

CÓMO USAR DECIDIM

Guía para administraciones públicas y grandes organizaciones.

Versión 1.0
(14/04/2023)

*Principios de diseño de servicios digitales y fundamentos
tecnopolíticos para la participación democrática*

Xabier E. Barandiaran

<http://xabier.barandiaran.net>

xabier@barandiaran.net

*IAS-Research Centre for Life, Mind and, Society,
Departamento de Filosofía, Facultad de Relaciones Laborales y Trabajo Social
UPV/EHU – University of the Basque Country, España*

<https://decidim.org>

Índice

Tabla de metadatos del documento.....	7
Resumen Ejecutivo.....	11
1. Antecedentes y estado actual.....	15
1.1. La plataformización digital de lo social.....	15
1.2. Decidim como infraestructura digital para la participación democrática.....	15
1.3. Participación y gobernanza en gobiernos, administraciones públicas y grandes organizaciones.....	16
1.4. Usos de Decidim en administraciones públicas.....	18
2. Principios y requisitos para el despliegue de servicio digital.....	21
2.1. Introducción.....	21
2.1.1. Qué es y cómo funciona Decidim.....	21
2.1.2. El contrato social de Decidim.....	22
2.2. Pilares técnicos del despliegue del servicio.....	24
2.2.1. Contratación.....	24
2.2.2. Instalación de Decidim y servicios digitales complementarios.....	26
2.2.3. Adaptación y desarrollos.....	27
2.2.4. Sistema de registro y verificación.....	28
2.2.5. Configuración legal.....	29
2.2.6. Configuración de identidad corporativa.....	31
2.2.7. Configuración general.....	31
2.2.8. Configuración de la ayuda contextual.....	32
2.2.9. Configuración de espacios.....	32
2.2.10. Estrategia integral de comunicación.....	33
2.2.11. Administración.....	34
2.2.12. Formación, facilitación y digitalización.....	35
2.2.13. Comisiones de seguimiento y garantías.....	35
2.2.14. Atención al usuario.....	36
2.2.15. Calidad del servicio.....	36
3. Funcionalidades de Decidim y recomendaciones para su uso.....	37
3.1. Arquitectura funcional de Decidim.....	38
3.2. Componentes.....	40
3.2.1. Propuestas.....	40
3.2.2. Textos.....	44
3.2.3. Resultados.....	44
3.2.4. Debates.....	45
3.2.5. Encuentros.....	46
3.2.6. Encuestas.....	48
3.2.7. Blog.....	49
3.2.8. Páginas.....	50
3.3. Espacios.....	50
3.3.1. Procesos.....	50
3.3.2. Asambleas.....	53
3.3.3. Iniciativas.....	55
3.3.4. Consultas.....	56
3.3.5. Eventos.....	58
3.4. Otras funcionalidades.....	58
3.4.1. Multi-idioma.....	58
3.4.2. Multitenant.....	59
3.4.3. Mecanismos de comunicación horizontal.....	59
4. Principios tecnopolíticos para la participación democrática.....	61
4.1. Decidim como plataforma: un territorio no una herramienta.....	61
4.2. Hibridación entre dinámicas síncronas (presenciales) y asíncronas (diferidas).....	61
4.3. Anticipación de obstáculos y oportunidades.....	63
4.3.1. Trolling.....	63
4.3.2. Astroturfing.....	63
4.3.3. Movilización forzada de participantes por intereses particulares.....	64
4.3.4. Falta de participación, desafección o desinterés.....	65
4.3.5. Oposición de grupos de poder efectivo, órganos colegiados y agentes acumuladores de capital.....	

simbólico.....	66
4.3.6. Experiencia digital ágil y políticamente empoderadora.....	67
4.3.7. Oportunidad de liderar la transformación digital de la administración pública.....	67
4.3.8. La función de la plataforma durante el proceso legislativo parlamentario.....	68
4.4. Propuesta de indicadores y objetivos.....	68
4.4.1. Indicadores globales.....	69
4.4.2. Indicadores específicos.....	73
Referencias.....	75

Índice de figuras

Figura 1: Diagrama de la las interfaces de participación que puede abrir Decidim en la estructura de gobierno de la administración pública. Figura elaborada por Xabier E. Barandiaran y Antonio Calleja para las presentaciones de Decidim y publicada en Barandiaran (2019).....	17
Figura 2: Espacio de participación democrática definido por los ejes centralizado-distribuido y directo-indirecto. Decidim es una infraestructura que cubre una amplio espectro de la participación, la democracia directa y la transparencia en la democracia representativa.....	19
Figura 3: Captura de pantalla de la página principal del Decidim dispuesto en Francia para el debate de la reforma agraria.....	20
Figura 4: Diagrama de servicios y tipologías de uso de Decidim. Fuente: https://docs.decidim.org/en/develop/guide_architecture/	22
Figura 5: Ejemplo de insignias gamificadas para fomentar la participación en el Decidim.....	33
Figura 6: Diagrama de la arquitectura funcional de Decidim. Fuente: Elaboración propia.....	39
Figura 7: Anatomía de una tarjeta de propuesta en la plataforma Decidim. Creada por Xabier E. Barandiaran para la comunidad Decidim.....	40
Figura 8: Diagrama de flujo de la vida de una propuesta (Publicado en Github por Xabier E. Barandiaran).....	42
Figura 9: Funcionalidad de Textos participativos aplicada al Plan de Gobierno 2018-2024 de la Ciudad de México. Captura tomada de https://plazapublica.cdmx.gob.mx/processes/programa-de-gobierno-cdmx/f/1/	44
Figura 10: Captura de pantalla de los resultados del Plan de Actuación Municipal del Ajuntament de Barcelona 2016-2019. Origen de la captura: https://www.decidim.barcelona/processes/pam/f/8/?locale=es	45
Figura 11: Ejemplo del componente resultado: resultado del proceso de presupuestos participativos del ayuntamiento de Helsinki 2019, pueden verse las fases de ejecución y el progreso global del proyecto de mejorar la limpieza en un barrio. Captura tomada de https://omastadi.hel.fi/processes/osbu-2019/f/173/results/8	46
Figura 12: Lista de encuentros de la plataforma de participación con Decidim de la región frances de Loire Atlantique. Captura tomada de https://participer.loire-atlantique.fr/meetings	47
Figura 13: Blog del proceso de particiación de Apoyo Mútuo del proyecto Open Heritage https://labs.openheritage.eu/processes/support/f/121/	49
Figura 14: Portada de un proceso de participación como espacio de participación: presupuestos participativos en la Universidad de Burdeos. Captura de pantalla tomada de: https://participation.u-bordeaux.fr/processes/bpe	51
Figura 15: Diagrama de flujo de las fases y componentes activos de Decidim para cada una de ellas en un proceso de participación modelo. Fuente: Xabier E. Barandiaran para nueva sección del White Paper de Decidim (sin publicar).....	54
Figura 16: Ejemplo de espacio de participación "Iniciativas": iniciativa ciudadana al senado frances. Captura tomada de https://petitions.senat.fr/initiatives/i-355	56
Figura 17: Ejemplo de un Evento como espacio de participación en el Decidim. Captura de pantalla tomada de.....	57
Figura 18: Ejemplo del espacio de participación tipo Consulta en Decidim. Ejemplo tomado de las consultas realizadas en la comunidad MetaDecidim, captura de pantalla de la dirección: https://meta.decidim.org/consultations?locale=es	58
Figura 19: Captura de pantalla del espacio privado de conversaciones del Decidim. Captura tomada del perfil de usuario Xabier de meta.decidim.org	60
Figura 20: Ejemplo de re-territorialización geográfica fallida del proceso de participación del Ministerio de Educación francés. Captura tomada de: https://etats-generaux-du-numerique.education.gouv.fr/assemblees	62
Figura 21: Red de interacciones digitales en el proceso de co-creación del plan de actuación municipal de Barcelona 2015-2019. Fuente: https://www.decidim.barcelona/processes/pam/f/27/dataviz/total_interactions?locale=es	72
Figura 22: Co-ocurrencia de esquemas en el banco de propuestas de la categoría alimentación de la convención ciudadana por el cambio climátic en Francia (realizada con Decidim). Imagen tomada del informe de síntesis de propuestas realizado por Open Source Politics (2020).....	73

TABLA DE METADATOS DEL DOCUMENTO

Título	Cómo usar Decidim en la Administración Pública
Versión	1.0.1
Fecha	14/04/23
Editor	Xabier E. Barandiaran
Autor	Xabier E. Barandiaran
Revisora/es	Carolina Romero
Participantes	José Luiz Aznarte, Javier Toret, Andrés Lucena, Carolina Romero, Alejandra Calvo Martínez, Alba Ballester y Virgile Deville
Resumen	<p>Este documento es un manual para aquellas organizaciones y administraciones públicas (ayuntamientos, gobiernos autonómicos y estatales, ministerios, etc.) que quieran ofrecer un servicio digital para la participación pública usando Decidim. La sociedad contemporánea está irreversiblemente atravesada por una red de servicios digitales o plataformas que reconfiguran el campo social. Las instituciones públicas y organizaciones sociales no son ajenas a este cambio pero generalmente no disponen de medios digitales propios. Existen, sin embargo, alternativas como Decidim que han permitido ya a más de 400 organizaciones en todo el mundo desplegar plataformas digitales capaces de articular la inteligencia colectiva de la ciudadanía en la producción de políticas públicas complejas. Decidim es toda una infraestructura digital libre, gratuita y abierta para la democracia participativa que permite desplegar una red social diseñada para desplegar procesos de participación, para estructurar y canalizar la actividad de diferentes órganos o asambleas, para realizar consultas, activar iniciativas ciudadanas o realizar grandes conferencias participativas. Este documento explica los elementos a tener en cuenta para contratar, configurar y poner en marcha un servicio digital para la democracia participativa a través de la plataforma Decidim. Explica su integración con otros servicios, así como recomendaciones de uso, despliegue y evaluación. Se detallan también una serie de principios tecnopolíticos que permiten diseñar mejor los procesos de participación, articular los órganos, y también hacer frente a los potenciales riesgos y explotar las oportunidades que ofrece Decidim dentro de las administraciones públicas.</p>
Palabras Clave	Decidim, participación democrática, servicios digitales, configuración de plataforma, procesos de participación, tecnopolítica
Historia del documento	<p>Este documento parte de un contrato de investigación entre la Fundación Euskoiker y el Ministerio de Universidades del Gobierno de España. La iniciativa partió del gabinete del Ministerio y recogió el encargo de orientar el despliegue de una infraestructura digital para la participación democrática con el objetivo de servir de insumo para el desarrollo de metodologías específicas de participación y para la formación y valoración de las posibilidades técnicas y experiencias previas que pudieran replicarse desde el Ministerio. El documento ha sido redactado en su integridad por Xabier E. Barandiaran en base a su experiencia, a la investigación realizada sobre documentos técnicos y entrevistas a las personas que figuran como participantes en estos metadatos: José Luiz Aznarte, Javier Toret, Andrés Lucena, Carolina Romero, Alejandra Calvo Martínez, Alba Ballester y Virgile Deville. Carolina Romero revisó además el documento en su totalidad y con especial detalle la sección. El documento fue posteriormente adaptado para su publicación abierta con el fin de que fuera de utilidad para cualquier institución pública u organización que quiera usar Decidim.</p>
Cómo citar	Barandiaran, X. E. (2023) <i>Cómo usar Decidim. Guía para administraciones públicas y grandes organizaciones</i> . v.1.0 https://xabier.barandiaran.net/?p=2843
Copyleft	Ministerio de Universidades (Gobierno de España) y Xabier E. Barandiaran bajo las licencias Creative Commons BY-SA (Reconocimiento compartir Igual) Internacional (v.4.0) y GFDL (Licencia de Documentación Libre de GNU): CC BY-SA: Creative Commons Reconocimiento Compartir Igual 4.0 Internacional

Usted es libre de copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, remezclar, transformar y crear a partir del material, para cualquier finalidad, incluso comercial. El licenciador no puede revocar estas libertades mientras cumpla con los términos de la licencia. Bajo las siguientes condiciones: a) Reconocimiento: debe reconocer adecuadamente la autoría, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de una manera que sugiera que tiene el apoyo del licenciador o lo recibe por el uso que hace; b) compartir igual: si remezcla, transforma o crea a partir del material, deberá difundir sus contribuciones bajo la misma licencia que el original. No hay restricciones adicionales, no puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que legalmente restrinjan realizar aquello que la licencia permite. Puede encontrar las licencias completas en los siguientes enlaces: https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es_ES y <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/ec/legalcode>

