la teoría del Actor Red para poder delimitar el alcance de una Red y por tanto de su nivel de estudio (Correa & Tabares, 2014)

Cada una de estas perspectivas presentan diversas ventajas y problemáticas. Sin embargo, la perspectiva constructivista es la que resulta pertinente, sobre todo porque es el esfuerzo más elaborado por avanzar en una relación no unilateral entre sociedad y tecnología. El logro de la teoría del Actor Red es el de encontrar una perspectiva no dualista de análisis de los fenómenos socio-tecnológicos. Por este motivo la mirada constructivista es la que mejor representa el presente estudio.

## *\_Era digital y Tecnología*

La sociedad digital se encuentra en estricta relación con la inteligencia artificial y su influencia en la socialización en este espacio. La literatura ha caracterizado a la sociedad digital a partir de la constante vigilancia producida por lo que Zuboff (2019) denomina Surveillance Capitalism, y una condición dual de control (Elliot et.al., 2021). Por Surveillance Capitalism la autora comprende, en su primera acepción, a un “nuevo orden económico que reclama las experiencias humanas como material crudo para prácticas comerciales ocultas de extracción, producción y ventas” (Zuboff, p.8, 2019)<sup>1</sup>.

Respecto de la característica dual de control de la sociedad digital, se entiende que la socialización en el espacio digital es percibida de forma abierta bajo la idea de un control individual sobre la información que se intercambia en el espacio digital; en otras palabras, los individuos pueden controlar sus interacciones en ese entorno. Por otra parte, de forma oculta, el control queda fuera del individuo y lo somete; en otras palabras, los mecanismos ocultos del entorno digital controlan las interacciones de los sujetos. Esta dualidad es explicada por Zuboff (2019) a partir de la metáfora del títere y el titiritero, siendo los sujetos de la era digital a la vez títeres del poder oculto y titiriteros en la dimensión percibida.

A partir de las características descritas por los autores (Elliot et.al., 2021; Zuboff, 2019), puede concebirse la era digital como aquella en la que la socialización ocurre en gran medida dentro del entorno digital. En cuanto el espacio digital es aquel formado por algoritmos, inteligencia artificial y demás tecnologías, la sociedad digital serán aquellas interacciones sociales mediadas por el espacio digital; a su vez, la era digital se entiende como la masificación de dicha sociedad digital.

<sup>1</sup>Traducción propia a partir de la cita textual: “new economic order that claims human experience as free raw material for hidden commercial practices of extraction, prediction, and sales” (Zuboff, p.8, 2019)

## \_Algoritmos

La relación tecnología y sociedad no puede ser simplemente entendida de forma genérica, sin adentrarse en la estructura tecno-social imperante. En ese sentido, uno de los elementos estructurantes de la vida social hoy en día, son los algoritmos (Tello, 2020). Los algoritmos son instrucciones breves para conseguir una operación (Santorcuato & Escudero, 2021), sin embargo, la realidad algorítmica actual, ha cambiado sustancialmente con los avances tecnológicos. En ese sentido, reflexiones en torno al denominado Big Data nos dan una mayor exactitud de la actualidad en torno al fenómeno de los algoritmos (Santorcuato & Escudero, 2021). El Big Data se comprende como un

*“Arreglo sociotécnico que combina la tecnología –comprendida como una configuración de hardware de procesamiento de información y software que puede examinar y organizar grandes cantidades de datos en poco tiempo– con procesos a través de los cuales se aplican técnicas para minar datos o convertir patrones en análisis predictivos” (Santorcuato & Escudero, 2021, p.12).*

La influencia de los algoritmos en la vida social no se reduce al fenómeno del Big Data. Diversos han sido los estudios que han ahondado en cómo, mediante el carácter predictivo que han tomado los algoritmos, se han establecido distintos perfiles de usuarios según la información recolectada y de esta forma

*“El sistema recomendador compara el perfil del usuario con algunas características de referencias a temas y busca predecir el ranking o ponderación que el usuario le daría a un ítem que “aún” no ha considerado. Específicamente, los recomendadores utilizan filtros que corresponden a algoritmos matemáticos que “deciden” cuál es la recomendación óptima basados en los datos que les entregamos” (Tello, 2020, p.148).*

Los algoritmos, en base a la información que recolectan de nuestras huellas en la web, pueden “recomendar” o inclusive “modelar” las conductas de los usuarios de internet.

Esto genera una serie de interrogantes respecto de nuestra vida en sociedad. Una de las más estudiadas guarda relación con ¿Qué racionalidad de gobierno se genera a partir de los algoritmos? Numerosos autores han planteado que los algoritmos no se han tratado simplemente de una nueva innovación tecnológica, sino que estaríamos frente a una “Gubernamentalidad algorítmica” (Rouvroy & Berns, 2016, Tello, 2020). Este concepto hace referencia a la noción de gubernamentalidad trabajada por Michel Foucault (2014) Alude al estudio de las racionalidades de gobierno, de manera que una gubernamentalidad algorítmica se constituiría como una nueva racionalidad de gobierno.

*“La gubernamentalidad algorítmica no produce ninguna subjetivación, sino que sortea y evita a los sujetos humanos reflexivos, se alimenta de datos infraindividuales insignificantes por sí mismos, para ejecutar modelos de comportamiento o perfiles supraindividuales, sin apelar jamás al sujeto, sin pedirle jamás al sujeto que explique qué es lo que es y qué es lo podría devenir“ (Rouvroy y Berns, 2016, p. 97 citados en Tello, 2020).*

La gubernamentalidad algorítmica tiende a homogeneizar las relaciones que se dan en internet, y a dejar “fuera” cualquier tipo de referencia al sujeto reflexivo, para centrarse en el sujeto como una fuente de información accidental, que en conjunto puede dar forma a datos que permitan la predicción e inclusive la modelación de conductas. Sin embargo, estas predicciones y modelaciones no serían “neutras”, sino que estarían fundadas en las decisiones que los programadores de los algoritmos tomarán y que muchas veces reproducen o profundizan injusticias estructurales de la sociedad (Santorcuato & Escudero, 2021)

## Derechos Humanos y Tecnologías

Sobre la aproximación a los derechos humanos, es menester comenzar aclarando que la misma ha incomodado a la investigación sociológica (Chernilo, 2014). Esto se explica debido a la diferencia filosófica que fundamenta tanto las teorías de la sociología como la de los derechos humanos. Suelen contraponerse en cuanto el constructivismo, muy presente en la sociología, suele declinar la idea de una verdad moral universal como son los derechos humanos.

No obstante, este choque de perspectivas ontológicas puede salvarse desde la perspectiva de Turner (1993) al tomar los derechos humanos como una construcción basada en características propias del ser humano como su fragilidad que busca dar estabilidad a la sociedad de manera independiente de las instituciones modernas que la sociología ampliamente ha descrito como capaces de volverse sobre el ser humano (Turner, 1993).

Por otra parte, Daniel Chernilo (2014) ha descrito la sociología filosófica como una aproximación desde la sociología a la cuestión del derecho natural. Desde su perspectiva, la sociología y el derecho natural se han retroalimentado en cuestiones como el universalismo, lo cuál lleva a pensar en la necesidad de dejar atrás el nacionalismo metodológico para pensar la sociedad más allá de los límites de los estados nación (Chernilo, 2014).

Respecto de la relación entre las nuevas tecnologías y los derechos humanos, hay coincidencia en la literatura sobre la necesidad de revisar estos temas por su implicancia, tanto a largo plazo como de forma inmediata. Elementos como la seguridad, la libertad de expresión y la privacidad se ven amenazados. Dadas las altas capacidades predictivas de la IA, pasa a llevar el derecho a decisión e incluso podría llegar a incidir en la libertad de pensamiento (Risse, 2019).

La posibilidad de resguardar los derechos humanos se ve complejizada pues la mayoría de las nuevas tecnologías se encuentran en el ámbito privado (Daskal, 2018; Land y Aronson, 2020; Risse, 2019). Se entiende que las nuevas tecnologías desafían las nociones tradicionales respecto de la defensa de los derechos humanos en la sociedad digital. Siguiendo a Land y Aronson (2020), las nuevas tecnologías de la información afectan el ejercicio y resguardo de los derechos humanos en dos dimensiones. Primero, las nuevas tecnologías replican desigualdades sociales, aumentando las brechas de poder dentro de la sociedad. En segundo lugar, difuminan las responsabilidades asociadas a la violación o resguardo de los derechos humanos pues se complejiza la identificación de responsabilidades.

Los derechos humanos se ven amenazados pues las nuevas tecnologías ya no se rigen por las distinciones clásicas entre privado y público, de manera que las responsabilidades asociadas a cada mundo ya no son suficientes para el resguardo de los derechos humanos en la era digital. El resguardo y protección de los derechos humanos como responsabilidad pública de los estados nación, se contrapone al llamado moral a la acción consecuente con estos derechos en el mundo privado. La noción de universalismo presente en las reflexiones de Chernilo (2014) sirve de antecedente: en un mundo donde los límites entre privado y público se difuminan, donde los problemas sociales son transnacionales, pensar la sociedad desde el nacionalismo es insuficiente.

Algunos de los derechos que de acuerdo con la literatura, son más propensos a entrar en conflicto con las nuevas tecnologías son la libertad de expresión, el acceso a la información y el conocimiento, la seguridad y la no discriminación, y la privacidad.

asociadas a cada mundo ya no son suficientes para el resguardo de los derechos humanos en la era digital. El resguardo y protección de los derechos humanos como responsabilidad pública de los estados nación, se contrapone al llamado moral a la acción consecuente con estos derechos en el mundo privado. La noción de universalismo presente en las reflexiones de Chernilo (2014) sirve de antecedente: en un mundo donde los límites entre privado y público se difuminan, donde los problemas sociales son transnacionales, pensar la sociedad desde el nacionalismo es insuficiente.