GFDL: Licencia de Documentación Libre de GNU

Se concede permiso para copiar, distribuir y/o modificar este documento bajo los términos de la licencia de documentación libre GNU, versión 1.3 o cualquier otra versión posterior publicada por la Free Software Foundation; sin secciones invariantes ni textos de cubierta delantera, tampoco textos de contraportada. Una copia de la licencia se puede encontrar en <http://www.gnu.org/copyleft/fdl.html>

Para todas aquellas personas cuyo compromiso con el libre acceso, producción y reproducción del conocimiento impulsa la democratización de los saberes, y especialmente al Decidim Team

RESUMEN EJECUTIVO

- La sociedad contemporánea está irreversiblemente atravesada por una red de servicios o **plataformas digitales** que **reconfigura el campo social**. Las **instituciones públicas** y muchas grandes organizaciones no son ajenas a este cambio pero **no disponen de los medios digitales propios**, soberanos, respetuosos de la privacidad de la ciudadanía y diseñados para la creación colectiva y democrática de políticas públicas. La administración pública se encuentra arrojada a las dinámicas polarizantes, manipulables y manipuladas de las redes sociales corporativas.
- Existen, sin embargo, alternativas como **Decidim** que han permitido ya a diversas administraciones públicas (los **gobiernos de Francia, Bélgica e Italia** así como a los ayuntamientos de Barcelona, Helsinki y México) y grandes organizaciones (como cooperativas, ONGs, redes de investigación europeas, o grandes empresas) desplegar infraestructuras digitales capaces de articular la **inteligencia colectiva de la ciudadanía en la producción de políticas públicas complejas**. Decidim es toda una **infraestructura digital libre, gratuita y abierta para la democracia participativa** que permite desplegar una red social con la que es posible poner en marcha procesos de participación, estructurar y canalizar la actividad de diferentes órganos o asambleas, realizar consultas, activar iniciativas ciudadanas o realizar grandes conferencias participativas. Decidim lo usan **más de 400 organizaciones en todo el mundo con un total de un millón de personas participantes registradas**, y cuenta con una comunidad de desarrollo y administración de más de 2000 personas y una veintena de organizaciones y empresas colaboradoras.
- Antes de poner a disposición de la ciudadanía un portal de participación con Decidim, y desde el punto de vista de la contratación, es importante **exigir a los prestadores de servicios que tengan experiencia con el propio Decidim** o con software libre, con el sistema de desarrollo colaborativo *Github* y con el entorno de desarrollo de aplicaciones web *Ruby on Rails*. Se recomienda que el servicio se **despliegue prioritariamente en una nube local**, pública o bajo control institucional (siempre que esto no comprometa la calidad del servicio) junto a los servicios anexos necesarios (SMTP, geolocalización, *etherpad*, etc.) y que se contemple la contratación o instalación de servicios complementarios como **Jitsi para integrar videoconferencias**. Es recomendable realizar el **mínimo de adaptaciones** relacionadas con la imagen corporativa y enmarcarlas dentro de una campaña y estrategia de comunicación integrada en y a través de la propia plataforma. Es muy importante definir desde el principio cuál será el sistema de **registro y verificación** de las personas usuarias de la plataforma y estudiar los sistema de acceso a un censo o base de datos de usuarios o sistemas de verificación que son determinantes para garantizar derecho de participación segura y privada.
- Es preciso atender y **dedicar recursos a** algunos aspectos de la plataforma que a menudo quedan relegados y sobrecargan a los equipos si no se planifican con suficiente antelación y cuidado: a) revisión y adaptación

de **condiciones legales**, b) estrategia integral de **comunicación** hacia, desde y a través de la plataforma, c) **configuración** de portada, textos, espacios y ayudas contextuales d) **digitalización** y volcado de actividad previa a la puesta en marcha de la plataforma, e) **formación** en la plataforma y **facilitación** de los procesos y espacios de participación (dentro y fuera de la plataforma) así como servicios de **atención al usuario** y f) creación de **comisiones** de seguimiento y garantías.

- En cuanto a las **funcionalidades de Decidim** funciona con una serie de componentes o mecanismos de participación que se articulan en **espacios** de participación (Procesos, Órganos, Iniciativas, Consultas y Congresos). Los componentes incluyen: la creación y votación (apoyo) de **propuestas** (que se pueden crear de manera individual o colaborativa, se pueden organizar por categorías, comentar y deliberar ordenadamente, se pueden estudiar, aprobar o rechazar por parte de la administración, es posible articular en formato de texto, así como navegar, buscar y clasificar en grandes volúmenes), los **encuentros** (con su convocatoria, orden del día, sistemas de registro, de volcado de actas y fotografías, su geolocalización o integración con software de videoconferencia), los **debates**, las **encuestas**, el **blog**, las **páginas** estáticas de información, y los **resultados** auditables de progreso de las políticas acordadas (entre otros). Del lado de las participantes la plataforma ofrece funciones de red social, como **seguir** a otras personas, enviar **mensajes privados**, la creación de **grupos**, obtener **insignias** y motivadores para fomentar la participación y configurar un complejo sistema de **notificaciones**. La plataforma es además multilingüe y *multitenant* (es posible instalarla una sola vez y ofrecer servicios a varias organizaciones o secciones de la misma organización).
- Desde el punto de vista de los usos posibles y a falta de una previsión metodológica de la amplitud y profundidad de las políticas que serán abiertas a la participación, realizamos una serie de recomendaciones basadas en experiencias de éxito. Por un lado recomendamos la **incorporación en la plataforma de acciones participativas y comunicativas que ya se realizan**: desde la coordinación de diferentes órganos de gobierno, encuentros anuales o periódicos de la organización, integración de boletines de noticias o de otros sistemas de comunicación de la organización. Recomendamos en todo momento realizar procesos bien estructurados con sus fases de **diagnóstico, propuestas, resultados y evaluación**, acompañados de campañas de comunicación integradas y la presencia y participación de gestores y actores políticos relevantes y propuestas de la propia institución u organización en pie de igualdad para la deliberación colectiva en la plataforma. Desde el punto de vista de la dinámica de las propuestas recomendamos activar los **apoyos** como mecanismo de agregación de preferencias y dinamización del propio proceso de participación, así como los **textos participativos** para cualquier resultado legislativo o declarativo que pueda tomar forma de documento (junto a la posibilidad de activar **enmiendas** a los mismos). También su-

gerimos que Decidim es una herramienta apropiada para la poner en marcha **asambleas ciudadanas por sorteo** en combinación con procesos de participación y que dispone de todas las funcionalidades necesarias para coordinar a través de la plataforma la realización de **congresos o grandes encuentros o eventos**.

- Desde el punto de vista tecnopolítico recordamos que es importante **alejarse de la visión puramente instrumental** de plataformas como Decidim y comprenderlas como una **capa** especialmente versátil **del territorio político o administrativo**, un dominio propio de interacción que crea nuevas posibilidades y transforma los modos de acción fuera de la plataforma. Igualmente importante es atender a la **hibridación entre espacios de interacción asíncronos** (textuales y diferidos) y **síncronos** (reuniones virtuales y presenciales en las que dominan los elementos verbales y corporales en tiempo real). Se identifica como **peligros potenciales** y se ofrecen soluciones tecnopolíticas a los fenómenos del *trolling*, el *astroturfing*, la movilización forzada de participantes por intereses particulares, la desafección, desinterés y falta de participación y la oposición de grupos de poder efectivo a los procesos articulados a través de la plataforma. Identificamos como **oportunidades** especialmente **valiosas** la experiencia ágil y políticamente empoderadora que ofrece la plataforma, la posibilidad de usarla para audiencias y consultas públicas, la oportunidad que ofrece como vehículo para liderar la transformación digital de la administración pública y la posibilidad que ofrece de innovar en las dinámicas legislativas parlamentarias.
- Se valoran los tipos de **indicadores** que pueden utilizarse para medir el éxito de la plataforma y cómo ponderarlos empezando por el número total de participantes y su crecimiento, el número y distribución de propuestas, la proporción de propuestas recogidas en resultados, la diversidad y representatividad de participantes y de propuestas, la cantidad y calidad de la deliberación en los comentarios y una batería de métricas complejas de contenido, estructura y dinámica de la participación a través de la plataforma.

1. ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL

1.1. La plataformización digital de lo social

Vivimos en una era de la sociedad de plataforma (digital). Desde la emergencia de la web 2.0, internet, como infraestructura (O'Reilly, 2009), no se limita a ofrecer canales de comunicación sino a desplegar servicios cuya capacidad de re-configurar el campo social va mucho más allá de lo instrumental. El mercado (con plataformas como Amazon, Aliexpress o Alibaba), las redes sociales (con plataformas como Facebook, Twitter o Instagram), la producción y consumo audiovisual (en plataformas como Youtube, Vimeo o Netflix) ... han sido profundamente transformadas por servicios digitalizados que alteran las dinámicas de relación social y producen nuevas formas emergentes de constitución del espacio al que sirven. De una manera incipiente la propia acción de gobierno y la participación pública en el diseño de políticas públicas, así como las dinámicas creativas, participativas y de gobernanza de cualquier gran organización, también han sufrido profundas transformaciones a través de la implantación de plataformas digitales (dentro y fuera del espacio digital propio de la organización).

1.2. Decidim como infraestructura digital para la participación democrática

La plataforma Decidim (<https://decidim.org>) es una infraestructura digital para la participación democrática que permite a cualquier organización activar una serie de espacios y mecanismos de participación a modo de red social, orientada a mejorar la calidad comunicativa y democrática, la implicación e inteligencia colectiva, la motivación y acción coordinada de las personas que integran dicha organización.

La plataforma Decidim es uno de los proyectos digitales más extendidos y maduros del mundo como infraestructura para la democracia participativa. Así lo atestiguan los informes técnicos utilizados por el Ayuntamiento de Helsinki y la Comisión Europea que resolvieron recomendar Decidim. Es libre, gratuito, transparente, abierto, utilizado ya por más de 185 organizaciones en todo el mundo con más de 400 organizaciones en todo el mundo con un total de un millón de personas participantes registradas, y cuenta con una comunidad de desarrollo y administración de más de 2000 personas (más de 15.000 participantes registradas en meta.decidim.org) y una veintena de organizaciones y empresas colaboradoras. (ver Tabla 1 para un resumen de algunas de las estadísticas más relevantes de la plataforma). Decidim ofrece un enorme abanico de posibilidades, tanto en su instalación, configuración y administración, como en las posibles adaptaciones y nuevas funcionalidades, en tanto que software abierto y de código libre que permite el desarrollo colaborativo de mejoras y nuevos módulos.

Debido al alto grado de abstracción y a la versatilidad de la plataforma, así como al carácter innovador y disruptivo de las plataformas digitales respecto de las formas pre-digitales de articulación de lo social, el despliegue de un servicio digital para la participación con Decidim va mucho más allá de la instalación del software y requiere de una compleja adaptación y configuración a las necesidades específicas de la organización que haga uso de ella. Igualmente importante es la elaboración y adaptación de una serie de principios de diseño de la participación política, más allá de la mera traducción digital de los modos tradicionales de articulación de la participación.

Tabla 1: Estadísticas generales del uso de Decidim a 01/07/2022.
Fuente: elaboración propia con la ayuda de Carol Romero para libro de próxima publicación (Barandiaran et al., 2024)

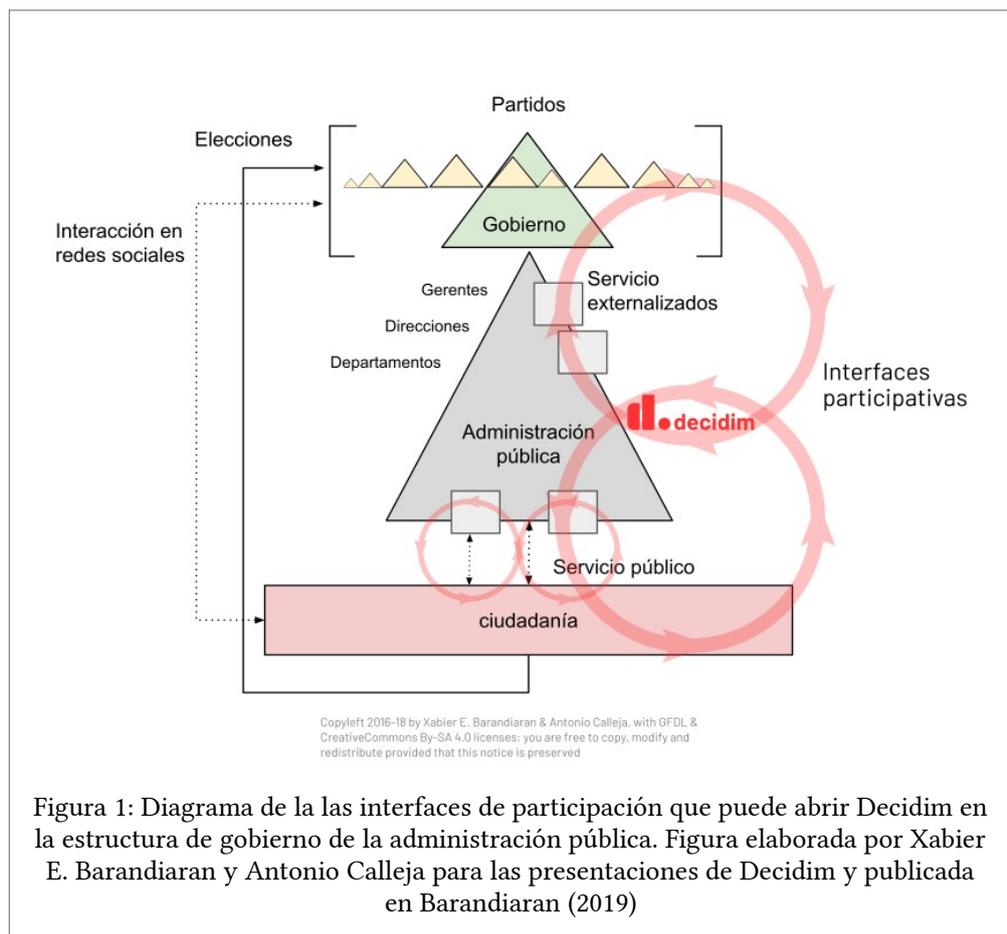
Estadísticas generales Decidim	
Número de instancias Decidim en producción	453
Total de participantes en todas las instancias Decidim	1.372.880
Total de procesos	523
Total asambleas	1206
Total comentarios	139695
Total propuestas	120256
Total de encuentros	17704

1.3. Participación y gobernanza en gobiernos, administraciones públicas y grandes organizaciones

Una análisis del complejo sistema de gobernanza de grandes organizaciones y de la administración pública queda fuera del objetivo de este informe. Sin embargo es preciso subrayar algunas de las transformaciones y características que la irrupción de las redes digitales introducen en los espacios de gobernanza. La primera es constatar que la participación tiene lugar constantemente en el espacio digital (y también fuera de él) en lo que ha venido a llamarse dimensión tecnopolítica de los procesos sociales contemporáneos (Toret et al., 2015). Este proceso es irreversible: no hay posibilidad de sustracción efectiva de un proceso de toma de decisión política u organizativa de calado que no esté permanente expuesta a la fuerza de la acción comunicativa en las redes digitales (Castells, 2012). El grave problema de los procesos de participación que suceden en los espacios digitales dominantes, es que están diseñados y gestionados por grandes corporaciones con objetivos de monetización de la actividad, los datos y los comportamientos de sus usuarias/os (Zuboff, 2019). El resultado son espacios digitales cybermilitarizados, robotizados y vendidos a estrategias de marketing político que amenazan con destruir las bases de las democracias contemporáneas (O’neil, 2017). Y lo que es peor, no son espacios digitales diseñados para mejorar la toma de decisiones, ni para democratizar el diseño de reglamentos, planes o acciones

coordinadas, sino para generar actividad reiterativa (a menudo compulsiva) sujeta a la explotación de mercados de futuro del comportamiento humano.

Ninguna institución pública ni gran organización es ajena a esta situación. La ciudadanía, los agentes sociales, movimientos, medios y tendencias sociales participan activamente en la esfera pública digital de los procesos que les afectan, confrontando, matizando, debatiendo, conflictualizando o frenando iniciativas de la administración pública. A su vez las instituciones se afanan por ganar espacio en la esfera digital de la comunicación y la participación a través de cuentas en las redes sociales corporativas. Pero sigue sin existir una infraestructura digital diseñada para la deliberación y co-creación de políticas públicas.



Más allá de la condición socio-política de las redes digitales es preciso tener en cuenta la creciente complejidad de los procesos de gobernanza, de las comunidades y espacios gobernados y de las consecuencias y ramificaciones de las acciones de gobierno en un mundo hiperconectado y en rápida y constante transformación. Para hacer frente a este reto cognitivo de resolución de problemas de alta complejidad la participación es una necesidad operativa (no un lujo político o un exceso democrático). La sabiduría de los grupos (Surowiecki, 2005), la inteligencia colectiva (Cinalli et al., 2015; Danaher et al., 2017; Malone & Bernstein, 2015; Woolley et al., 2010) o, dicho

de otro modo, la auto-organización de la inteligencia social mediada por espacios digitales ha demostrado ser la forma más operativa de articular soluciones satisfactorias, democráticamente sensibles y operativamente eficaces a los retos complejos contemporáneos. Eso no quiere decir que el personal experto, técnico, o los órganos representativos no tengan ninguna función sino, más bien, que su contribución debe establecerse de manera abierta y en diálogo con procesos en red a través de interfaces participativas.

La Figura 1 (página 17) ilustra la manera en la que interfaces participativas como Decidim permiten mejorar los flujos de información y toma de decisiones en la estructura de gobierno y ejecución de políticas públicas en la administración. Más allá de las elecciones o de la interacción y presión mediática en la redes sociales Decidim está diseñado para incorporar propuestas, sistemas deliberativos, expresiones de preferencia o distribución de gastos de manera democrática a diferentes escalas de articulación de la toma de decisiones en la administración pública (Barandiaran, 2019).

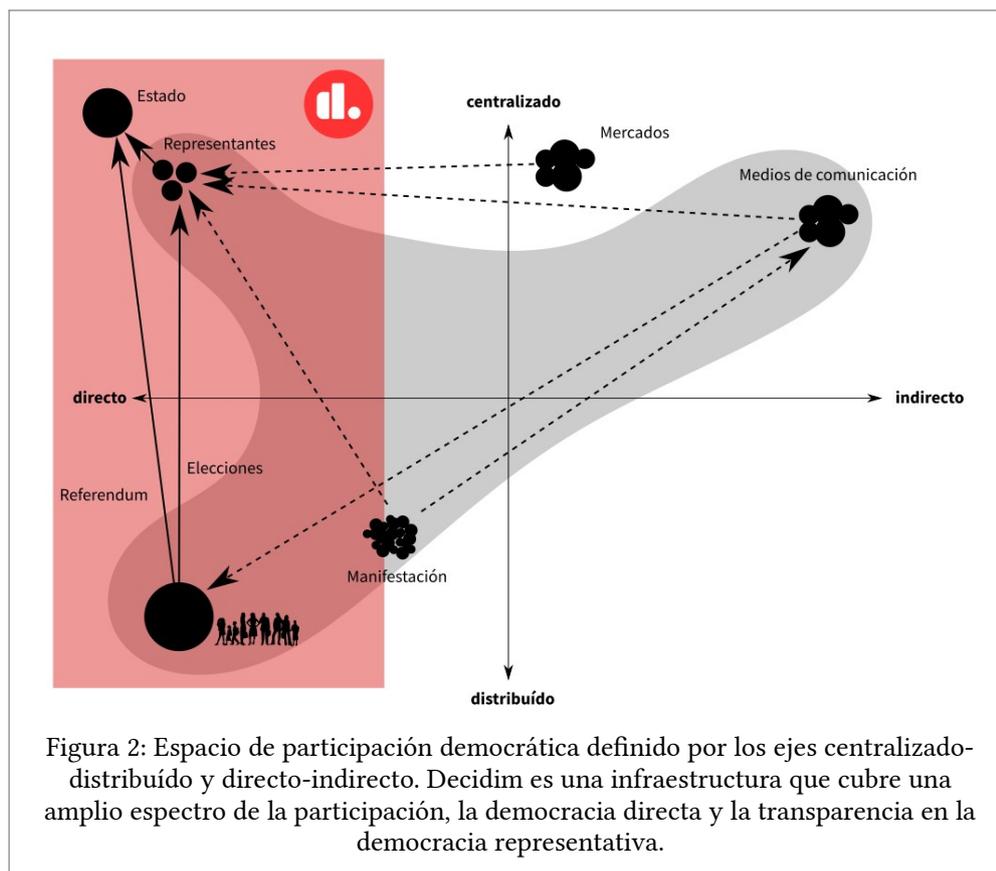
1.4. Usos de Decidim en administraciones públicas

Existen múltiples ejemplos de uso de Decidim a nivel de la administración pública y las recomendaciones realizadas a lo largo de este documento se han enriquecido con algunas de estas experiencias.

A escala municipal destacan en el uso de Decidim las ciudades de Barcelona y Helsinki. La capital finlandesa cuenta en su plataforma con más de 70.000 participantes registradas que han contribuido durante los últimos cuatro años a dos experiencias de presupuestos participativos¹. Cuentan con un Decidim muy customizado y un equipo joven e innovador que ha sido capaz de exprimir el atractivo y la funcionalidad de Decidim junto a un compromiso vinculante y efectivo de la administración pública. En Barcelona² el uso de Decidim es extraordinariamente extenso. Prácticamente la totalidad de los órganos de participación de la ciudad (más de un centenar) y la totalidad de los procesos de participación sectoriales y de distrito (más de 40 hasta la fecha) se han articulado a través de la plataforma. Pero el Plan de Actuación Municipal (el plan estratégico de mandato que se realiza cada cuatro años) es, sin duda, el proceso más complejo y completo realizado a través de la plataforma (tanto durante el mandato 2015-2019, como en el nuevo mandato 2019-2023).

1 <https://osallistu.hel.fi>

2 <https://decidim.barcelona>



A escala estatal destacan los proyectos del Senado³ y la Asamblea Nacional francesa⁴ que utilizan Decidim para canalizar la realización de Peticiones a las cámaras de representantes, debatirlas y recoger firmas. Con un carácter marcadamente deliberativo destaca el uso que hace de Decidim la *Commission Nationale du Débat Public*⁵ con dinámicas de preguntas y respuestas⁶ (en clave de diagnóstico), ruegos y comentarios (en clave de análisis) y propuestas. Uno de los procesos más importantes y de mayor impacto de dicha comisión ha sido el debate sobre la reforma agraria para el que se ha habilitado todo un Decidim exclusivo⁷.

El gobierno Belga también ha puesto en marcha un portal de participación con el Decidim mediante el que se articulan diversos debates con la ciudadanía⁸. La peculiaridad de su instancia de Decidim es que explota la funcionalidad de *multitenant* de Decidim (ver sección 3.4.2 en la página 59) y ofrece portales de Decidim a sus diferentes regiones (p.e. para la comuna de Water-

3 <https://petitions.senat.fr/>

4 <https://petitions.assemblee-nationale.fr/>

5 <https://participons.debatpublic.fr/>

6 <https://participons.debatpublic.fr/processes/eolbretsud/f/97/>

7 <https://jeparticipe.impactons.debatpublic.fr/>

8 <https://monopinion.belgium.be>

loo⁹). Los portales web de participación de Ciudad de México¹⁰ y el del gobierno de Italia¹¹ son otros de los ejemplos relevantes de despliegue de Decidim a gran escala en la administración pública.



Figura 3: Captura de pantalla de la página principal del Decidim dispuesto en Francia para el debate de la reforma agraria

La Comisión Europea también ha desplegado Decidim para diseñar las políticas públicas en torno a las 5 misiones o retos de futuro definidos por la Unión Europea: lucha contra el cáncer, adaptación al cambio climático, la vida en ciudades más ecológicas, garantizar la salud del suelo y la protección de nuestros océanos¹². El uso del Decidim para estas misiones ha servido para testear el sistema y ponerlo en marcha para la Conferencia sobre el Futuro de Europa¹³ que comenzará a abrir sus interfaces participativas con la ciudadanía en los próximos meses a través de un Decidim.

9 <https://waterloo.monopinion.belgium.be/>

10 <https://plazapublica.cdmx.gob.mx/>

11 <https://partecipa.gov.it>

12 <https://missions-get-involved.ec.europa.eu/>

13 https://es.wikipedia.org/wiki/Conferencia_sobre_el_Futuro_de_Europa

2. PRINCIPIOS Y REQUISITOS PARA EL DESPLIEGUE DE SERVICIO DIGITAL

2.1. Introducción

2.1.1. Qué es y cómo funciona Decidim

Técnicamente, y a nivel de software, Decidim es una gema (empaquetamiento de varios componentes funcionales de un programa) del entorno o *framework* de desarrollo web *Ruby on Rails*¹⁴ (basado en el lenguaje de programación Ruby). Una vez instalada la gema Decidim en un servidor web, se despliega y genera una plataforma digital a modo de red social (pensada y diseñada para la participación democrática) que es preciso configurar y estructurar antes de quedar abierta para la participación.