Algunos de los derechos que de acuerdo con la literatura, son más propensos a entrar en conflicto con las nuevas tecnologías son la libertad de expresión, el acceso a la información y el conocimiento, la seguridad y la no discriminación, y la privacidad.



## Acceso, Seguridad, y Privacidad

El primer elemento sobre el cual es menester reflexionar es el acceso a las nuevas tecnologías, el entorno digital y la información intercambiada a través de ellos. Wang Xiaowei (2016) reflexiona desde la filosofía respecto de la posibilidad de concebir el acceso a internet como un derecho humano. Pensar en el acceso a la información como un derecho humano, y al comprender el internet como un espacio de transacciones sociales e informacionales, el autor concluye que es posible que el acceso a internet sea un derecho para toda la humanidad.

Con una perspectiva desde las ciencias sociales, la ONG Derechos Digitales junto a Web Foundation entienden el acceso como “mucho más que wi-fi en una computadora o datos en el celular” (Pérez de Acha, p.3, s/f). Sostienen que el acceso a internet es tal “cuando internet sirve como una herramienta para aprender y conocer” (Pérez de Acha, p.3, s/f). Junto a estas definiciones, la autora propone poner especial cuidado en pensar el acceso a internet desde las diversas desigualdades que atraviesan a nuestra sociedad: considerando tanto los desafíos particulares de Latinoamérica como la importante brecha de género que se replica en el entorno digital (Pérez de Acha, s/f).

Otro de los ámbitos en los que las nuevas tecnologías y el entorno digital entran en conflicto con los derechos humanos es la seguridad. Sobre esto, Land y Arson (2020) proponen abordar el problema desde el rol de los estados, la vigilancia y el acoso. Abordar la cuestión de la seguridad en el entorno digital desde la perspectiva de los derechos humanos implica poner el énfasis en cómo se transgreden sistemáticamente principios relacionados con la seguridad. Los autores proponen diferenciar entre vigilancia y acoso como dos dimensiones en las que se transgreden los derechos de los individuos en el entorno digital.

Respecto a la dimensión de acoso, los autores destacan cómo el entorno digital ha sido uno de los espacios en los que se ataca a activistas sociales y a individuos cuyas opiniones sean divergentes al pensamiento predominante. A través de la información que el entorno digital recopila, los gobiernos pueden reclamarla y emplearla en labores de inteligencia y persecución (Land y Arson, 2020).

Por último, la privacidad ha sido otro derecho fundamental que se ha visto desafiado producto de la masificación del entorno digital. En un estudio de tipo cualitativo realizado por Moreno-Becerra, et. Al. (2016) se entiende que la privacidad en redes sociales puede ser abordada de forma social e institucional y se busca comprender cómo los jóvenes se enfrentan a ambas problemáticas. La primera hace referencia a la información que se comparte con el entorno social (amigos y familiares en las redes sociales), el segundo tiene relación con la información que se entrega a las distintas plataformas como Facebook o Instagram al momento de utilizarlas.

Para comprender de mejor manera a qué se refieren los autores con privacidad social, “Es tu decisión lo que quieres compartir, y tienes que aprender cómo protegerte de la misma forma como proteges tu billetera cuando estás en la calle” (Martin, citado en Moreno-Becerra, et.al., 2016). Por otra parte, respecto de la privacidad institucional, “No importa. Toda nuestra información está en Internet y es posible encontrarla en cualquier lugar: los bancos y grandes compañías siempre comparten sus bases de datos entre ellos. Lo único que tienes que proteger es la clave de tu cuenta bancaria” (Claudio, citado en Moreno-Becerra, et.al., 2016).

En el mismo estudio (Moreno-Becerra, et.al., 2016), los autores plantean que los jóvenes generan diversas estrategias para proteger su privacidad de corte social, tal como Martín lo describe al enfatizar la responsabilidad individual. Respecto de la privacidad institucional, los resultados del estudio muestran que hay menor cuidado, y los jóvenes como Claudio adoptan una actitud de resignación frente a la utilización de sus datos personales para los diversos fines que las redes sociales les otorgan.

Así, hemos visto como en estos tres ámbitos -acceso, seguridad y privacidad- el advenimiento de la era digital ha planteado diversos desafíos para el ejercicio de los derechos fundamentales del individuo.

## \_Marco Metodológico

En esta sección se revisarán todas las decisiones metodológicas tomadas para abordar la pregunta de investigación y entregar resultados útiles y de calidad para la discusión constitucional. Se revisarán los objetivos propuestos para alcanzar una respuesta a la pregunta planteada. Se abordará el enfoque adoptado, terminando con la descripción de los métodos de recolección y análisis de la información.

Respecto de los objetivos de la investigación, fueron elaborados buscando dar respuesta a la pregunta ¿Cuáles son las expectativas y percepciones de la ciudadanía respecto a los derechos humanos en la era digital para la futura constitución?

### \_Objetivo General:

Describir las principales expectativas y preocupaciones de la ciudadanía respecto al ejercicio de derechos fundamentales en la era digital.

### \_Objetivos Específicos:

- 1.** Identificar las **preocupaciones** respecto al ejercicio de derechos digitales de cada grupo de interés.
- 2.** Identificar las **expectativas** respecto al ejercicio de derechos digitales de cada grupo de interés.
- 3.** Describir **percepciones comunes y en conflicto** entre los distintos grupos de interés respecto al ejercicio de derechos digitales.

## *\_Enfoque metodológico*

En primera instancia, debe comprenderse el presente trabajo como una investigación aplicada, en la cual el fin último será contribuir al proyecto desarrollado por Derechos Digitales. De esta manera, buscamos brindar un insumo útil y de calidad para que la ONG pueda desarrollar una propuesta constitucional en materia de derechos digitales.

Enmarcada en la idea de sociología aplicada de Manuel Esquinas (2006), la presente investigación adoptará un enfoque metodológico cualitativo de lógica abductiva. Al preguntarnos “cuáles son las percepciones y expectativas”, estaremos intentando describir en profundidad los casos estudiados. De esta manera, la información que brindan los sujetos estudiados será central y los datos obtenidos serán fundamentales en la construcción de la investigación

El enfoque teórico de los Derechos Humanos es el puntapié inicial desde el cual se busca abordar la cuestión de la era digital y la consagración de derechos digitales en una nueva constitución. Sumado al enfoque de Derechos Humanos, la presente investigación adopta una perspectiva epistemológica constructivista (Ritchie, 2003).

Al situarnos desde el constructivismo, comprenderemos la información recolectada como construcciones de sentido y significado elaboradas por las y los participantes de cada conversatorio. Desde la reflexividad constructivista, nuestra relación como investigadores con los datos no será estática ni ajena, sino situada, de manera tal que la construcción de significados es realizada tanto por los sujetos investigados como por el proceso mismo de investigación.

## *Métodos de Recolección y Análisis de Datos*

El diseño metodológico como tal es construido y llevado a cabo por el equipo de investigadores de Derechos Digitales. Buscando capturar las percepciones y expectativas constitucionales de diversos grupos de interés, Derechos Digitales desarrolló un instrumento de discusión grupal, llamado “Conversaciones Ciudadanas”. En esta metodología se integran, algunos aspectos de los grupos focales y grupos de discusión (Canales, 2006), integrando además técnicas elicitivas (Banks, 2010) dentro del instrumento.

Para la selección de la muestra, Derechos Digitales realizó un muestreo por conveniencia, estableciendo cuotas por diversos grupos de interés seleccionados por el equipo de investigadores. Estos grupos fueron seleccionados intentando favorecer la indagación con personas de comunidades vulnerables respecto del ejercicio de sus derechos fundamentales en contextos mediatizados digitalmente.

La ONG concibe la vulnerabilidad de los grupos seleccionados a partir, de la propia experiencia de la organización en la consideración de grupos particulares (LGBTIQ+, mujeres y migrantes); y, por otro lado, a partir de organismos internacionales (NNA, personas de la tercera edad).

De igual manera, se considera la realización de un conversatorio con personas autoidentificadas como pertenecientes a los Pueblos Originarios, lo cual responde, a las características propias de la Convención Constitucional y a la consideración de éste como un grupo históricamente vulnerado. Así, durante los meses de agosto y diciembre de 2021 se realizaron una serie de siete conversaciones ciudadanas.

*Tabla 1: Caracterización de las Conversaciones Ciudadanas Realizadas*

Conversaciones Ciudadanas	Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Total
Criterio de Selección	Mujer	LGBTIQ+	NNA	Adulto Mayor	Migrante	General	Pueblos Originarios	—
Participantes	7	7	5	6	5	7	4	37

Elaboración propia a partir del registro de conversaciones ciudadanas y su posterior análisis en la plataforma Atlas.ti.

\* El grupo de mujeres fue el primero en ser codificado. Para aunar criterios de codificación, ambos investigadores codificaron este conversatorio, razón por la cuál tiene una mayor cantidad de códigos.

\*\* Junto a los códigos por grupo, al total se suman códigos independientes, teóricos y con mayores niveles de abstracción, de manera que el número total de códigos reportado supera la suma de códigos por grupo.

El contacto con los participantes fue realizado por el equipo de Derechos Digitales y responde a la conveniencia y segmentación por grupos de interés. El equipo realizó una invitación abierta difundida a través de sus redes sociales. Luego, se seleccionan grupos de entre 6 y 8 personas que cumplieran con los criterios definidos para cada grupo de interés. Para completar los grupos de entre 6 y 8 participantes, en aquellos casos donde el equipo no logró contactar suficientes participantes, se recurrió al muestreo por bola de nieve, solicitando a los mismos participantes que sumaran a nuevas personas al estudio.

Al realizar una primera aproximación abierta muchas personas que no cumplían con ninguno de los criterios, quedaron inicialmente fuera del estudio. No obstante, el equipo decidió realizar una conversación ciudadana “general”, sin criterios específicos de segmentación.