Decidim es software libre. El código de la gema Decidim está liberado bajo la licencia AfferoGPL versión 3¹⁵. Eso significa que no es preciso pagar ninguna licencia para su uso y también que el código fuente está accesible para su análisis y para la realización de mejoras y adaptaciones sin barreras. Cualquier persona que participe a través de una instancia de Decidim tiene que poder acceder y auditar el código que está funcionando en el portal que usa. El código fuente, así como la documentación, módulos y materiales complementarios están también accesibles a través de la página web <https://decidim.org> y a través de los repositorios disponibles en <https://github.com/decidim>. Los textos (documentación, etc.), así como los elementos de diseño están liberados bajo la licencia Creative Commons Atribución-CompartirIgual¹⁶ y permite el uso, copia, modificación y reutilización siempre y cuando se reconozca la autoría y se comparta con la misma licencia. Por lo tanto cualquier persona, empresa o institución puede descargar el código de Decidim y desplegarlo en servidores propios o ajenos para dar servicios digitales a terceros sin la necesidad de pedir permiso o realizar pago alguno, con la garantía de transparencia absoluta sobre la ejecución algorítmica del servicio y una soberanía total sobre los datos y procedimiento digitales del mismo.

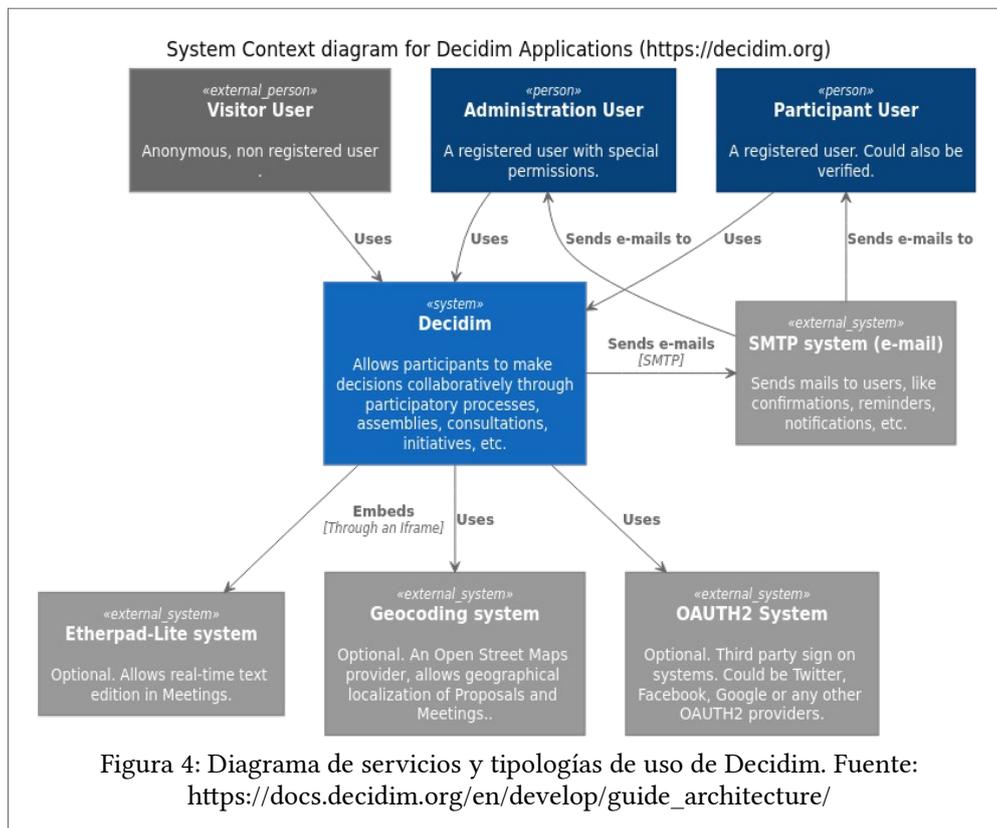
Una vez instalado el núcleo de Decidim la plataforma requiere de servicios adicionales. Entre ellos el más importante es el de correo electrónico, con el objeto de verificar las cuentas de las personas participantes, recuperar contraseñas, enviar boletines informativos y notificaciones. El correcto funcionamiento del sistema exige además la activación de los servicios opcionales de geolocalización, autenticación (OAuth2) y Etherpad. También es posi-

14 <https://rubyonrails.org>

15 <https://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.en.html>

16 <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.es>

ble incorporar módulos adicionales (fuera de los mantenidos oficialmente en el núcleo del sistema) que ofrecen funcionalidades añadidas¹⁷.



Internamente Decidim está estructurado en módulos que encapsulan funcionalidades y familias de funcionalidades a las que es posible acceder como administrador/a de la plataforma, como participante o como visitante (ver Figura 4 en la página 22). Para una descripción más detallada de los espacios, componentes y funcionalidades de Decidim remitimos al lector y la lectora al apartado 3 de este documento (páginas 37 y ss) y a la documentación del proyecto en <https://docs.decidim.org>.

2.1.2. El contrato social de Decidim

El contrato social de Decidim¹⁸ define no sólo los principios que rigen el comportamiento de las personas que integran la comunidad de desarrollo de la plataforma, sino también los principios de diseño y de uso de la plataforma. En este sentido el contrato social sirve de guía o principio de orientación del diseño y permite comprender tanto el funcionamiento como el uso correcto de la plataforma. Adherirse al contrato social de Decidim sólo es obligatorio para participar activamente en la comunidad de diseño y desa-

¹⁷ El listado completo de módulos extra puede encontrarse aquí: <https://decidim.org/modules/>

¹⁸ <https://docs.decidim.org/en/understand/social-contract/>

rrollo, pero no es un requisito legalmente obligatorio para alguien que instala y ofrece servicios con Decidim (a su propia organización o a terceros), aunque sí es obligatorio respetar los términos de las licencias de software y contenido (GPLv3 y CC-by-sa).

El primer principio del contrato social es el del *software y contenidos libres*: las licencias abiertas de uso que garantizan el acceso y reutilización del código, documentación y materiales y permiten igualmente a las participantes de una plataforma auditar su funcionamiento. Igual que no sería viable dejar los procedimientos electorales en manos de empresas privadas que atesoraran patentes y copyright sobre los procedimientos, urnas y sistemas de seguridad de los colegios electorales sin permitir a la ciudadanía acceder a auditar y monitorizar dichos procesos, ningún software ni los manuales y procedimientos incorporados en sistemas digitales para la democracia participativa deberían de restringir estos derechos. Lo mismo aplica a los datos de la plataforma cuya retención sólo debería de justificarse con el objetivo de preservar la privacidad de las participantes ofreciendo todo el resto de datos de manera transparente para el estudio y el análisis de quien quiera realizarlo (facilitando en todo momento el acceso e interpretación de los datos para quienes no poseen los recursos tecnológicos y cognitivos suficientes para tratarlos por su cuenta).

Transparencia, trazabilidad e integridad son los tres elementos que articulan el siguiente principio. La idea aquí es que los procesos democráticos deberían de garantizar siempre la transparencia de quién y cuando propone algo, qué es lo que sucede con dicha propuesta, y con qué motivo se acepta o rechaza. La trazabilidad es entendida como transparencia a lo largo del tiempo, la conexión y relación entre los resultados de un proceso de participación (p.e. una ley) y las aportaciones de la ciudadanía debe quedar siempre clara. Además los contenidos deben de preservarse íntegros, los cambios que se realicen a propuestas o resultados no deben dar lugar a la manipulación y deben de quedar explícitamente indicados y las diferentes versiones de un documento o propuesta deben de ser auditables.

Las *garantías de calidad democrática* constituyen el siguiente principio del contrato social. Debe garantizarse la igualdad de oportunidades de partida para todas las personas que participan y para todas las propuestas que se realicen. Las diferencias a partir de esta igualdad de partida deben basarse en la actividad democrática (de filtrado, apoyo, difusión, etc.) impulsada por las propias participantes. Además, la organización que despliegue el servicio digital de participación con Decidim deberá también desplegar los medios necesarios para garantizar el acceso al mismo a quienes no dispongan de los medios técnicos, cognitivos o sociales para ello.

La *privacidad* de los datos personales es otro principio del contrato social. En ningún caso deben de compartirse dichos datos con terceros, ni debe hacerse un uso de los mismo más allá de lo estrictamente necesario para ofrecer el servicio. La expresión de preferencia o los procesos de decisión tiene que salvaguardar al máximo el secreto de voto.

Finalmente las instituciones deben velar siempre por la adecuada devolución y *rendición de cuentas* respecto de los procesos y decisiones tomadas mediante o a través de la plataforma y velar siempre por una constante colaboración con la comunidad de desarrollo y uso de cara a una mejora constantes de las posibilidades de la plataforma y sus usos.

2.2. Pilares técnicos del despliegue del servicio

Las consideraciones recogidas en esta sección apuntan a procedimientos previos a la activación de la plataforma y los procesos y acciones de participación que tendrán lugar en ella. Se detallan aspectos relacionados con la contratación, configuración, registro de participantes, etc. Es posible que la lectora o el lector prefiera antes leer la sección 3 de este documento para comprender el funcionamiento de la plataforma y poder así diseñar mejor sus usos y dimensionar después mejor las necesidades previas que va a tener.

2.2.1. Contratación

Si la administración no posee la autonomía y la capacidad técnica de desplegar el servicio digital deberá contratarla o, en su defecto, especificar los términos en los que otras áreas del gobierno de la administración pública o departamentos de la misma organización deben desplegar dicho servicio. Para ello es importante tener en cuenta todos y cada uno de los pilares técnicos del despliegue del servicio, tanto si se contratan de una manera integrada como en lotes o contratos diferenciados.

A la hora de definir los términos de la contratación o de diseñar los pliegos y condiciones de concurso público deben tenerse en cuenta, además de los pilares técnicos que se detallan en esta sección, una serie de requisitos o condiciones generales de ejecución:

- Experiencia en el desarrollo, adaptación y despliegue de servicios digitales con software libre y preferiblemente con Decidim. Existen muchas empresas tecnológicas con experiencia en el despliegue de servicios digitales, pero no todas tienen experiencia en hacerlo con software libre, ni de manera colaborativa y abierta, ni con Ruby on Rails. Es importante exigir experiencia en este sentido y preferiblemente exigir experiencia previa en el desarrollo y/o despliegue de servicios con Decidim (son más de una docena los prestadores de servicios que cuentan con esta experiencia en España), por la idiosincrasia de los procedimientos y herramientas propias de las comunidades de software libre y de la comunidad de Decidim en particular.

- Respeto escrupuloso de las licencias asociadas al software Decidim y a los servicios digitales complementarios (mapas, servidores de videoconferencia, estadísticas, etc.).
- Integración sostenible y retorno al proyecto Decidim. Decidim es una plataforma que se actualiza constantemente (no sólo añadiendo y mejorando funcionalidades sino resolviendo errores, algunos de los cuales puede incluir vulnerabilidades de seguridad). Es por ello importante que el software instalado para la administración sea actualizado con frecuencia y también que aquellas adaptaciones y mejoras que así lo exijan se realicen, en la medida de lo posible, a nivel del código oficial de la plataforma, realizando PRs (Pulls Requests, contribuciones de código) a la rama oficial y en los repositorios oficiales¹⁹. O como módulos externos al núcleo pero compatibles con las actualizaciones²⁰ y reutilizables por otros.

Además de estos requisitos, la redacción de los pliegos o condiciones del servicio requiere incorporar la casi totalidad de las recomendaciones incluidas en este apartado 2.2, comprender el funcionamiento y posibles usos de Decidim (tal y como están descritos en la sección 3, páginas 37 y ss, así como de la documentación citada en dicho apartado) y deberán también tenerse en cuenta al menos las líneas generales de los espacios de participación y usos previstos de la plataforma, con especial atención a la resolución de los dilemas o decisiones tecnopolíticas que deben ser tomadas con antelación.

La redacción de unos pliegos o condiciones de contratación públicas es una labor compleja y no es el objeto de este informe, pero se recomienda encarecidamente partir de los pliegos modelo desarrollados en el Ajuntament de Barcelona para la contratación de dicho servicio; especialmente adaptar y modificar las cláusulas del contrato de mantenimiento del servicio publicado el 21/06/19²¹.

Alternativamente, si el cuerpo administrativo o la organización que quiere usar Decidim no tiene recursos suficientes, existe un servicio de Decidim que puede contratarse directamente en la nube sin tener que instalar nada y simplificando considerablemente los contratos. Es una oferta parecido a otros servicios digitales como Wordpress.com para blogs o Gmail.com para correo electrónico (pero con un cumplimiento estricto de políticas de privacidad que ninguna de estos ejemplos cumple). Se trata del servicio de pago *Participa Cloud* ofrecido por la Asociación aLabs²².

19 <https://github.com/decidim/decidim>

20 <https://docs.decidim.org/en/develop/modules/>

21 https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/notice.pscp?idDoc=48811733&reqCode=viewCn&

22 <https://participa.cloud/>

2.2.2. Instalación de Decidim y servicios digitales complementarios

El proceso de instalación debe atender a los servidores en los que va a instalarse Decidim, el sistema operativo de dichos servidores, sus máquinas virtuales, el entorno y dependencias de Decidim y la instalación o contratación de servicios adicionales requeridos para el correcto funcionamiento de la plataforma. Decidim ha sido exitosamente instalado tanto en sistemas locales (servidores propios de la administración pública) como en entornos corporativos en la nube (como *Heroku*²³). Recomendamos, en la medida de lo posible, y siempre que no afecte a la calidad del servicio ni a la experiencia final de participación (o siempre que no retrase excesivamente su despliegue), que la instalación de Decidim se realice en servidores propios de la administración o instituciones auxiliares o asociadas. Nuestra recomendación es que el servicio se despliegue prioritariamente en la nube Rediris²⁴, o que se contemple, al menos, una migración futura a dichos servidores durante el periodo de ejecución del contrato.

Es importante también tener en cuenta que el correcto funcionamiento de Decidim exige la instalación, subcontratación o conexión con otros servicios digitales como un servidor de correo (SMTP), de geolocalización y mapas (a través de Open Street Map), Etherpad (para tomar notas de manera colaborativa), ActiveJobs²⁵, etc. tal y como se detalla en la documentación de instalación y configuración técnica de Decidim²⁶.

Es importante tener en cuenta de cara a los futuros evolutivos de la plataforma, y a la ya disponible integración de videoconferencias en los encuentros virtualizados, que Decidim puede integrarse con el servicio de videoconferencias Jitsi²⁷. Aconsejamos el uso de Jitsi por su probada facilidad de integración con Decidim (por ser software libre y por garantizar mayor grado de soberanía y facilidad de uso), frente a otras soluciones como Zoom, Meet o Skype que además requieren la instalación de software específico en los móviles o PCs y la creación de cuentas de usuario adicionales (lo cual puede llevar a desincentivar la participación además de vulnerar la privacidad). Dada la intensidad de uso de los medios de videoconferencia como Jitsi con motivo de las medidas de prevención derivadas del pandemia, así como de la amplia distribución geográfica de muchas organizaciones y territorios, recomendamos que la administración consulte con sus proveedores de servicios digitales e infraestructuras la conveniencia de instalar Jitsi en servidores propios o de contratar alguno de los planes que ofrece la empresa desarro-

23 <https://www.heroku.com>

24 <http://www.rediris.es/servicios/cloud>

25 https://edgeguides.rubyonrails.org/active_job_basics.html

26 <https://docs.decidim.org/en/services/etherpad/#configure:services:index.adoc>

27 <https://meet.jit.si>

lladora del software Jitsi, 8x8²⁸. Se aconseja además pensar en una estrategia integrada de streaming de encuentros para poderla realizar desde Jitsi (a través de Youtube y/o de otros medios más libres e interoperables²⁹).

2.2.3. Adaptación y desarrollos

Ofrecer un servicio digital de calidad exige, a menudo, una serie de adaptaciones y desarrollos de software, añadidos a las posibilidades que ofrece Decidim por defecto, o que puede ofrecer a través de los módulos desarrollados por la comunidad. Algunos ejemplos incluyen la introducción de pequeñas o medianas funcionalidades para adaptarse a la idiosincrasia de los procesos y órganos de participación previstos por la organización. Entre ellas podemos destacar la introducción de un calendario de eventos cuando se prevé una compleja agenda de los mismos, o la posibilidad de añadir imágenes en las propuestas para un concurso de carteles. Son algunos de los ejemplos de funcionalidades propias desarrolladas *ad-hoc* para organizaciones, y que después han sido incluidas en el núcleo de Decidim o se mantienen como módulos externos. Otras adaptaciones pueden estar relacionadas con el tipo de servidores, o con la conexión con otros servicios adicionales (como la autenticación de participantes o con importar datos automáticamente de otras bases de datos). No se trata en este caso del desarrollo de funcionalidades nuevas sino de la modificación de algunas líneas del código de Decidim o el desarrollo de algunas nuevas funciones orientadas a que Decidim funcione o funcione mejor en entornos especiales o diferentes al de los usos más comunes. También se pueden anticipar algunas adaptaciones necesarias para cumplir con las normas de identidad corporativa de la organización, aunque, como veremos, Decidim incluye un sistema de configuración “estética” que no requiere de desarrollos de software específicos y puede ser suficiente para la mayoría de los casos de retoque para adaptarse a la identidad gráfica de una organización. El sistema de verificación y autorización es el que requiere a menudo una adaptación y desarrollos propios para cada organización pero debido a su especificidad lo detallamos a parte en la siguiente subsección.

De manera genérica es difícil anticipar qué tipos de adaptaciones y desarrollos propios pueden ser requeridos. Unas recomendaciones más concretas requieren valorar la infraestructura de servidores en las que puede desplegarse y las posibles necesidades específicas de los procesos y acciones participativas que se esperan realizar. Si existe una importante limitación presupuestaria, se recomienda desplegar Decidim en los entornos estables que no requieren adaptaciones y minimizar los posibles desarrollos al máximo, aprovechando las funcionalidades ya existentes, y adaptando, si fuera necesario, las metodologías de participación a las posibilidades que ofrece ya la

28 <https://www.8x8.com/>

29 Recomendamos para ello utilizar Jitsi <https://github.com/jitsi/jibri>

plataforma. Se recomienda en todo caso destinar una bolsa de horas (entre 20 y 100) para el desarrollo de posibles adaptaciones y mejoras.

Se recomienda igualmente no desarrollar adaptaciones de identidad corporativa y de inclusión del servicio digital dentro del marco de otros servicios web corporativos de la administración pública o de la organización, por el riesgo de sobre-saturación de información contextual (p.e. menús superiores), y por el tipo de respuesta social de acogida innovadora que debe de provocar este servicio, para lo cual la estética institucional del sistema de webs de la administración pública pocas veces ayuda.

En el momento de diseñar el uso específico que se hará de la plataforma, será importante valorar si es preciso contratar dentro de las posibles adaptaciones una simplificación de las interfaces de Decidim, de cara a lograr una experiencia más directa y puntual si el servicio final que se requiere no es el de desplegar un servicio-red y se limite a una participación focalizada y puntual en un único proceso.

2.2.4. Sistema de registro y verificación

El sistema de registro y el de verificación o autenticación son claves para el correcto funcionamiento democrático de Decidim así como para la experiencia de usuario. Entendemos por sistema de registro el sistema que permite a la persona participante crear, modificar, recuperar y acceder a una cuenta de usuario. Entendemos por sistema de verificación o autenticación el sistema por el cual una cuenta ya creada es verificada como perteneciente unívocamente a una persona censada o perteneciente a un grupo determinado de dicho censo, para poder, posteriormente, autorizar acciones específicas en la plataforma (p.e. que la gente de un barrio, y sólo esa gente, pueda votar en un proceso que les afecta exclusivamente).

A diferencia de otras administraciones públicas (como las municipales) no siempre existe un censo unificado, digitalizado y centralizado que englobe a todas las personas, asociaciones y agentes llamados a participar. Es por ello fundamental pensar y definir con antelación a la puesta en marcha del servicio digital y los procesos de participación, qué tipo de sistema de registro y verificación puede ponerse en marcha para evitar fraudes o algunos de los problemas comunes de infoxicación y manipulación en redes digitales (ver secciones 4.3.1, 4.3.2 y 4.3.3 en las páginas 63 y subsiguientes).

También es importante tener en cuenta que la mayoría de la gente se resiste a crear nuevas cuentas en plataformas nuevas, por lo que es importante tener en cuenta las alternativas para evitar un proceso de registro siempre que sea posible. En este sentido, Decidim cuenta con diferentes sistemas de registro que pueden utilizarse para abordar estos problemas de diferentes maneras. Por ejemplo, es posible registrarse semi-automáticamente usando cuentas de redes sociales o sistemas de identificación de otras plataformas o servicios. En todo caso registrarse (usando cuentas de otras redes sociales, o de la propia administración, etc.) requiere un proceso de aceptación de las

condiciones de uso de la plataforma y un mínimo (legal y técnicamente) necesario de esfuerzo de entrada.

La verificación (comprobar que una cuenta registrada, y sólo una, pertenecen a una persona que realmente tiene derecho a participar con garantías en la plataforma) es un proceso más complejo y Decidim incluye toda una serie de interfaces y procedimientos para realizarlo³⁰. Algunas formas de verificación posibles (y combinables para reforzar el proceso) incluyen: a) a través de un código por SMS (para verificar al menos que esa persona tiene un móvil y dificultar las verificaciones fraudulentas masivas), b) subiendo una foto o imagen escaneada de documentos de identidad o similares y validados por una persona administradora, c) haciendo llegar por otro medio verificable (correo postal, u otros) un código a las personas participantes y que lo introduzcan en la plataforma, d) a través de verificación manual por ventanilla, e) a través de un censo con información adicional poco conocida (p.e. combinación de fecha de nacimiento, portal de la vivienda y DNI), o f) a través de una lista de correos electrónicos previamente validados.

Es MUY recomendable especificar al máximo los requisitos de registro y verificación en los pliegos de contratación técnica de la plataforma, porque es muy probable que las diferentes soluciones requieran desarrollos o adaptaciones propias con costes variables que deben ser evaluados por quienes realicen las ofertas a la licitación. Otra posibilidad es abrir este tema a que los diferentes licitantes ofrezcan soluciones que deberán ser evaluadas y puntuadas para la adjudicación final.

Por último, es importante determinar qué rol podría y debería jugar personas y agentes no-censados (o que no pertenecen directamente a la organización: p.e. personas que trabajan en la ciudad pero no están empadronadas allí, persona externo a la organización pero que tiene vínculos de otro tipo y puede realizar aportaciones valiosas, etc.) y decidir qué tipo de sistemas de registro y verificación pueden utilizarse. Desde el punto de vista técnico, exigir identificaciones digitales de la administración pública puede ser un obstáculo excesivo que reduzca muy considerablemente la participación. Dependiendo del tipo de participación requerida la mayoría de los casos podrían cubrirse fácilmente exigiendo simplemente verificación por SMS.

2.2.5. Configuración legal

Decidim ha sido desplegado satisfactoriamente en diversas escalas de organización política, asociativa y empresarial dentro de la Unión Europea, siendo ésta (y en especial la Comisión Europea) la organización internacional que mayores garantías legales exige a los servicios digitales que se despliegan dentro de sus fronteras. Decidim es GDPR-compliant, y así lo atestiguan diferentes informes jurídicos realizados por las instituciones que han desple-

30 La información más actualizada puede encontrarse aquí:

<https://github.com/decidim/decidim/blob/develop/decidim-verifications/README.md>

gado Decidim como servicio digital abierto a la ciudadanía, desde el Ajuntament de Barcelona a la misma Unión Europea. Sin embargo, muchos aspectos de la conformidad con la ley y las diversas normas aplicables no tienen que ver exclusivamente con el software, sino con toda la red de contratos, términos de uso, y formas de despliegue y configuración de la plataforma. Es recomendable que algunos de estos aspectos sean revisados por los servicios jurídicos de la administración u organización y adaptados si fuera necesario.

El procedimiento de registro de personas usuarias de la plataforma contiene un EULA (End User License Agreement) o términos y condiciones de uso que deben ser redactados por la administración y aceptados por aquellas personas que se registren en la plataforma. En este sentido, recomendamos tomar los términos y condiciones de uso de la plataforma del Ajuntament de Barcelona como modelo³¹. Pero es necesario revisar, completar y adaptar dichos términos (definir responsable/s del tratamiento de datos, finalidad, direcciones de contacto, etc.). Decidim también incluye unos términos y condiciones de uso para las personas que administran la plataforma. Es importante tener estos términos en cuenta para la contratación de personal o empresas encargadas de administrar la plataforma. A diferencia de los términos y condiciones de uso, los términos y condiciones de administración sí que cuentan con una plantilla por defecto en cualquier instalación de Decidim y que debería igualmente ser revisada y adaptada a los contextos de uso³².