En concreto, las conversaciones ciudadanas son instancias de conversación y discusión guiada de alrededor de seis personas cada grupo, cuya duración aproximada es de entre 60 y 90 minutos. Estas instancias fueron realizadas por videoconferencia<sup>2</sup> y registradas para su posterior análisis. Con una pauta abierta, las conversaciones comenzaron con una breve presentación del proyecto y de cada participante, para luego elaborar la primera pregunta.

<sup>2</sup>La plataforma empleada fue Zoom.

La pregunta de apertura, apoyada elicitivamente (Banks, 2010) por una imagen<sup>3</sup> seleccionada por el equipo de Derechos Digitales buscaba abrir reflexión en las y los participantes. De esta forma, se trató de provocar una conversación según las inquietudes de los propios participantes, pero orientadas principalmente a su percepción sobre las tecnologías, aproximando la discusión desde el inicio hacia una dimensión personal y social de estas; alejándonos de una concepción puramente técnica.

La segunda parte de la conversación, dirigida por el mediador y enfocada a la descripción de la relación de las y los participantes con las nuevas tecnologías. Así, cada participante reflexionó sobre aspectos como la seguridad digital, la libertad de expresión, el acceso a la tecnología, .Esta parte de las conversaciones ciudadanas responde a lo que tradicionalmente se conoce como grupos focales (Canales, 2006; Denzin & Lincoln, 2017; Flick, Von Kardorff & Steinke, 2004; Ritchie & Lewis, 2003).

Finalmente, la conversación fue encausada por el mediador hacia las expectativas que las y los participantes tienen sobre la nueva constitución en relación con los derechos digitales. Apuntando a preguntas que provoquen reflexiones respecto de las expectativas de futuro y deseabilidad en torno a las tecnologías y los derechos digitales, esta última sección de la conversación puede comprenderse dentro de lo que Canales (2006) concibe como grupos de discusión.

Si bien no hay consenso en la literatura respecto a las diferencias entre grupos focales y grupos de discusión, Canales (2006) propondrá que el grupo focal se interesa por lo que es percibido como una realidad dada por un grupo de sujetos discutiendo temas focalizados, mientras que el grupo de discusión se centrará en la formación de un discurso común de carácter moral o normativo.

En este caso el esquema que nos propone el autor es de utilidad para diferenciar las dos últimas secciones de la metodología implementada. Mientras en la primera y segunda sección de las Conversaciones Ciudadanas se busca acceder a las perspectivas situadas de las personas, al discurso formado sobre la realidad que observan; la última sección apunta a la construcción grupal de una perspectiva a futuro, a la descripción de expectativas sobre cómo la realidad debiese ser.

En cuanto al análisis de la información obtenida en las conversaciones ciudadanas, se procedió de acuerdo con la técnica del análisis temático.

El primer paso, luego de la transcripción de las entrevistas, fue un proceso de análisis detallado y profundo de cada grupo, centrando la atención en la descripción de las percepciones de las y los participantes. Así, a través de la codificación y posterior categorización de las entrevistas, se cumple con un primer nivel de análisis orientado a la síntesis y sistematización de la información (Flick, Von Kardorff & Steinke, 2004).

<sup>3</sup>Ver anexo 1.

En segundo lugar, el análisis se orientó a la abstracción analítica y teórica de las categorías obtenidas, buscando describir posibles acuerdos y/o conflictos entre los distintos grupos de interés. En esta segunda parte del análisis, las categorías formuladas son revisadas a la luz de interacciones entre las mismas, abriendo el análisis a la posibilidad de describir jerárquica y estructuralmente las distintas categorías encontradas. Así, se llega hasta este segundo nivel de profundidad del análisis de contenido (Flick, Von Kardorff & Steinke, 2004) para entregar, además de una sistematización, un modelo analítico a la contraparte para informar de manera íntegra al trabajo jurídico de la organización.

La codificación de las transcripciones, la formulación de categorías y la articulación de un modelo, se realizaron a través del software de análisis de información cualitativa Atlas.ti en su octava edición. Dada la dificultad propia del análisis de conversaciones con más de un interlocutor, así como por la amplia cantidad de información, se consideró que el análisis por medio de software sería de ayuda y facilitaría una presentación clara y concreta de los resultados. El uso del software, también facilitó la entrega del registro a las contrapartes involucradas.



## *Aspectos Éticos y Limitaciones del Estudio*

Algunas limitaciones que considerar respecto del presente diseño están relacionadas con el contexto en el que se realizó. Debido a la pandemia del virus COVID-19 desatada a fines de 2019 el diseño fue formulado considerando la imposibilidad de reunirse presencialmente. Es entonces, fundamental considerar como uno de los principales factores, la mediación tecnológica de la metodología.

El formato digital ha permitido que el alcance de la investigación sea amplio ya que se ha tenido acceso a públicos que serían difíciles de acceder de forma presencial. Producto del muestreo por conveniencia, es necesario considerar el posible sesgo en la muestra, así como la posibilidad de que otros grupos de interés hayan quedado fuera del diseño.

Las Conversaciones Ciudadanas cuentan con el asentimiento informado de las y los participantes respecto de las características de su participación en el estudio. La carta de consentimiento informado fue leída al comienzo de cada instancia y escuchada por quienes participan, solicitando el asentimiento para comenzar con la conversación; esta interacción fue grabada junto con las siguientes secciones del encuentro.

Es pertinente destacar que en la carta de consentimiento informado se incluye la confidencialidad en el manejo de la información por parte del equipo de investigación. La información entregada es administrada de forma estrictamente confidencial, utilizando plataformas seguras para el almacenamiento de las grabaciones y asegurando su posterior destrucción. También se aclaró que en la presentación de resultados se emplearían pseudónimos para garantizar la confidencialidad de la información brindada.

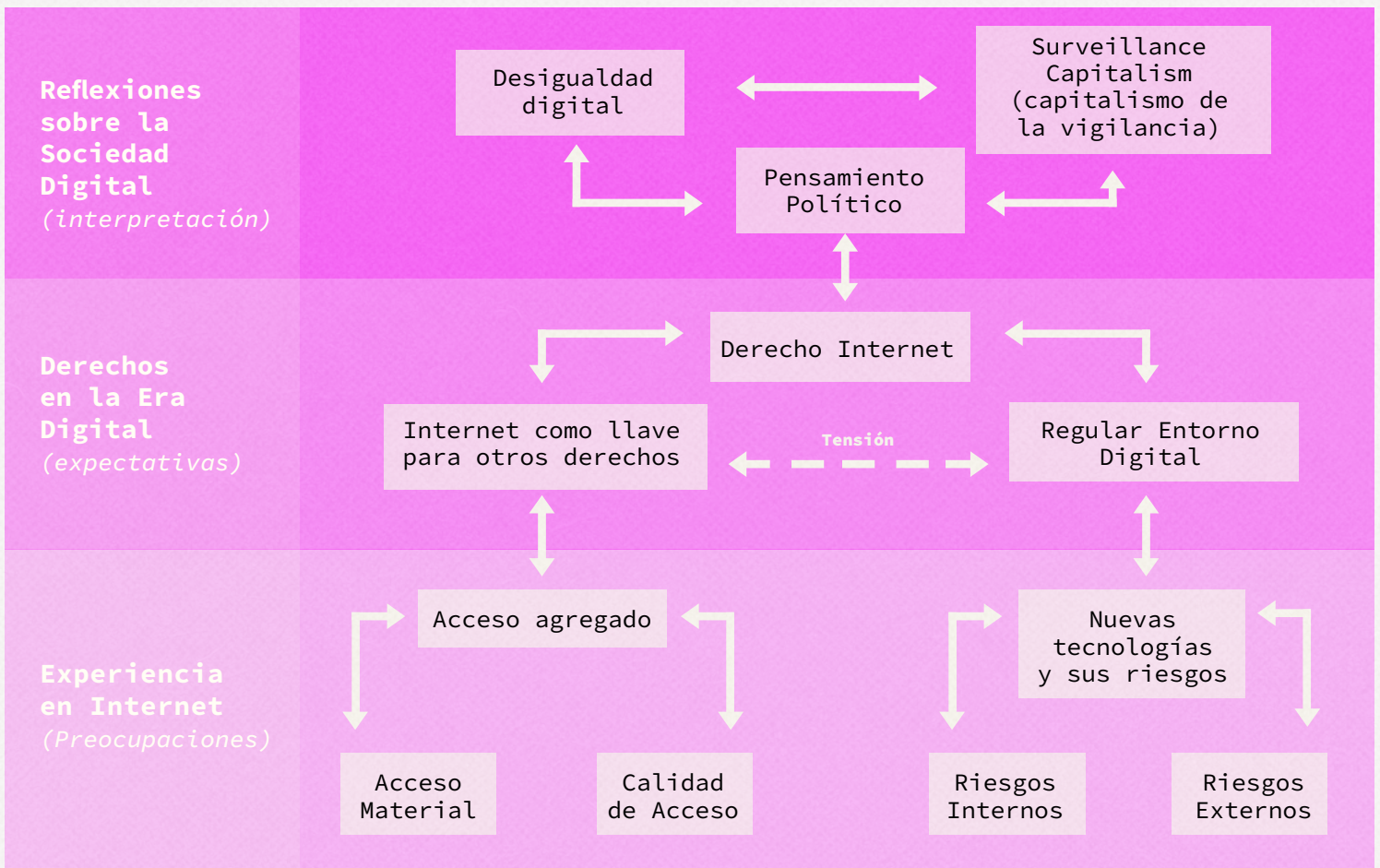
También se considera dentro de los aspectos éticos de la investigación la injerencia que como investigadores tienen sobre las y los participantes. Es considerado dentro del diseño la devolución de la información levantada, comprometiendo el envío de los resultados a cada uno de las y los participantes.