Decidim es además un proyecto de software libre cuya adquisición, uso, copia, modificación y despliegue viene regulada por la licencia AfferoGPL3. Cualquier contratación orientada a usar, modificar o implementar el código de Decidim debe por tanto someterse a dicha licencia, que incluye, entre otros requisitos, ofrecer a la persona usuaria final acceso al código que se esté ejecutando en el despliegue del servicio digital que está usando. Es por tanto recomendable exigir en los términos de la contratación la publicación del código o trasladar este requisito al departamento o personal correspondiente.

Finalmente, la comunidad de personas, asociaciones, empresas e instituciones usuarias, desarrolladoras y administradoras de la plataforma se adhiere al Contrato Social de Decidim³³. Es recomendable incluirlo en los contratos tanto de despliegue digital como de administración y uso del Decidim por parte de empresas y personal que vaya a coordinar y administrar la plataforma.

31 <https://www.decidim.barcelona/pages/terms-and-conditions?locale=es>

32 <https://github.com/decidim/decidim/blob/01887b0734712d2848a50a9c64ab8889d501e3ef/decidim-core/config/locales/en.yml#L156>

33 <https://docs.decidim.org/en/understand/social-contract/>

2.2.6. Configuración de identidad corporativa

Decidim permite una configuración o adaptación de elementos estéticos a las necesidades de identidad corporativa de las organizaciones que lo usen. En términos generales se aconseja modificar poco o mínimamente los aspectos estéticos, ya que éstos han sido desarrollados para facilitar la consistencia cognitiva de elementos de navegación y acción en la plataforma. De todos modos, aspectos como logotipos, fuentes tipográficas, y varias gamas de colores pueden ser modificadas para adaptarlas a las necesidades propias. La coherencia gráfica y los valores, emociones y sensaciones que transmite son una parte esencial de cualquier servicio digital, y deben ser pensados y diseñados explícitamente junto al equipo de comunicación. Además de la configuración estética que permite el panel de administración del propio Decidim, es importante atender al uso de las imágenes que se utilizan para ilustrar espacios de participación, porque la falta de una política estética puede desembocar en una mala experiencia participativa.

Aconsejamos el desarrollo de un plan de diseño de imagen que, partiendo de la estética propia del Decidim y del tamaño y disposición de imágenes predeterminadas, elabore un manual gráfico y una configuración estética adaptada. Si el equipo de diseño elabora su propuesta de espaldas a la plataforma los problemas de adaptación y configuración pueden multiplicarse innecesariamente.

Es importante también tener en cuenta que Decidim ha sido recientemente re-diseñado³⁴ para cumplir con los estándares oficiales de accesibilidad WCAG 2.1³⁵ y que modificaciones profundas en la estética de la plataforma pueden fácilmente desembocar en problemas graves de accesibilidad.

2.2.7. Configuración general

Entendemos por “configuración general” la activación, configuración y definición de la mayoría de los elementos que se encuentran en la sección “configuración” del panel general de administración. Incluyen, entre otras cosas, configuración de las redes sociales, nombres, idiomas, definición de los ámbitos y áreas, y la composición de la página principal. La configuración general debe incluir también la realización o el seguimiento y uniformización de aquellas configuraciones específicas (de espacios o componentes) de cara a una armonización general del sitio, su mecánica de participación y la experiencia participante. Una forma de entender y diseñar esta configuración general (junto a la configuración de espacios) es atender a la experiencia de participante que tendrá alguien al llegar al portal por primera vez: cómo navegará la portada, en qué idiomas, con qué conceptos, qué estructura de la información se le van a presentar, en qué orden, con qué grado de profundidad, qué quedará destacado, etc. La participación se puede organizar en

34 <https://github.com/decidim/decidim/search?q=accessibility&type=Issues>

35 <https://www.w3.org/TR/WCAG21>

ámbitos y áreas (p.e. ámbitos sectoriales como feminismo, ecología, urbanismo, innovación, etc. y áreas geográficas como barrios y distritos) que deben ser definidos.

2.2.8. Configuración de la ayuda contextual

La ayuda contextual es un elemento muy importante que es transversal al resto de los aspectos de la configuración (tanto generales como específicos) y que merece una sección especial porque debe pensarse de una manera integral y homogénea y es demasiado a menudo ignorada por quienes se encargan del despliegue del servicio digital. Casi la totalidad de los elementos de Decidim incorporan ayudas contextuales que se pueden editar. Una buena configuración de la ayuda contextual puede reducir los costes de atención al usuario, mejorar la experiencia de participación, y servir de canal y elemento fundamental de la estrategia de comunicación.

2.2.9. Configuración de espacios

La manera más directa de comprender la configuración de espacios es que determina la forma en la que los participantes experimentan las oportunidades, espacios y modalidades de participación cuando llegan a la portada de la plataforma. Dicho de otro modo, “de qué manera puedo participar?”

Cada tipo de espacio de participación se muestra en el menú superior de la plataforma y estructura el flujo de participación.

Es importante distinguir entre un espacio genérico y una instancia de un espacio. Por ejemplo, diferenciar el espacio genérico Asambleas (u Órganos de participación) de cada una de las instancias de las mismas (p.e. la comisión de garantías).

La configuración de espacio exige primero definir qué modalidades, espacios, oportunidades, y secciones de participación se van a ofertar en la plataforma, qué tipos de espacios (técnicamente) pueden satisfacer mejor dichas modalidades, y en qué orden, jerarquías y grupos se mostrarán dichos espacios. También es importante asignar nombres comprensibles e informativos tanto a los espacios genéricos como a las instancias de dichos espacios. Una vez determinada esta estructura es preciso configurar cada uno de ellos. Es importante que el equipo de diseño de procesos y acciones participativas y que el equipo de comunicación tenga en cuenta todos los campos que son obligatorios para activar y configurar cada una de las instancias de los espacios y las posibilidades y configuraciones adicionales que ofrecen.

En la sección 3.3, páginas 50 y ss, se hará una propuesta preliminar de configuración general de espacios.



2.2.10. Estrategia integral de comunicación

Entendemos aquí por estrategia integral de comunicación el conjunto de acciones, configuraciones, diseños, imágenes, vídeos y mediación textual entre la organización y las personas participantes en la plataforma. Es fundamental, para el buen desarrollo del servicio, que esta comunicación sea diseñada de manera integral, tanto dentro como fuera de la plataforma, tanto en la elaboración de guías de estilo como en el diseño de campañas, como en la ejecución cotidiana de acciones de comunicación (p.e. el envío de *newsletters* o boletines informativos). Las configuraciones detalladas anteriormente (identidad gráfica, legal, sitio, espacios, etc.) son todas ellas en gran medida configuraciones de comunicación (aunque la comunicación va mucho más allá). Decidim permite una configuración muy flexible tanto de la terminología de los componentes y espacios (p.e. las propuestas pueden llamarse “ideas”), como de los textos de ayuda, las notificaciones, los textos introductorios, explicativos, etc. Todo ello debe ser diseñado para ofrecer una experiencia consistente y unificada a las personas participantes y requiere la instalación del módulo *Term Customizer* que no se encuentra en el núcleo de Decidim pero ha sido utilizado exitosamente en varias instancias³⁶. Igual-

36 https://github.com/mainio/decidim-module-term_customizer

mente importante es diseñar las campañas y acciones comunicativas de tal manera que atraviesen la plataforma y otros medios externos al mismo tiempo, y con lenguajes comunicativos coherentes.

Uno de los mejores ejemplos de integración de la estrategia de comunicación y de adaptación de toda la estructura del portal Decidim a las necesidades de una organización es <https://ahoranostocaparticipar.cl>.

Un aspecto importante a tener en cuenta, aunque pueda ser descartado, es que Decidim incluye una mecánica de gamificación que puede ser explotada para la estrategia de comunicación general.

2.2.11. Administración

Las tareas de administración de un portal Decidim son a menudo mucho más complejas de lo previsto por muchas organizaciones y requieren una dedicación y formación intensa. Las tareas de una persona administradora de una instancia de Decidim pueden cubrir desde las labores de comunicación, facilitación y configuración, hasta las propias de atención al usuario/a. Uno de los motivos por los que estas tareas pasan, a menudo, desatendidas es porque están invisibilizadas en los espacios digitales y redes sociales que gestionan grandes corporaciones y en las que la tarea mal llamada *community management* se limita a gestionar las cuentas oficiales.

En organizaciones complejas es preciso especializar algunas tareas y definir correctamente las funciones propias de administración. Algunas de estas tareas incluyen:

- Dar de alta y baja a otras administradoras/es (de procesos, espacios, componentes, etc.)
- Servicio técnico de otras personas administradoras
- Configuración de portada y de espacios
- Gestión de denuncias de contenidos inapropiados
- Gestión de incidencias a través de las demandas del servicio de atención a las participantes
- Reportar estadísticas e informes a otras capas administrativas y políticas
- Análisis de problemas y trasladar al equipo técnico-informático los problemas propiamente de software
- Seguimiento de los problemas de software y sus posibles soluciones.
- Envío de *newsletters* y ejecución de otras actividades de comunicación (cambio de portada, imágenes, textos, etc.)

2.2.12. Formación, facilitación y digitalización

Es importante prever la formación técnica necesaria para la administración y uso de la plataforma por el personal que vaya a utilizarla (equipos de comunicación, de participación, gabinete, administración, etc.) y disponer del tiempo y los recursos para hacerlo con la antelación suficiente.

La facilitación es un aspecto a menudo ignorado o infravalorado en el despliegue del servicio digital, pero es de fundamental importancia a la hora de generar una buena experiencia de participación. Nos referimos con “facilitación” al trabajo especializado en coordinar y canalizar (sin intervenir intencionadamente) la deliberación, la toma de decisiones y la actividad democrática entre participantes. Las personas facilitadoras son una parte fundamental del servicio digital (además de gestionar también otros servicios fuera de la plataforma, como pueden ser la preparación, dinamización y elaboración de resultados de sesiones presenciales de diagnóstico, deliberación, etc.) y deben realizar un seguimiento del contenido de las discusiones asumiendo tareas como: gestionar conflictos grupales, ayudar al cierre de procesos deliberativos, señalar y apuntar a dificultades deliberativas ocultas o invisibilizadas, favorecer la participación de sectores minoritarios o excluidos, generar las condiciones de discurso y diálogo para fomentar una participación inclusiva, sostenible e integradora, velar por el cumplimiento del orden del día de la reuniones o de los objetivos que una serie de colaboradoras/es se hayan auto-impuesto, etc. Su labor debe extenderse a través de la plataforma y de los encuentros digitales o presenciales que se convoquen a través de la misma, pero, también en la relación entre los espacios digitales-textuales y los encuentros (ver sección 4.2 en la página 61).

Es importante prever también que puede existir o generarse mucho material digitalizable que debe volcarse a la plataforma tanto por motivos de transparencia como para que sirva de desencadenante de diversas acciones y re-acciones participativas. Algunos ejemplos incluyen volcar datos, actas, y propuestas de reuniones que se realizaron previamente al despliegue de la plataforma, o documentos y noticias que pueden ser volcadas en diferentes secciones. Estas tareas de digitalización deben preverse.

2.2.13. Comisiones de seguimiento y garantías

Es recomendable que un despliegue institucional de Decidim venga acompañado, como cualquier gran actuación participativa impulsada desde la administración pública, por las debidas comisiones de seguimiento y/o garantías. En este sentido es recomendable el uso del espacio de Asambleas para dar forma digital, visualizar y cumplir con los criterios de transparencia requeridos para este tipo de comisiones. La composición de dichas comisiones sirve no sólo para ofrecer garantías de funcionamiento a las participantes sino también para reforzar la credibilidad pública y facilitar la integración y el compromiso de los diversos agentes sociales que formen parte de dichas comisiones. Dependiendo del tipo de órgano y sus funciones es también reco-

mendable hacer uso del componente de sorteo entre candidaturas a órganos de garantía para garantizar así la neutralidad de su composición.

2.2.14. Atención al usuario

Como todo servicio digital es muy importante para una despliegue adecuado de Decidim definir un buen sistema de atención al usuario que pueda resolver los problemas técnicos, humanos y de interfaz con los que las personas participantes puedan encontrarse. Para ello deben habilitarse canales específicos en la propia plataforma y pueden también crearse espacios de apoyo-mútuo o atención entre participantes (p.e. a través del espacio de asambleas y el componente debates, véase sección 3 en la página 37 y ss).

2.2.15. Calidad del servicio

Es importante controlar una serie de elementos de calidad del servicio digital. Para ello es importante definir una política de copias de seguridad, de gestión de incidencias (gravedad, tiempo de respuesta, etc.), de escalabilidad del servicio (cómo se van a aumentar los requerimientos de hardware en función de los picos de actividad y aumento de participantes en la plataforma) y definir políticas de seguridad frente a ataques de denegación de servicios u otro tipo de incidentes posibles. Es importante también exigir medidas de monitorización automática de caídas del servicio tanto de Decidim como de otros servicios empujados o complementarios (como los mapas, etc.).