# \_Resultados

Para presentar los resultados de investigación, estos se han dividido en tres niveles de análisis. Los primeros dos responden directamente a los objetivos planteados, identificando y describiendo las preocupaciones y expectativas según la experiencia en internet y los derechos en la era digital respectivamente. Un tercer nivel de análisis es interpretativo y con un mayor grado de abstracción teórica. (ver figura 1)

Cada subsección fue configurada a partir de los temas más relevantes y con mayor saturación analítica. Dentro del nivel denominado Experiencia en Internet, el acceso fue lo primero que analizamos. En el mismo nivel de análisis, se comprobaron preocupaciones referidas a las nuevas tecnologías, tanto de sus características intrínsecas como elementos externos.

\_Figura SEQ Figura \\* ARABIC 1



Elaboración propia a partir de la codificación de transcripciones en plataforma Atlas.ti.

Luego se revisarán cuestiones propias de los Derechos en la Era Digital y cómo estos son comprendidos por las y los participantes. En este nivel de análisis, orientado a las expectativas de las y los participantes frente al entorno digital, los derechos fundamentales y sus preocupaciones, se trabajó en dos dimensiones. Por una parte, internet como una Llave para ejercer otros derechos y, por otra, la necesidad de Regulación del entorno digital. Finalmente, en un tercer momento de reflexión, la discusión girará en torno a la Sociedad Digital y sus características, abordando la cuestión de la desigualdad digital y retomando la discusión teórica sobre el capitalismo de vigilancia (Zuboff, 2019).

De forma transversal, se tuvieron en cuenta las diferencias entre cada conversación ciudadana; destacando cómo cada grupo de interés se involucra con cada una de estas temáticas. A lo largo de la presentación de resultados se tienen en cuenta las perspectivas revisadas en el marco teórico, de manera que las mismas servirán para profundizar en algunos aspectos de los resultados encontrados.

### *\_Primer Nivel: Experiencia en Internet*

Profundamente descriptivo, este nivel se orienta a la sistematización de las percepciones y preocupaciones que las y los sujetos tienen respecto del entorno digital.

Los resultados al dividirse en los tres niveles descritos, son presentados desde la base del árbol en la que se encuentran las descripciones sobre cómo experimentan las y los participantes el internet. Aquí se da cuenta de las categorías más descriptivas que recogen de la forma más directa y sintéticamente posible las vivencias de las y los participantes. En este nivel hay dos categorías centrales: *Acceso Agregado y las Nuevas Tecnologías y sus Riesgos* acompañadas de sus subdimensiones.

### *\_Acceso Agregado*

La categoría de acceso agregado es una de las que cuenta con mayor saturación a lo largo de los diferentes conversatorios ciudadanos. Entendemos el acceso agregado desde dos subdimensiones: el acceso material que declara relación con las condiciones materiales para poder hacer posible una conexión a internet sin restricciones. La segunda subdimensión está asociada a la calidad del acceso, y expresa que aunque existan todas las condiciones materiales para poder acceder a internet, es necesario una serie de elementos configuradores de una experiencia de internet de calidad que permita a los usuarios usar internet sin impedimentos.

El acceso material es un elemento repetido en diferentes grupos de conversación ciudadana, haciendo referencia a que para poder acceder a internet se necesita tener un conjunto de elementos materiales que van más allá de la conectividad: se necesitan dispositivos adecuados con infraestructura para poder conectarse adecuadamente y un acceso al servicio de internet sin problemas de señal. En ese sentido, es un común denominador la queja por los servicios prestados por empresas de internet, que no cumplen de buena forma con entregar su servicio y con muy altos precios.

*Uno ve a los niños en la calle con su celular, pero muchos de esos celulares no tienen acceso a internet o tienen sólo acceso a redes sociales que tampoco es acceso a internet, porque si veo algo en Facebook no puedo ir a Google porque mi plan no me permite navegar por páginas web, entonces esa persona está en desventaja en relación a un niño con internet ilimitado, por ejemplo.*

*Lo que a mí me pasa es como sentir esa desigualdad que a mí me tocó vivirla, pero desde el otro lado, desde el privilegio, de estar privilegiada y que mi hijo tenga internet para trabajar, tiene su propio computador, no tiene hermanos que necesiten el computador a la misma hora con él, tiene su dormitorio, nadie lo interrumpe durante la clase. (Rosario, Grupo de Mujeres)*

Observamos cómo la materialidad de la conexión a internet depende de una multiplicidad de factores, y sin la confluencia de cada uno de ellos no podemos hablar de un acceso completo a internet. Los factores materiales a su vez muchas veces están ligados a la territorialidad, en tanto se presenta como un elemento que problematiza el acceso.

Se entiende por territorialidad al conjunto de intervenciones que hacen referencia a problematizaciones respecto del territorio, ya sea a menor o mayor escala. Existe la percepción en los conversatorios analizados de que en algunas regiones existiría una menor conectividad, también dentro de la región metropolitana, donde existen zonas restringidas y privadas de una buena señal. Inclusive sitios regionales más céntricos presentan problemáticas en ese sentido. Se rescata como una centralidad que aquellas comunidades afectadas deben ser escuchadas y tener participación en la elaboración de una política sobre conectividad.

*A mí me parece un claro ejemplo de la situación de una joven que vive en la periferia, o no vive en la capital. Chile es un país demasiado centralizado, por lo tanto, todas las compañías telefónicas y de comunicaciones se van a centralizar en la capital, por lo tanto, ese tipo de imágenes se ve como alguien de región, alguien que vive en la periferia de la capital de Santiago centro, o comunas de menos recursos. Para mí la solución a eso es claramente descentralizar la capital, y lo digo como alguien que vive en Santiago centro. (Raúl, Grupo General)*

La territorialidad es un elemento central a la hora de percibir el acceso material como un problema determinante respecto de la experiencia en Internet. Junto con el acceso a dispositivos, a infraestructura, a una conexión a internet habilitada y, en el mejor de los casos, de calidad, la territorialidad configura esta dimensión material del acceso agregado.

*Yo creo que en cierto modo el promover el acceso a un internet a veces parte por analizar la situación de la territorialidad. Pero a veces hay gente que tiene, que va a tener acceso a internet como la gente de Caleta Sierra, en Sotomó, con este tema este de Starlink, pero es que la gente no tiene acceso completo a electricidad ¿No? Entonces, la gente necesita conexión a internet, pah, tomen. Oye, y después ¿Como hago si después en la noche si me voy a quedar sin luz? (Manuel, grupo LGBT)*

El problema es “no sólo el acceso sino la calidad al acceso” (Catalina, grupo Mujeres). Por calidad de acceso nos referimos a la diversidad elementos como la seguridad digital, la privacidad y la alfabetización digital que permiten tener una experiencia de calidad en internet.

Esta última es percibida de suma importancia por la mayoría de los y las participantes, se entiende que carece de sentido tener todos los elementos del acceso material sin la capacidad de poder utilizar de forma correcta los dispositivos digitales y su respectivo acceso a internet. Además, se le otorga una función educativa de poder distinguir aquella información falsa de la verdadera a medida que mayor alfabetización digital se obtenga.

*Y muchas otras personas, como ocurre con los adultos mayores, no están capacitados incluso para poder entender bien su teléfono inteligente, no le dan la debida preocupación y en realidad el teléfono puede dar más, pero a ellos les falta alfabetización digital. (Alberto, Grupo de Adultos Mayores)*

Esta dimensión es crucial en las y los participantes del conversatorio de adultos mayores, en la medida en que se auto perciben como un grupo al cual la alfabetización no es del interés ni del acceso de todos, y encuentran desventajas y desigualdades en relación con los jóvenes.

Si bien la alfabetización digital es crucial para poder entender la experiencia de internet, no es la única subdimensión que es necesaria para tener un acceso de calidad a la red. Encontramos también las subdimensiones de privacidad y seguridad. En cuanto a seguridad notamos dos aspectos: existe una preocupación por la ciberseguridad, lo que hace referencia a que las operaciones hechas en internet tengan respaldo y seguridad. Esta dimensión es crucial en las y los participantes del conversatorio de adultos mayores, en la medida en que se auto perciben como un grupo al cual la alfabetización no es del interés ni del acceso de todos, y encuentran desventajas y desigualdades en relación con los jóvenes.

*Me agarré un virus que se llama Ransomware y en resumidas cuentas me dejó inutilizable como 10 o 15 años de trabajo, y no lo puedo recuperar a menos que pague un negocio con unos terroristas, además que no tengo esa cantidad de plata, así que no se puede (Marcela, grupo general).*

Pese a lo urgente de situaciones como las que vive la entrevistada, la seguridad digital no se agota en situaciones vinculadas al terrorismo. También se compone por un segundo elemento que es la exposición al acoso digital (Land & Arson, 2020). Esto es especialmente relevante para algunos grupos como la comunidad migrante y LGBTIQ.

Los usuarios no sólo buscan tener las condiciones materiales que les permitan seguridad y privacidad digital. Vemos una preocupación por que las transacciones puedan emitirse de forma segura, además de una preocupación por qué pasa con los datos que se emiten por parte de los usuarios. Existe una percepción de que las empresas venden las bases de datos y, por lo tanto, acceden a información de los usuarios sin que estos den sus consentimientos, lo que aumenta la sensación de inseguridad en la red.

Un ejemplo de esta preocupación puede verse en la experiencia de la pandemia por COVID-19 y cómo en la misma se han vuelto centrales los controles sanitarios. Estos, como es el caso del pase de movilidad, son realizados por medio del uso de herramientas digitales.