Igualmente es muy recomendable contar con un servidor en pre-producción que tenga una copia actualizada de todo el sistema en producción con algunas funcionalidades limitadas (como el envío masivo de notificaciones), y donde administradoras y otros integrantes de los equipos técnicos (de facilitación, comunicación, etc.) puedan realizar test de algunas funcionalidades críticas. El servidor de pre-producción también debe servir para probar que las nuevas actualizaciones del software o el desarrollo de nuevas funcionalidades *ad hoc* son compatibles con los contenidos y despliegues del sistema en producción.

3. FUNCIONALIDADES DE DECIDIM Y RECOMENDACIONES PARA SU USO

Las funcionalidades disponibles para Decidim vienen recogidas en el documento “Funcionalidades y Características de Decidim” (Barandiaran & Romero, 2017b) que, a fecha de hoy, está relativamente desactualizado pero recoge la arquitectura fundamental y la lógica del funcionamiento de Decidim. Partes de este documento se encuentran ya integradas (en inglés) en el sistema de documentación del proyecto³⁷, aunque igualmente desactualizadas en algunos detalles. Las mejoras y novedades de la plataforma respecto a la documentación oficial pueden encontrarse en los anuncios de las nuevas versiones publicadas³⁸, así como en los registros de cambios (más técnicos) del repositorio del código³⁹ de Decidim. Se recomienda igualmente explorar las funcionalidades descritas en la documentación de las instancias de Decidim que hacen un uso más extensivo de sus funcionalidades, especialmente el de la comunidad meta.decidim.org. Igualmente recomendable es entrar en la Demo de Decidim⁴⁰ para familiarizarse con el panel de administración o para comprobar el funcionamiento de componentes específicos de la plataforma.

Para desarrollos futuros y la incorporación de las funcionalidades que puedan estar disponibles a lo largo del uso previsto de Decidim por parte de la organización o administración, se recomienda visitar la página de gestión de proyectos de la hoja de ruta del desarrollo de Decidim⁴¹, así como la página general de proyectos y contratos de desarrollo en marcha⁴². También puede consultarse el proceso participativo de la comunidad MetaDecidim en el que se proponen y deciden las nuevas funcionalidades que va incorporando la plataforma⁴³.

El presente informe no puede sustituir la lectura, experimentación y comprensión de la plataforma a través de las lecturas y enlaces propuestos anteriormente. El objetivo de esta sección del informe es realizar recomendaciones genéricas (para un buen uso y configuración de la plataforma) y específicas (para las necesidades típicas de la administración pública) basadas en la experiencia de implementación de Decidim en diversos ámbitos, el conocimiento detallado de sus posibilidades presentes y futuras y en los enfoques y modelos contemporáneos de participación pública.

A continuación realizamos una breve introducción a la arquitectura funcional de la plataforma, para después hacer una revisión de sus funcionalidades

37 <https://docs.decidim.org/en/features/general-description/>

38 <https://decidim.org/blog/>

39 <https://github.com/decidim/decidim/blob/develop/CHANGELOG.md>

40 <https://decidim.org/demo/>

41 <https://github.com/decidim/decidim/projects/16>

42 <https://github.com/decidim/decidim/projects>

43 <https://meta.decidim.org/processes/roadmap/f/122/>

explicando las formas de uso recomendadas y su adaptación a las posibles necesidades de una administración pública.

3.1. Arquitectura funcional de Decidim

Conviene citar extensamente el documento de especificación de funcionalidades de Decidim para realizar una primera aproximación a su funcionamiento:

Para comprender en detalle el funcionamiento de Decidim, es necesario hacer una diferenciación entre *espacios* y *componentes* de participación (ver Figura 1).

Espacios de participación. Es el marco que define la forma en la que la participación va a llevarse a cabo, los *canales* o medios por los que la ciudadanía o los miembros de una organización pueden tramitar demandas o articular propuestas y tomar decisiones. Son espacios de participación las *Iniciativas*, los *Procesos*, las *Asambleas* y las *Consultas*. Ejemplos concretos de cada uno de ellos son: una iniciativa ciudadana para cambiar directamente un reglamento (*Iniciativa*), la asamblea general o un consejo de trabajadores (*Asamblea*), unos presupuestos participativos, un proceso electoral o un proceso de planificación estratégica (*Procesos*), un referéndum o una llamada a votar Si o No a una propuesta concreta (*Consulta*).

Componentes de participación. Son los *mecanismos* de participación que permiten la interacción entre las personas usuarias de la plataforma y cada uno de los espacios de participación. Los componentes de participación son: *encuentros*, *jornadas*, *propuestas (individuales o colaborativas)*, *textos participativos*, *encuestas*, *debates*, *resultados*, *seguimiento*, *votaciones*, *sorteos*, *páginas*, *blog*, *comentarios*, *boletín* y *buscador*.

Las personas usuarias de la plataforma (participantes) interactúan a través de los mecanismos de participación llamados *componentes* que ofrecen funcionalidades específicas para diferentes *espacios* de participación. Dicho de otro modo, los espacios de participación como las *Iniciativas*, las *Asambleas*, los *Procesos* o las *Consultas* disponen de componentes que se combinan entre sí como mecanismos de participación. Entre los componentes más destacados están los *encuentros* presenciales, las *encuestas*, las *propuestas*, las *votaciones*, el seguimiento de *resultados* y los *comentarios*. Así, por ejemplo, un proceso de participación específico (como la elaboración de presupuestos participativos) puede combinar, en sus diferentes fases, la posibilidad de convocar y registrar los resultados de encuentros presenciales con la ciudadanía, puede incluir una encuesta, también la posibilidad de hacer propuestas, después de un periodo de comentarios y debates, activar el componente de votación para decidir sobre los proyectos un sistema de gasto del presupuesto, después activar una encuesta de evaluación y finalmente activar el componente de seguimiento de la ejecución de los proyectos escogidos. (Barandiaran & Romero, 2017a, p. 7)

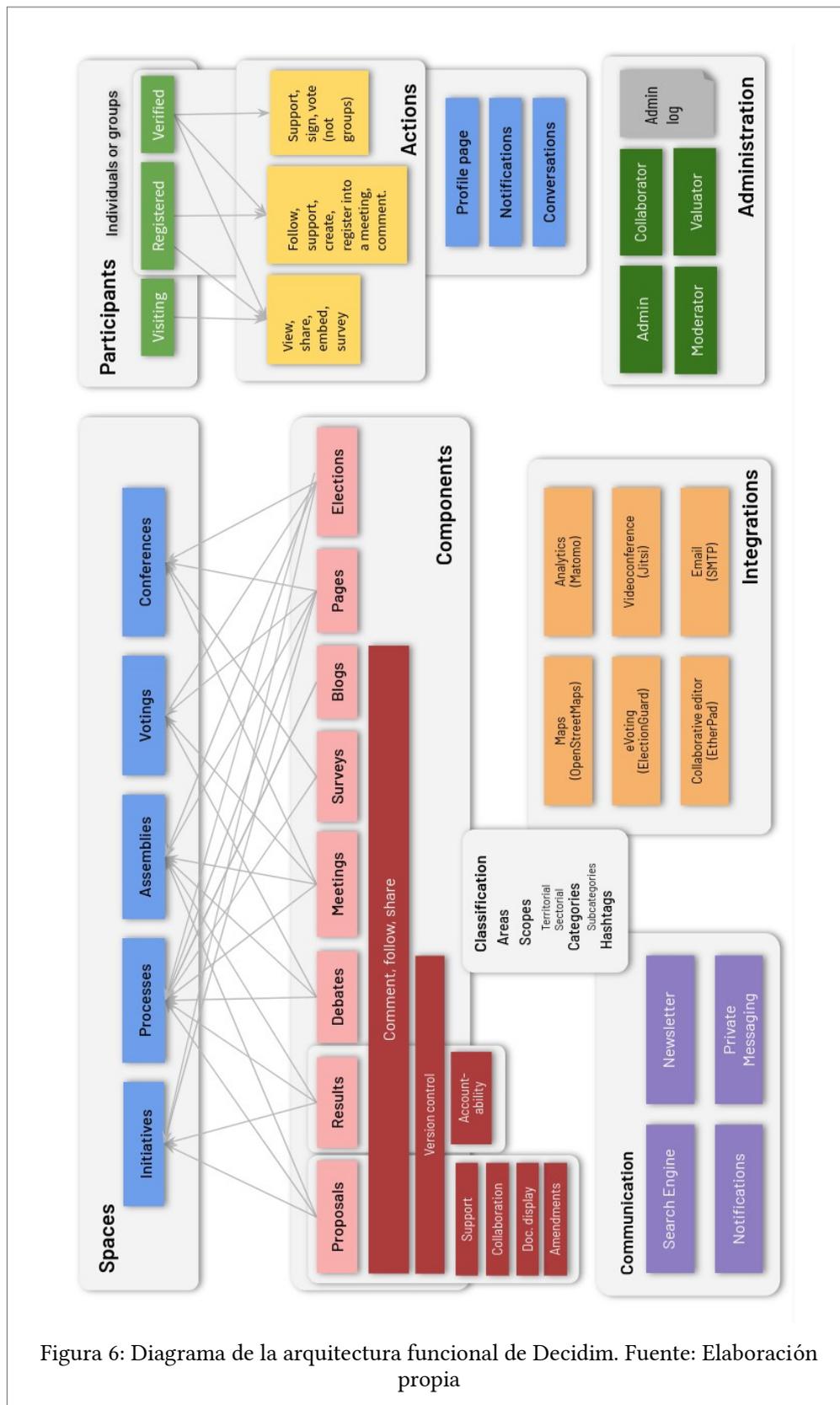


Figura 6: Diagrama de la arquitectura funcional de Decidim. Fuente: Elaboración propia

3.2. Componentes

Como acabamos de indicar los componentes de Decidim son los mecanismos concretos de interacción que se abren o activan en diferentes espacios de participación. Hemos convenido describir primero los componentes más utilizados y explicar después los espacios de participación, para poder realizar recomendaciones más concretas de uso al hilo de los espacios, incorporando ya recomendaciones de componentes que es preciso conocer previamente.

3.2.1. Propuestas

Las propuestas son las unidades básicas de articulación de la participación en la plataforma Decidim. Es muy importante pensar y articular el diseño de los espacios, procesos y acciones de participación en torno a esta unidad básica y comprender todo su potencial.



Figura 7: Anatomía de una tarjeta de propuesta en la plataforma Decidim. Creada por Xabier E. Barandiaran para la comunidad Decidim

En resumen, el componente propuestas permite a una persona o colectivo participante leer, ordenar, filtrar, crear, clasificar, apoyar, difundir, comentar o deliberar, trazar, comprobar la integridad y seguir (obtener notificaciones sobre cambios de estado, comentarios, etc.) una o varias propuestas. La Figura 7 (página 40) muestra la anatomía (o estructura funcional interna) de una tarjeta de propuestas con los campos de título, autoría, estatus, contenido, categorías, fecha de creación, etc.) así como el tipo de acciones que pueden realizarse sobre una tarjeta: 0: creación, 1: lectura, 2: apoyo, 3: comenta-

rios, 4: adhesión, 5:seguimiento. También es posible crear una propuesta de manera colaborativa o realizar enmiendas a propuestas, votarlas, negociarlas y publicarlas. Desde la administración de Decidim es posible convertir una colección de propuestas en un texto articulado (ver sección 3.2.2 en la página 44), cambiar el estado de una propuesta y definir dichos estados (p.e. en estudio, aceptada y rechazada) así como dar una respuesta oficial. También es posible fusionar, dividir y descartar propuestas y establecer también un flujo interno de revisión y evaluación de las mismas. Así, y dependiendo de las posibilidades que se activen o desactiven desde la administración de la plataforma, el flujo o recorrido vital de una propuesta puede explorar todo el espacio del diagrama de la Figura 8 en la página 42.