*Los datos de sexo registral, digamos... O el sexo asignado al nacer en el pase de movilidad, lo cual generaba una exposición y una... Una exposición innecesaria a discriminaciones a cualquiera que te pidiera el pase ya sea un conserje o un garzón, o un carabiniere. (Lorena, Grupo LBGTQ+)*

El acceso agregado se entiende como una forma compleja e integrada de diversos elementos que permiten el goce de las diversas herramientas e informaciones presentes en internet. De igual manera, así como el acceso es múltiple y complejo, también lo son sus barreras. El acoso digital, los ciberataques, el analfabetismo digital y la falta de privacidad son elementos que, luego de todas las barreras materiales, pueden llevar a que el acceso se vea restringido fácticamente para determinados grupos. Un claro ejemplo de este problema lo describe Sofía: *“las personas trans hemos estado escondiéndonos, limitando respuestas, limitando interacciones, cerrando perfiles a privados, para evitarnos un poco el odio de las personas que, que digamos que sabiendo que no tienen motivo lo hacen igual”* (Sofía, grupo LGBTQ+).

## Nuevas tecnologías y sus riesgos

La segunda categoría dentro del nivel descriptivo de la experiencia en internet corresponde a las Nuevas tecnologías y sus riesgos, y se divide, a su vez, en dos dimensiones. Por una parte, las y los participantes identifican riesgos propios de las nuevas tecnologías, asociados a las lógicas internas de las mismas. También, se identifican riesgos externos ligados a las tecnologías de la era digital; especialmente, relacionados con la exposición al mercado de estas tecnologías.

Los algoritmos son un elemento que, siendo identificados como característicos de la lógica interna de las nuevas tecnologías, preocupan a las y los participantes por diversos motivos. La experiencia en redes sociales es desde donde se identifican algunas de estas problemáticas: *“Ese tipo de cosa que hace Instagram, y no lo hace como un sujeto, una persona que está tomando conscientemente la decisión, sino que es una máquina, tomando la decisión sin ninguna consciencia en verdad”* (Sofía, Grupo LGBTQ+). Esto se vuelve especialmente problemático al considerar problemas de violencia o acoso que son permitidos por las redes sociales:

*Me he sentido vulnerable en internet yo creo que las activistas feministas en internet estamos muy vulnerables. Chile es uno de los países que tiene más agresividad hacia el activismo feminista en redes sociales. Eso en general a mí me genera cierto recelo, de repente restarme de algunas discusiones que me va a llenar mis redes de trolls (Grupo de Mujeres)*

Por otra parte, respecto de las nuevas tecnologías son identificados también riesgos asociados a su exposición al mercado. Se perciben las nuevas tecnologías y el entorno digital como extremadamente expuestos al mercado. Respecto, por ejemplo, de las redes sociales más populares y otros servicios en internet, José nos propone reflexionar sobre como *“los softwares son de propiedad privada, no son open source, y ellos tienen sus propias reglas”* (José, grupo LGBT).

Así, Miguel (Grupo LGBTQ+) habla de un “régimen corporatocrático” para referirse al poder que tienen las corporaciones privadas en el entorno digital.

Es percibido como un problema que impacta en la calidad de internet que las corporaciones son más poderosas que los estados en la privacidad de los datos, en las desigualdades que se ven extremadas y en la percepción de seguridad online.



En cuanto a la privacidad, en varios de los encuentros se manifiesta especial preocupación al considerar que sus datos personales están expuestos sin ningún tipo de regulación.

*Es algo que las empresas privadas eh... han, se han aprovechado también, no de traficarlo, pero sí de venderse datos personales y pasarse datos. Estaba revisando el teléfono y hace una hora me llegó un mensaje de texto de una candidata de Curacaví para que votara por ella, la consejera regional. Entonces creo que eso igual se vuelve muy nefasto (Marcelo, Grupo Pueblos Originarios)*

## Segundo Nivel: Derechos en la era digital

El segundo nivel de análisis describe las expectativas que las y los participantes tienen respecto de internet, las nuevas tecnologías y la nueva constitución. Teniendo en cuenta las preocupaciones descritas, y en conexión con las mismas, las expectativas se organizan en torno a los ejes *Internet como llave para otros derechos* y *Regulación del entorno digital*. Ambos ejes se orientan hacia la concepción del internet como un derecho.

*Internet como llave para otros derechos*, es una categoría que se encuentra fuertemente enraizada en el acceso agregado. Se percibe que el acceso a internet preocupa en la medida que hoy es una condición necesaria para acceder a diversos derechos sociales. Asociado a los riesgos presentes tanto en las características propias de las nuevas tecnologías, como lo revisado en la calidad del acceso, se considera necesaria la *Regulación del entorno digital*. En esta segunda dimensión, la idea de derecho, y la posibilidad de legislar sobre la materia, aparece desde la idea del resguardo del individuo frente a las nuevas tecnologías, su exposición al mercado y posibles abusos.

## *Internet como llave para otros derechos*

Al emerger de la categoría de acceso agregado, la idea del Internet como llave para otros derechos se encuentra en relación con los problemas de acceso a internet.

Internet es considerado un medio para acceder y disfrutar del pleno ejercicio de otros derechos como: educación, comunicación, información, ocio, libertad de expresión e identidad.

La imagen mostrada en las conversaciones, junto con abrir la discusión y motivar la participación de las y los participantes, sirve para identificar uno de los derechos para los cuales el internet es un medio: educación. Especialmente desde la realidad pandémica que sufre a Chile y el mundo, la educación a distancia se ha vuelto la norma por lo tanto, para acceder es sido necesario el acceso a internet. Este es uno de los primeros derechos sociales que es identificado como dependiente del acceso a internet.

*Todo lo que significo virtualizarsenos pilló de sorpresa en términos de que cambiar nuestras costumbres nuestra sensibilidad en el espacio educativo al tener que hacerlo desde la casa no teniendo muchas veces las condiciones básicas o mínimas para poder tener un desempeño adecuado en el ámbito académico (María, Grupo de Mujeres).*

*A mí me hace pensar en cómo el acceso o el no acceso a internet limita o restringe el acceso a otros derechos que quizás antes para acceder a esos derechos antes no era necesario internet. Pero, con la pandemia se ha hecho más obligatorio o nos hemos hecho como más dependientes de internet, entonces eso es lo que pienso, cómo se ven vulnerados otros derechos como el acceso a la educación, el acceso al ocio, a poder trabajar, a poder vincularse con otras personas, etcétera (Carla, Grupo de Mujeres).*

Es mediante la concepción de que internet es un medio para acceder a una serie de otros derechos sociales que las y los participantes muestran su expectativa de que internet sea consagrado como un derecho. Se considera que el derecho a internet sería uno de carácter positivo que permita la garantía del acceso.

## Regulación del entorno digital

Fuertemente vinculado con la percepción de internet y las nuevas tecnologías como un elemento que conlleva riesgos para la sociedad y/o el individuo, las y los participantes entregan fundamentos y reflexiones al respecto que les llevan a considerar necesaria la regulación del entorno digital. Si bien se considera la necesidad de acceder a internet en orden de gozar de otros derechos sociales, las y los participantes reflexionan sobre que dicho acceso no puede otorgarse sin el resguardo pertinente.

Las nuevas tecnologías son percibidas como máquinas aparentemente racionales, pero que, no obstante, replican irracionalidades de la sociedad. Esto se encuentra en relación con los algoritmos y su rol dentro del entorno digital. Junto a la racionalidad, las nuevas tecnologías y el entorno digital se encuentra en manos de privados y los estados han tenido, en general, poca incidencia.

*A personas que son visibles, van en grupo [Grupos de Odio] a denunciarle la cuenta. Y como la red social ve mucha cantidad de denuncias, dice, 'bueno, 100 personas no pueden estar equivocadas' y le cierran la cuenta. Y eso es algo que pasa. Así mismo, respecto a contenidos que son visibilizados, que son menos visibilizados por algoritmos como Instagram, que ha tomado decisiones de bajar visibilidad a temas LGTB+ en general.  
(Sofía, Grupo LGBTQ+)*

*Pero el internet se va a demorar dos años más, no hay marco regulatorio, nada los apura, no hay presión del sistema escolar educativo y como decía el compañero, la realidad nos puso a prueba, cuando el ecosistema digital se puso como fundamental todos tuvimos que capacitar en Zoom, Meet todo el tema. (Antonio, Grupo de Pueblos Originarios)*

Esto es percibido como un riesgo que las corporaciones sean quienes tienen el monopolio de las tecnologías y las mismas toman decisiones a partir de intereses puramente económicos:

*Son miedos que tenemos todos (...) la escasa regulación que tiene internet me hace sentir vulnerable como a varias cosas, por ejemplo, el material que pueden acceder niños, adolescentes o personas que no tienen tanto acompañamiento, como por ejemplo estos retos de Tik Tok en donde los niños van y lo replican.  
(Macarena, Grupo de Mujeres)*

Al observarse expuestos a situaciones de violencia la ciudadanía considera necesario regular, mediante el derecho, el entorno digital. Esto surge a partir de las preocupaciones asociadas a la calidad de acceso, en particular, respecto de las situaciones de violencia que ocurren en las redes sociales. Sobre esto, Claudia (Grupo de Mujeres) manifiesta su preocupación respecto de Twitter y *“que haya tanta toxicidad en esa red y que no se haga nada al respecto” “al final todos se lavan las manos y nadie se hace cargo del problema”*.

Toda vez que se vulneran derechos individuales por la inseguridad, la irracionalidad y la exposición al mercado presentes en el entorno digital, se vuelve necesaria su protección.

Así, en esta dimensión dentro de los Derechos en la era digital queda en evidencia la tensión existente en la noción de internet como un derecho. Mientras que en la idea de internet como una llave para acceder a otros derechos se pone de manifiesto la necesidad de garantizar el acceso a internet, aquí se ha expuesto la necesidad de regular dicho acceso producto de los riesgos a los que está asociado. Así, el acceso internet es un derecho complejo que está imbricado en un ecosistema de distintos derechos tanto personales como sociales, por lo que su resguardo y consagración es un desafío con diversas aristas.

## *\_Tercer Nivel: Características de la Sociedad Digital*

Corresponde a un nivel interpretativo. Las y los participantes de los conversatorios, y nosotros como investigadores al analizar la información, nos hacemos parte de una reflexión en torno a las expectativas y preocupaciones sobre el entorno digital.

En particular, revisaremos aquí cómo se formaliza la relación con los derechos en la era digital. El razonamiento que prima en esta conexión es político. Una forma de pensar políticamente por parte de las y los participantes los lleva a hacer conexiones entre problemas sociales como la desigualdad, y la noción de derecho a internet. En esta sección se revisarán las categorías *Desigualdad Digital* y *Surveillance Capitalism* pertenecientes a este nivel de análisis. Así mismo, expondremos el vínculo de dichas categorías con los *Derechos en la era digital* a través de un nuevo eje denominado *Pensamiento político*.

## *\_Desigualdad Digital*

La desigualdad digital es un eje que articula la reflexión y las vivencias de los participantes en los distintos conversatorios ciudadanos. Tiene un arraigo en las vivencias de algunos participantes: por ejemplo, los adultos mayores son un grupo que ve la alfabetización digital como algo a lo que no pueden acceder, pero sí pueden acceder de manera más fácil los jóvenes. Al ser reflexionada por los participantes, la desigualdad es elaborada en términos de sus vivencias.

Atendiendo al motivo último del proceso de investigación del que emergen las instancias de diálogo ciudadano, incidir en la discusión constitucional, Matías del grupo LGBTQ+ plantea el problema de la desigualdad como un elemento que afecta al propio proceso constituyente. Sostiene que el acceso a internet debe garantizarse *“para que la barrera digital no sea una barrera a la participación. Y ese es el desafío que tenemos en este proceso constituyente. Que no haya una desigualdad de clase, ninguna desigualdad territorial que impida a personas informarse del proceso”* (Matías, grupo LGBTQ+).

En definitiva, la desigualdad va permeando las distintas categorías, partiendo por la propia convención constitucional. El acceso agregado, por ejemplo, se relaciona con la desigualdad en cada una de sus dimensiones. Hay diversas desigualdades materiales que se traducen en desigualdades digitales. Por ejemplo, la centralización excesiva que es percibida desde otras regiones respecto de la Región Metropolitana.

De esta realidad surge una reflexión normativa: los territorios que son marginados y que sufren esta desigualdad deben ser escuchados y tener agencia política para poder corregir justamente la centralización y la desigualdad que sufren.

*Hay gente que todavía no tiene acceso a internet porque es peor porque no tiene ni siquiera acceso a electricidad. Entonces, ese proceso de repensar ese acceso a privilegios pasa también por pensar la necesidad real que tiene cierta localidad de no solo conectarse a internet, sino que a otros bienes más básicos (Sofía, grupo LGBTQ+).*

*A mí me parece un claro ejemplo de la situación de una joven que vive en la periferia, o no vive en la capital. Chile es un país demasiado centralizado, por lo tanto, todas las compañías telefónicas y de comunicaciones se van a centralizar en la capital, por lo tanto, ese tipo de imágenes se ve como alguien de región, alguien que vive en la periferia de la capital de Santiago centro, o comunas de menos recursos. Para mí la solución a eso es claramente descentralizar la capital, y lo digo como alguien que vive en Santiago centro. (Raúl, Grupo General).*

En la medida que existe una distribución desigual del acceso a internet a lo largo del territorio, desigualdades paralelas a la territorialidad como la clase social se exacerbaban. De esta manera quienes podrían beneficiarse de políticas públicas paliativas de dichas desigualdades, no pueden acceder a las mismas producto de la falta de internet.

*Tenemos acceso a la educación, a la justicia y ya casi, al menos nosotros trabajamos con todo el poder judicial online, las audiencias son online y muchas veces pasa que las personas pierden su derecho a la justicia por no tener acceso a internet. Entonces falta garantizar el acceso a internet tal como es y el derecho al internet como medio para llegar a los otros derechos porque ya se están vulnerando muchos derechos por no tener un acceso a internet (Carla, grupo de Mujeres).*

*Nuestra vida en el país está atravesada con tener que interactuar con una página web. Para poder sacar nuestros papeles ¿No? Y en pandemia más todavía. Pero justamente es con RUT. Si no se tiene RUT, por ejemplo, no se puede acceder a muchas plataformas digitales porque no se pueden hacer trámites en general, y mucho menos trámites digitales si no se cuenta con Clave Única. (...) La situación migratoria irregular condiciona si podemos acceder a trámites, además de nuestra identidad. Lo que quiere decir es que una persona migrante que no cuenta con RUT, tampoco cuenta con derechos digitales, si estamos hablando de la necesidad o capacidad de poder acceder a portales de información y sistemas de protección social (Vanessa, grupo Migrante).*

De esta manera, se produce un círculo vicioso: desigualdades materiales se transforman en desigualdades digitales y las desigualdades digitales se traducen en una ampliación de las primeras. La relación, por tanto, es recíproca: no es simplemente que desigualdades materiales se reflejan en el mundo digital (Pérez de Acaha, s/f), sino que desigualdades que empiezan materialmente tienen incidencia en lo digital, pero lo digital a su vez incide en lo material, profundizando de esta manera ambos tipos de desigualdad.

Así como hemos resaltado que hay ciertas desigualdades materiales que se traducen en desigualdades digitales, también es cierto en forma inversa: desigualdades que tienen su origen en el entorno digital se traducen en desventajas materiales. Este es el caso, por ejemplo, de la violencia digital.

Dentro de los conversatorios analizados, hay especial atención de esta categoría en los grupos de mujeres<sup>4</sup>, LGBTQ+<sup>5</sup> y en el conformado por personas migrantes, quienes manifiestan recibir abundante violencia digital.

*La violencia que recibimos, no solo por ser migrantes, o por nuestro estatus migratorio, sino que, por ser activistas migrantes, también se expresa en las redes sociales. Nosotros siempre recibimos ataques hacia nuestras páginas, esa campaña antinmigrante, nacionalista, racista y xenofóbica, se expresa en nuestras redes sociales, donde vemos que grupos se organizan para atacar las organizaciones, mandar mensajes de odio y amenazar. También las amenazas personales que ocurren a los activistas, a nivel de sus redes sociales, como que los ubican como activistas y los atacan de manera directa (Daniel, grupo Migrante).*

La violencia digital que reciben al ocupar la red tiene consecuencias materiales, tales como la agresión física, en especial, a activistas por los derechos de estas comunidades producto de las interacciones digitales. Esta también se observa en el grupo compuesto por mujeres.

*Yo tengo compañeras feministas que han recibido amenazas de muerte y no pasa nada, amenazas de muerte en redes sociales en donde se puede hacer el seguimiento, el trackeo, el número de IP y no pasa nada. Es algo a lo que estamos muy expuestos, en Chile el nivel de violencia es muy grande justamente porque no pasa nada, hay tal impunidad en agredir a la gente que las agresiones son agresiones que finalmente después se van al mundo real. (Emilia, Grupo de Mujeres)*

Es relevante comprender que desigualdad digital y desigualdad material tienen una relación recíproca, que va creando un círculo de desigualdad donde las comunidades que sufren esta desigualdad se ven más marginadas y en mayor desventaja.

<sup>4</sup>“Siento que estamos súper vulnerables, sobre todo las mujeres” (Catalina, grupo de mujeres).

<sup>5</sup> Ver cita de Sofía en p.31 del presente informe.

## Surveillance Capitalism

El siguiente elemento característico de la sociedad digital es el capitalismo de la vigilancia o, como Zuboff (2019) nombra al fenómeno, *Surveillance Capitalism*. El capitalismo de la vigilancia se caracteriza por el empleo capitalista de las nuevas tecnologías, así como por el poder oculto mediante la dualidad de control. Si bien las y los participantes no dominan el concepto, el mismo es una gran herramienta conceptual para caracterizar una parte de lo que la ciudadanía interpreta respecto de la sociedad digital.

El primero de los aspectos que se identifica es el rol preponderante de las corporaciones en el entorno digital. La concentración del poder en manos de privados en lo que concierne al internet y las nuevas tecnologías, así como su falta de regulación, lleva a que se perciba al mercado como el guía de las decisiones que se toman sobre el entorno digital.

*Es super doloroso asumir (...) una situación en donde las corporaciones tienen más información que los estados, entonces hay una especie de régimen político corporatocrático. No solamente en el ambiente digital, sino que podríamos decir que a nivel económico o social. Y al parecer es irresistible para todes (Matías, Grupo LGBTQ+)*

Aportando a la noción de un poder del cuál no se puede escapar, que es “irresistible para todes”, la intervención del participante da cuenta de cómo la sociedad digital del capitalismo de la vigilancia encuentra su fuerza movilizadora en la transformación de comportamientos sociales (Zuboff, 2019; Rouvroy & Berns, 2018).

*Respecto de una necesidad, que tiene que ver con la necesidad de la conexión digital, que ahora en la pandemia se volvió la única manera de conectarnos. Entonces siento que es super doloroso asumirlo, y todes quienes usamos estas plataformas gratuitas, les entregamos la información a ese soporte digital (Matías, Grupo LGBTQ+)*

Y es justamente dicha información la cuál es empleada por el machine learning del capitalismo de la vigilancia para la modificación de conductas que describe Zuboff (2019).

Otra definición entregada por la autora dicta que el capitalismo de la vigilancia es una “expropriation of critical human rights that is best understood as a coup from above: an overthrow of the people’s sovereignty” (Zuboff, p.8, 2019). Dos elementos reflexivos presentes en las conversaciones ciudadanas pueden organizarse en torno a esta concepción. La soberanía de la cual los sujetos se ven desprovistos se encuentra asociada a la modificación de conductas. Considerando que la misma es posible producto de avances tecnológicos como la IA y el *machine learning*, y requiere de la información del



día a día de los sujetos, la preocupación por la privacidad de los datos personales y el uso de los mismos se encuentra respondiendo a las lógicas del capitalismo de la vigilancia:

*Al entregarle mis datos a Instagram, o a empresas locales, también, ¿Quién es dueño de esos datos? Yo como sujeto debiera seguir siendo dueño sobre esos datos, pero, de repente, y pasa en la vida real, las empresas toman esas bases de datos y las venden o se las prestan (...) y uno no sabe dónde van a parar esos datos (Josefa, Grupo Migrantes).*

Esta reflexión es elaborada de forma paralela por Miguel, en el grupo LGBTQ+, aludiendo esta vez directamente al rol de la inteligencia artificial y al efecto político y de desplazamiento de la soberanía popular que describe Zuboff (2019).

*Entender qué es esta misma inteligencia artificial la que manejan estos algoritmos, que manejan estos datos y que generan estas publicidades y campañas comunicacionales, y que hacen que Piñera ahora pase en banda frente a lo que está pasando en la convención constitucional, y él sigue gobernando (Miguel, grupo LGBTQ+)*

Esta impresión de que los datos no pertenecen a sus verdaderos dueños, es decir los usuarios, es una constante en diversos grupos.

*Entonces yo creo que aquí tienen que haber garantías del estado en privacidad, poniendo el foco en información que es primordial y es peligrosa, o sea, no puede andar circulando nuestros datos en internet. Nos llaman de repente y saben perfectamente quienes somos en el celular y el celular el celular es nuevo. Entonces cómo ahí.... esos datos están dando vuelta... da miedo. ¿Quién te vigila? (Marco, Grupo Pueblos Originarios)*

Por otro lado, se encuentra la idea del capitalismo de la vigilancia como una expropiación de derechos humanos, organizada top-down como un golpe (Zuboff, 2019). Desde esta concepción, el “régimen corporatocrático” del cual nos hablaba el participante cobra nuevamente relevancia.

*Estamos regalando nuestra vida privada a las redes sociales para que otras corporaciones hagan grandes negocios y manipulen poder políticos y decisiones democráticas en los países. Es necesario protegerse de esta herramienta maravillosa pero que puede ser usada en temas que son bastante problemáticos, en temas tan básicos como proteger derechos democráticos en el futuro y elecciones que hemos visto que se han manipulado al coleccionar esta información y después manipular la información y manipularte a través de los perfiles que manejas en tus redes. (Claudia, Grupo de Mujeres)*

A partir de lo anterior, y cada una de las citas revisadas, es posible evidenciar cómo la articulación reflexiva que las y los participantes llevan a cabo puede comprenderse a la luz del orden económico y base de la sociedad digital que Zuboff (2019) describe cómo *Surveillance Capitalism*. Este concepto, al igual que la *Desigualdad Digital*, se encuentra en relación con la idea de *Derecho a Internet* toda vez que emerge de una forma de pensar políticamente la realidad social. Se reconoce la radicalidad del capitalismo de la vigilancia, sus dinámicas de poder y la amenaza que el mismo implica para los derechos sociales e individuales; inclusive para la democracia.

De esta manera, *Surveillance Capitalism* y *Desigualdad Digital* serán las principales características de la sociedad digital que son percibidas por las y los participantes del estudio. Junto a los conceptos conglomerados en la *Experiencia en Internet*, las reflexiones presentadas sientan la base para considerar el internet como un derecho en sí mismo.

Son en particular el *Pensamiento Político*, la idea del *Internet como llave para otros derechos* y la necesidad de *Regulación del entorno digital*, los conceptos que mayores luces entregan sobre qué se comprende por derecho a internet y cómo se articula la necesidad de consagrar dicho derecho.

## **\_Conclusión**

A lo largo del presente trabajo hemos revisado diversas problemáticas asociadas a la sociedad contemporánea y los desafíos que la misma presenta. En particular, han sido los desafíos que la sociedad chilena enfrenta en materia de derechos en la era digital, pensando específicamente en la discusión constitucional que hoy tiene lugar. Así, hemos reflexionado en torno a la pregunta ¿Cuáles son las expectativas y percepciones de la ciudadanía respecto a los derechos humanos en la era digital para la futura constitución?

Podemos concluir que las percepciones de las y los participantes emergen de su experiencia en internet y responden, por una parte, a los problemas asociados al acceso agregado a internet y, por otra, a los riesgos percibidos en el mismo. Las múltiples barreras de acceso, los problemas asociados a la calidad de este y los riesgos internos y externos de las nuevas tecnologías fueron revisados en profundidad y dan respuesta a las percepciones de las y los participantes de forma bastante transversal en los distintos grupos estudiados, lo cual podría sugerir que las percepciones de la ciudadanía eventualmente estarían vinculadas a los resultados aquí expuestos.

Sobre las expectativas, podemos sostener que las mismas se orientan hacia la concepción de internet como un derecho en dos dimensiones. Concebir a internet como un derecho implica la necesidad de garantizar el acceso al mismo, especialmente en cuanto este facilita el acceso a otros derechos sociales. También es claro que internet como un derecho necesita una regulación.

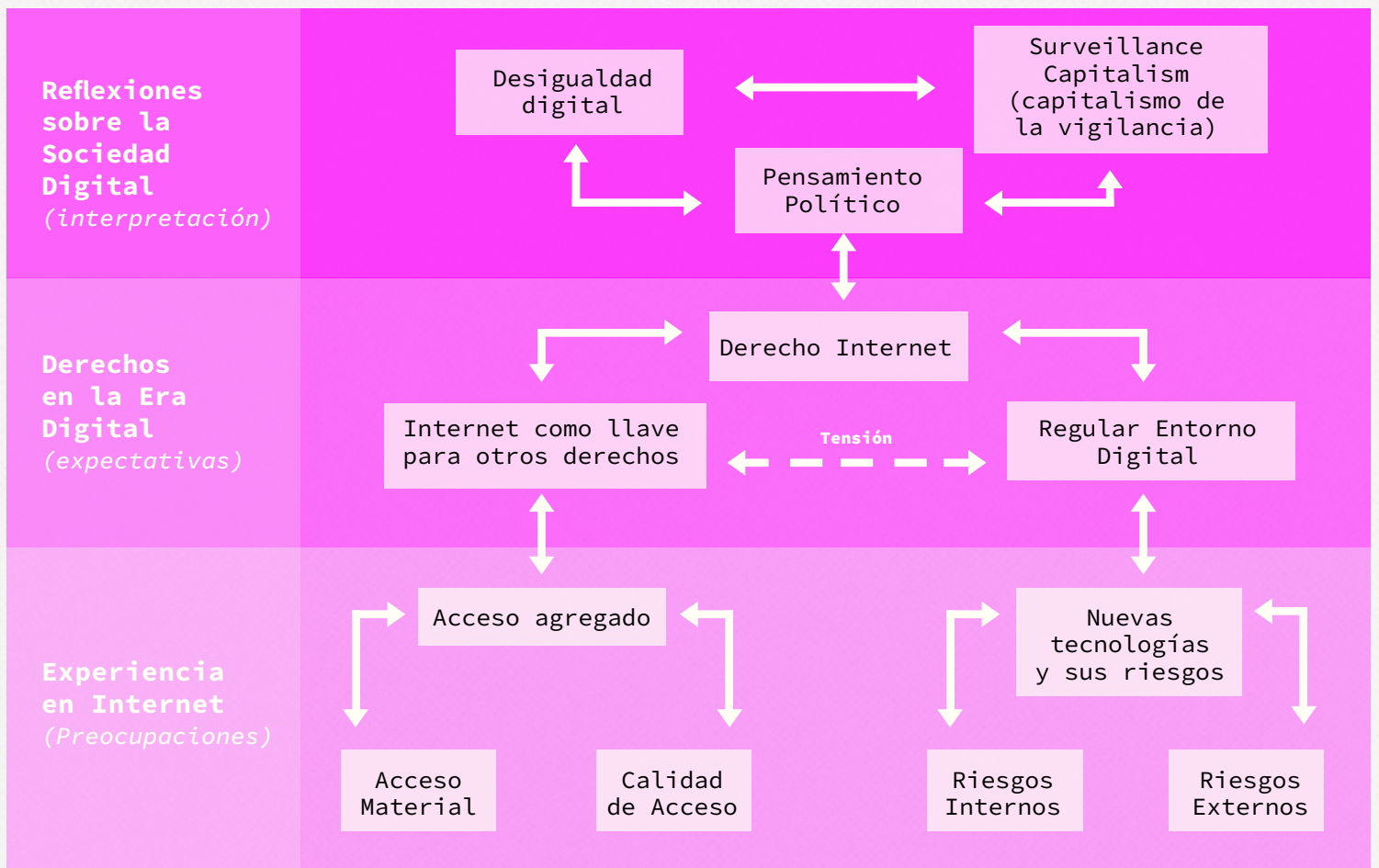
Ambas dimensiones, en su conjunto, dan respuesta inicial a la pregunta planteada. Como resultados emergentes, aparece el tercer nivel de análisis. Orientado por las reflexiones e interpretaciones realizadas tanto en el trabajo de campo, como en el proceso de análisis, éste tercer nivel nos permite sugerir dos dimensiones sobre las características generales de la sociedad digital: la desigualdad digital y el capitalismo de la vigilancia.

Junto a los tres niveles de análisis, e igualmente como resultados emergentes, es posible identificar determinados ejes articuladores entre cada nivel. El internet como llave para otros derechos no solamente caracteriza el derecho a internet como una garantía de acceso, también articula el paso discursivo desde los problemas asociados al acceso agregado y la concepción del internet como un derecho. Por su parte, la necesidad de regulación del entorno digital caracteriza el derecho a internet como uno regulatorio, pero también articula el paso hacia la noción de internet como un derecho producto de los problemas de calidad de acceso y los riesgos asociados a las nuevas tecnologías.

Estos resultados, por su carácter emergentes, no solo responden a la pregunta por “cuáles son”, sino que alcanzan un nuevo horizonte epistémico. Producto de lo anterior, el proceso de investigación se ve tensionado, siendo necesario reflexionar sobre la pregunta inicial y cómo la misma se transforma a la luz de los resultados.

Para dar un relato al descubrimiento de estos ejes articuladores de expectativas y preocupaciones, se propone la pregunta por ¿Cómo se articulan las preocupaciones y expectativas respecto al ejercicio de derechos fundamentales en la era digital? Siendo está a la cuál responde finalmente el modelo planteado y los ejes que se visitan a continuación.

\_Figura SEQ Figura \\* ARABIC 2



Elaboración propia a partir de la codificación de transcripciones en plataforma Atlas.ti.

Partiendo por el *internet como llave para otros derechos*, es posible considerar qué dicha categoría articula la idea del internet como un derecho siempre que se concibe el mismo como una herramienta que en la sociedad digital, es necesaria para acceder a otros derechos sociales. La idea de que el acceso a internet sea garantizado deriva, por medio de la metáfora de la llave, de los problemas de acceso agregado a internet y el efecto que estos problemas tienen sobre la experiencia, no sólo en internet, sino en el entorno digital en general.

La necesidad de regular el entorno digital deviene en la idea de concebir el internet como un derecho en la medida que permite resguardar la seguridad y privacidad de las personas.. La regulación del entorno digital se encuentra articulando el paso entre los problemas asociados al internet, los riesgos que este implica, y la consagración del internet como un derecho en sí mismo al suscitar el potencial regulatorio del derecho; no sólo de las conductas individuales, sino también del actuar mismo del estado.

Ambos ejes articuladores se encuentran en una tensión que permea gran parte de los resultados expuestos. Internet es percibido como un facilitador o “llave” para otros derechos, especialmente aquellos derechos sociales como educación y trabajo, al mismo tiempo el acceso a la red es percibido como amenazante para una serie de derechos de carácter más individual como pueden ser la integridad personal, la seguridad, o la privacidad.

Así, es un derecho complejo que se inserta en un ecosistema de derechos que deben ser considerados a la hora de su posible legislación. Esta tensión puede comprenderse de forma amplia como un problema profundamente moderno cada vez que los avances tecnológicos en la sociedad producen amplias posibilidades para el desarrollo de la sociedad pero que conllevan una serie de consecuencias y riesgos asociados.

Finalmente, y como eje articulador transversal, el pensamiento político presente en los discursos que se construyen en las conversaciones ciudadanas articula el nivel más abstracto del modelo con la idea del derecho a internet. El pensamiento político no sólo lleva a pensar en problemas de la sociedad digital como son la desigualdad o el capitalismo de la vigilancia, también lleva a concebir el internet como un problema social en sí mismo que debe ser abordado por la legislación.

Hemos visto bastante homogeneidad en las reflexiones, experiencias y expectativas en las Conversaciones Ciudadanas. Esto nos lleva a considerar la posibilidad de que los resultados expuestos sean retomados en futuras investigaciones desde dos ámbitos particulares.

Por una parte, la profundización teórico-metodológica de las cuestiones revisadas podría aportar a la investigación empírica desde las teorías del Actor Red, desarrollando investigaciones etnográficas e indagar en mayor profundidad en la relación entre humanos y no-humanos.

Por otra parte, dado el posible sesgo de la muestra, así como el alcance del diseño de investigación, futuros estudios podrían abordar el tema de los derechos en la era digital empleando técnicas de investigación y análisis cuantitativo. Lo anterior permitiría buscar generalización estadística para poder arrojar luz sobre las percepciones de la ciudadanía en su conjunto.

## \_Agradecimientos

Queremos agradecer a Carolina Beresciuk por todo su apoyo como profesora guía. Agradecer igualmente a todos y todas quienes participaron del estudio, y a Derechos Digitales por su colaboración constante y por confiarnos este importante trabajo. Finalmente, agradecer a quienes posibilitaron el proceso constituyente sobre el cuál se reflexiona en este trabajo, esperamos que el presente sea un grano de arena en la elaboración de una carta fundamental que considere las particularidades de la época en la que vivimos.

Benjamín: Quisiera agradecer a todas las personas que me han ayudado a lo largo de la carrera. A cada uno de mis amigos y amigas, por su enorme aporte a mi formación, por cada risa y conversación compartida. Sepan que los admiro. A mis profesores por ser una fuente de inspiración permanente. Especialmente a Consuelo Araos, Patricio Velasco y Beltrán Undurraga, por ser referentes académicos y humanos que creyeron en mí y me dieron numerosas oportunidades para poder trabajar y aprender. A mi compañera, Daniela sin la que nada de esto sería igual. Por toda su compañía y su cariño.

Diego: A mis padres, cuyo apoyo ha sido fundamental, gracias por su incondicionalidad y su cariño. A mis profesores, Carolina Beresciuk, Roberto Velásquez y Cristián Opazo, gracias por ser excelentes referentes, académica y personalmente, y por creer en mí y mis capacidades. A mis amigos y amigas, especialmente a Antonia y Benjamín, gracias por estar ahí cuando más los he necesitado. Finalmente, quisiera agradecer a todos y todas mis colegas, cursamos cinco años de infinito aprendizaje, esfuerzo y muchas emociones, gracias por permitirme transitar estos años junto a ustedes. A todos y todas, gracias.

## \_Bibliografía

- \* **Amadeu, S.** (2017). *Gobierno de algoritmos*, *Public Policy Review*, vol 21, Universidad Federal de Maranhao, Brasil
- \* **Atria, F.** (2013). *La constitución tramposa*. LOM ediciones.
- \* **Banks, M.** (2010). *Los datos visuales en la investigación Cualitativa*. Ediciones Morata.
- \* **Busquets, J. & Calsina, M. & Medina, A.** (2015). *150 conceptos clave de sociología*. Ed. UOC, Barcelona
- \* **Canales, M.** (2006). *Metodologías de Investigación Social: Introducción a los oficios*. LOM Ediciones.
- \* **Canales, M & Lara, J.** (2018). *Propuesta de estándares legales para la vigilancia en Chile*, Derechos Digitales.
- \* **Cepal** (2017). *State of broadband in Latin America and the Caribbean*.
- \* **Chernilo, D.** (2014). *Concepciones de sociología en la sociología constitucional contemporánea*. *Economía y Política*, 1(2), 103-129.
- \* **Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.)**. (2017). *The Sage handbook of qualitative research*. Sage publications.
- \* **Efrat Daskal** (2018) *Let's be careful out there ... : how digital rights advocates educate citizens in the digital age*. *Information, Communication & Society*, 241-256
- \* **Elliott, K. P.** (2021). *Towards an Equitable Digital Society: Artificial Intelligence (AI) and Corporate Digital Responsibility (CDR)*. *Society*, 179-188.
- \* **Esquinas, M.** (2006). *La Sociología Aplicada*. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas (REIS)*: 11-39.
- \* **Flick, U., Von Kardorff, E. y Steinke, I.** (2004). *A companion to Qualitative Research*. Londres, Inglaterra: SAGE.
- \* **Molina, M. & Garip, F** (2019). *Machine Learning for Sociology*, *Annual Review of Sociology* Vol. 45 (pp. 27-45). New York, EEUU.
- \* **Moreno-Becerra, T., Gajardo-León, C., & Parra-Ortiz, E.** (2016). *Privacidad: cómo se entiende y se gestiona en Facebook. Estudio de caso de jóvenes chilenos*. *Revista latina de comunicación social*, (71), 715-729.
- \* **Land, M., & Aronson, J.** (2020). *Human Rights and Technology: New Challenges for Justice and Accountability*. *Annual Review of Law and Social Science* , 223-240.



- \* **Pérez de Acha, G.** (s/f). *BRECHA DIGITAL DE GÉNERO EN MÉXICO ¿DE QUÉ HABLAMOS CUANDO HABLAMOS DE ACCESO?* *Derechos Digitales*, 3-17.
- \* **Pizarro Hofer, R.** (2020). *Chile: rebelión contra el Estado subsidiario.* *El trimestre económico*, 87(346), 333-365.
- \* **Risse, M.** (2019). *Human Rights and Artificial Intelligence: An Urgently Needed Agenda.* *Human Rights Quarterly* 41(1), 1-16
- \* **Ritchie, J., & Lewis, J.** (2003). *QUALITATIVE RESEARCH PRACTICE: A Guide for Social Science Students and Researchers.* Sage publications.
- \* **Rouvroy, Antoinette y Thomas Berns.** (2018). *Gobernabilidad algorítmica y perspectivas de emancipación: ¿lo dispar como condición de individuación mediante la relación?.* *Ecuador Debate*, 104: 124-147.
- \* **Santorcuato, J & Escudero, M** (2021) *El provecho social de los datos: Los algoritmos como herramientas para resolver problemas públicos* [Tesis para optar el grado de Licenciado/a en Sociología, Universidad Diego Portales.
- \* **Subsecretaría de Telecomunicaciones.** (2021). *Informe Anual del Sector Telecomunicaciones 2020* (Nro. 15). Gobierno de Chile.
- \* **Venturini J, & Díaz, M** (2020) *Social welfare, digitization and the potential for discrimination during the Covid-19 pandemic in Bolivia.* *Derechos Digitales*
- \* **Xiaowei, W.** (2016). *A Human Right to Internet Access: A Gewirthian Approach.* *Frontiers of Philosophy in China*, 652-670.
- \* **Zuboff, S.** (2019). *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power.* New York: PublicAffairs.

## \_Anexos



**Anexo 1:** imagen mostrada en la primera parte de las conversaciones ciudadanas.

@ | DERECHOS DIGITALES  
Derechos Humanos y Tecnología en América Latina