Hay varios aspectos importantes a tener en cuenta en torno al componente de propuestas:

- Las propuestas pueden serlo de cualquier naturaleza: p.e. propuestas de aspectos de una normativa, propuestas de dónde realizar una reunión, propuestas de items a añadir en el orden del día, propuesta de preguntas para un cargo público, propuestas de diseño gráfico, propuestas de proyectos para presupuestar, etc. Lo importante de las propuestas no es tanto su naturaleza (de qué es la propuesta) sino la manera en la que Decidim permite articular toda una mecánica de la participación a través de las propuestas y la manera en que dicha mecánica se explota para hacer emerger dinámicas de participación.
- La creación de propuestas se realiza a través de un sistema de acompañamiento gradual guiado y contextualizado, que puede adaptarse con instrucciones expresas que ayuden a las personas participantes tanto a elaborar las propuestas de manera coherente como a ceñirse a una serie de parámetros o contextos determinados.
- El componente de propuestas viene acompañado de una serie de funcionalidades de administración orientadas a gestionar grandes volúmenes de propuestas, recategorizarlas, responderlas, ordenarlas, exportarlas en forma de hojas de cálculo, importarlas, etc.
- Es una buena práctica volcar sobre la plataforma las propuestas que el equipo de la administración pública pueda hacer y dejarlas a discusión al mismo nivel que el resto de propuestas realizadas por las personas participantes. La ventaja de las propuestas realizadas por la administración es que serán (previsiblemente) las primeras que aparezcan y pueden así marcar el tono y el contenido modelo para el resto de propuestas que vayan llegando.
- Es igualmente importante pensar que el resultado de la actividad de otros componentes (sobre todo de los encuentros) puede (¡y debe!) convertirse en propuestas para garantizar su transparencia, trazabilidad y permitir una participación abierta y sostenida en el tiempo.
- Es posible activar la opción de creación colaborativa de borradores de propuestas en el que un grupo auto-organizado de participantes

puede desarrollar una propuesta de manera colaborativa antes de publicarla para recoger apoyos, adhesiones y comentarios del resto de participantes.

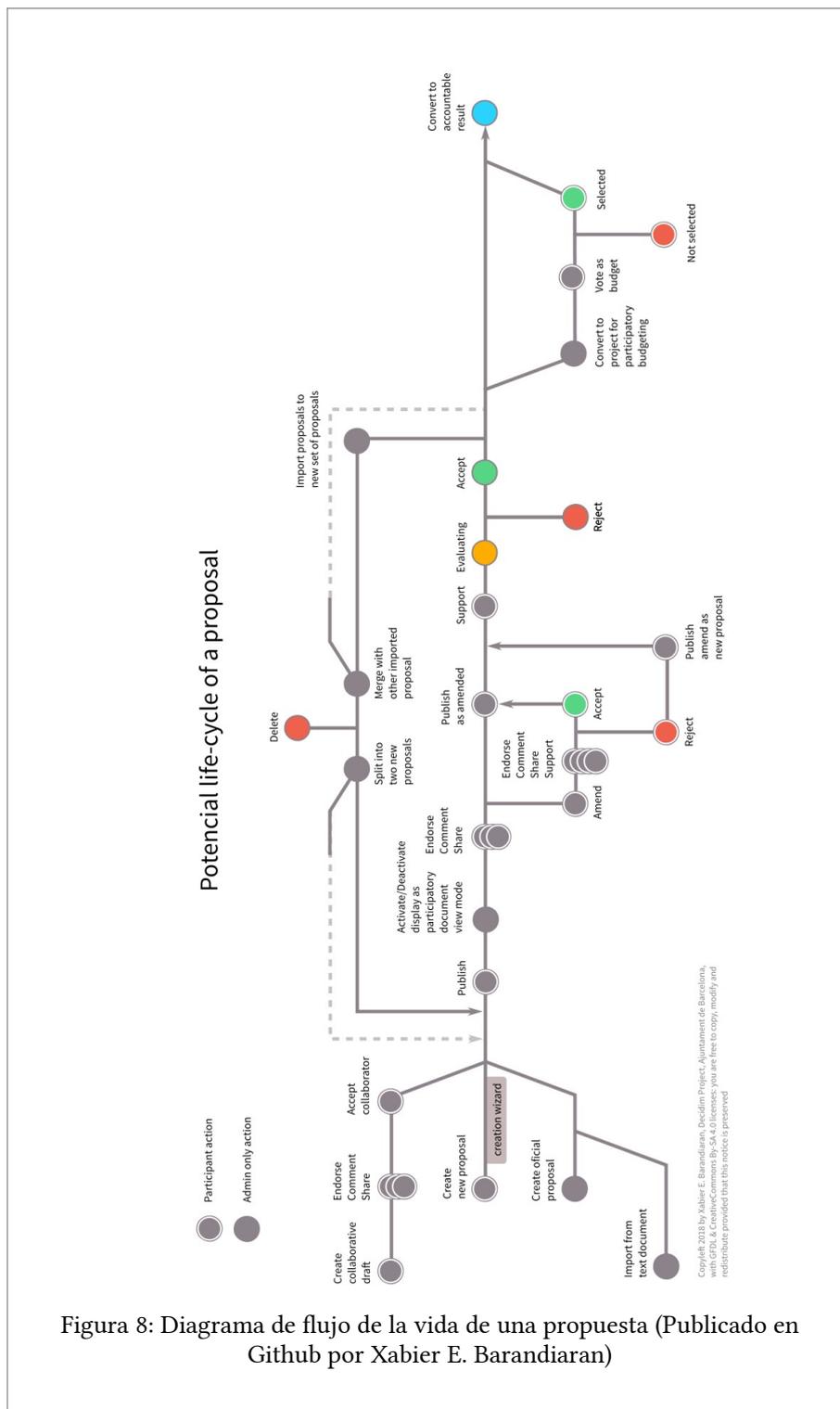


Figura 8: Diagrama de flujo de la vida de una propuesta (Publicado en Github por Xabier E. Barandiaran)

- Las propuestas admiten apoyos y adhesiones, lo que permite generar dinámicas de agregación y difusión alrededor de las mismas. Recomendamos que esta funcionalidad de las propuestas se habilite y se promueva activamente. Es importante prever que, a menudo, esta posibilidad suscita recelos entre quienes definen los límites del proceso de participación por cuanto que la agregación de preferencias pueda suponer un obstáculo político. Sin entrar a valorar la justificación del objetivo último, si lo que se quiere evitar es un escenario en el que un equipo de gobierno se vea forzado a implementar una propuesta con muchos apoyos, dejar de activar la opción de apoyos es una práctica desaconsejable. Sin embargo, hay que tener en cuenta varios factores:
 - Es posible dejar claro desde el principio que NO todas las propuestas con más apoyos van a realizarse, PERO que serán valoradas y debidamente respondidas. O pueden pasar a una segunda fase (en la que entren en interacción con otros mecanismos participativos o democráticos).
 - La agregación de apoyos o de la suma de apoyos cuantificable como medida de presión puede suceder (y es previsible que suceda) de todos modos en otros espacios digitales: desde campañas de recogida de firmas en change.org hasta la promoción de trending topics en Twitter o la recogida de Likes en Facebook. Estas recogidas de “apoyos” fuera del entorno de Decidim tendrán probablemente mayor impacto mediático que las de Decidim y muchísimas menos garantías democráticas (lo que desgraciadamente incidirá poco en su legitimidad percibida). Activar los apoyos en la plataforma desincentiva y deslegitima el apoyo y la comunicación de estas acciones de presión fuera de la plataforma.
 - Al igual que los Retweets o los Likes en la esfera digital o las concentraciones y manifestaciones en la calle, las dinámicas de agregación generan comunidad, movilizan y activan (alimentan) otras dinámicas de participación más ricas (como la deliberación, la identificación, el consenso o el disenso).
 - Un efecto secundario del punto anterior es que activar los apoyos en la propuestas genera más actividad interna y atrae actividad y participantes desde otros espacios digitales hacia la plataforma de participación, lo que hace aumentar la base de participación.

Finalmente recalcar que si una acción participativa va a requerir la gestión de muchas propuestas se recomienda encarecidamente el uso de este componente y evitar soluciones alternativas como el uso de formularios de encuesta, envíos por correo electrónico o la activación de iniciativas. Las propuestas deben entenderse como las unidades de construcción esenciales del proceso de participación complejo capaz de explorar la inteligencia colectiva de un número elevado de participantes. El componente de propuestas es el que mejor garantizar su integración en la totalidad de la plataforma y sus



Figura 9: Funcionalidad de Textos participativos aplicada al Plan de Gobierno 2018-2024 de la Ciudad de México. Captura tomada de <https://plazapublica.cdmx.gob.mx/processes/programa-de-gobierno-cdmx/f/1/>

espacios de participación y administración. Para ello debe diseñarse bien la evolución de las propuestas desde su creación (quiénes crean propuestas, cómo, permitiendo o no la colaboración, etc.) y su recorrido (diferentes fases de propuestas) así como su trazabilidad hasta la ejecución de las políticas públicas (véase resultados en la sección 3.2.2, página 44).

3.2.2. Textos

Los textos no son en sí mismos un componente específico sino una forma de mostrar propuestas de manera estructurada y continua. Siendo cada párrafo, epígrafe o subsección del texto una propuesta (a nivel estructural de Decidim) pero mostrándose todas las propuestas en forma de texto continuo. Las categorías (y subcategorías) pueden utilizarse a modo de títulos de sección o capítulos del texto. Es importante diseñar cuándo y de qué manera va a activarse esta funcionalidad de las propuestas y cómo combinarla con la funcionalidad de enmiendas. Es recomendable adoptar el formato texto cuando un proceso está avanzado, en una segunda o tercera fase de propuestas, cuando la fase más creativa, agregativa y deliberativa ha terminado y la madurez de los resultados aconseja darle forma de texto articulado para su comprensión global y evaluación crítica.

3.2.3. Resultados

El componente de resultados es un componente final de un ciclo o flujo de elaboración de propuestas. Cada resultado es una ficha que, a modo de proyecto, permite actualizar sus estados de ejecución en el tiempo, y recoger también diferentes metadatos, puede estar abierto a debate (a modo de audi-



toría popular) y permite también organizar y visualizar todos los proyectos en agrupaciones (actuaciones) y las estadísticas de progreso en su ejecución como políticas públicas ordenadas por categorías. Es importante tener en cuenta que la estructura de categorías y subcategorías del espacio de participación en el que se inserten los resultados va a determinar la visualización para su seguimiento y monitorización. En la Figura 11, página 46, puede verse una ficha de Resultado, sus metadatos y grado de ejecución, junto a los hitos de progreso. La Figura 10 en la página 45 muestra los resultados y su progreso agrupados por categorías y subcategorizáis (ejes y líneas de actuación). Desde el panel de administración es posible actualizar los estados de los proyectos a través de hojas de cálculo y facilitar así la actualización de información.

Se aconseja comenzar el diseño de los procesos de participación anticipando el tipo de resultado que se espera del proceso de participación. La previsión, anuncio y activación del componente resultado contribuye a generar garantías objetivas de que el proceso de participación es honesto y que existe un compromiso de ejecución.

3.2.4. Debates

El componente Debates acaba de actualizarse y mejorarse sustancialmente y funciona ahora mismo como un componente maduro y capaz de explotar todo el potencial de Decidim gracias a la integración de hashtags, adhesiones, filtros y otras funcionalidades propias de las propuestas. La diferencia fundamental con las propuestas es que los debates no están sujetos a ser



Figura 11: Ejemplo del componente resultado: resultado del proceso de presupuestos participativos del ayuntamiento de Helsinki 2019, pueden verse las fases de ejecución y el progreso global del proyecto de mejorar la limpieza en un barrio. Captura tomada de <https://omastadi.hel.fi/processes/osbu-2019/f/173/results/8>

apoyados y que pueden acotarse en el tiempo. A diferencia de las propuestas los debates, también se pueden cerrar (esto es una nueva funcionalidad) y mostrar así las conclusiones del debate en una cuadro específico.

Hasta la fecha, además de permitir la creación de debates a modo de foro digital, el uso más notable del componente Debates es el de realizar debates con representantes políticos, que responden a las preguntas más votadas durante un periodo de tiempo determinado⁴⁴. Es un componente útil para abrir debates (en los hilos de comentarios) en fases tempranas de un proceso de participación (como puede ser una fase de diagnóstico) o en fases de cierre (a modo de evaluación cualitativa).

3.2.5. Encuentros

El componente encuentros es uno de los más complejos de Decidim y el que lo diferencia singularmente de otros tipos de plataformas participativas. Los encuentros permiten convocar una reunión, geolocalizar, invitar a gente, permitir que las participantes se registren (se pueden fijar máximos), es posible coordinar el orden del día, controlar la asistencia a través de códigos (a modo de billetes de avión o entradas pero que garantizan el anonimato), col-

44 Aquí un ejemplo de uso: <https://www.decidim.barcelona/assemblies/regidoriarespon/f/3915/>

gar las actas, etc. Además es posible integrar el servicio de *etherpad* y de *jitsi* para añadir las funcionalidades de pizarra de texto colectiva y de videoconferencia.

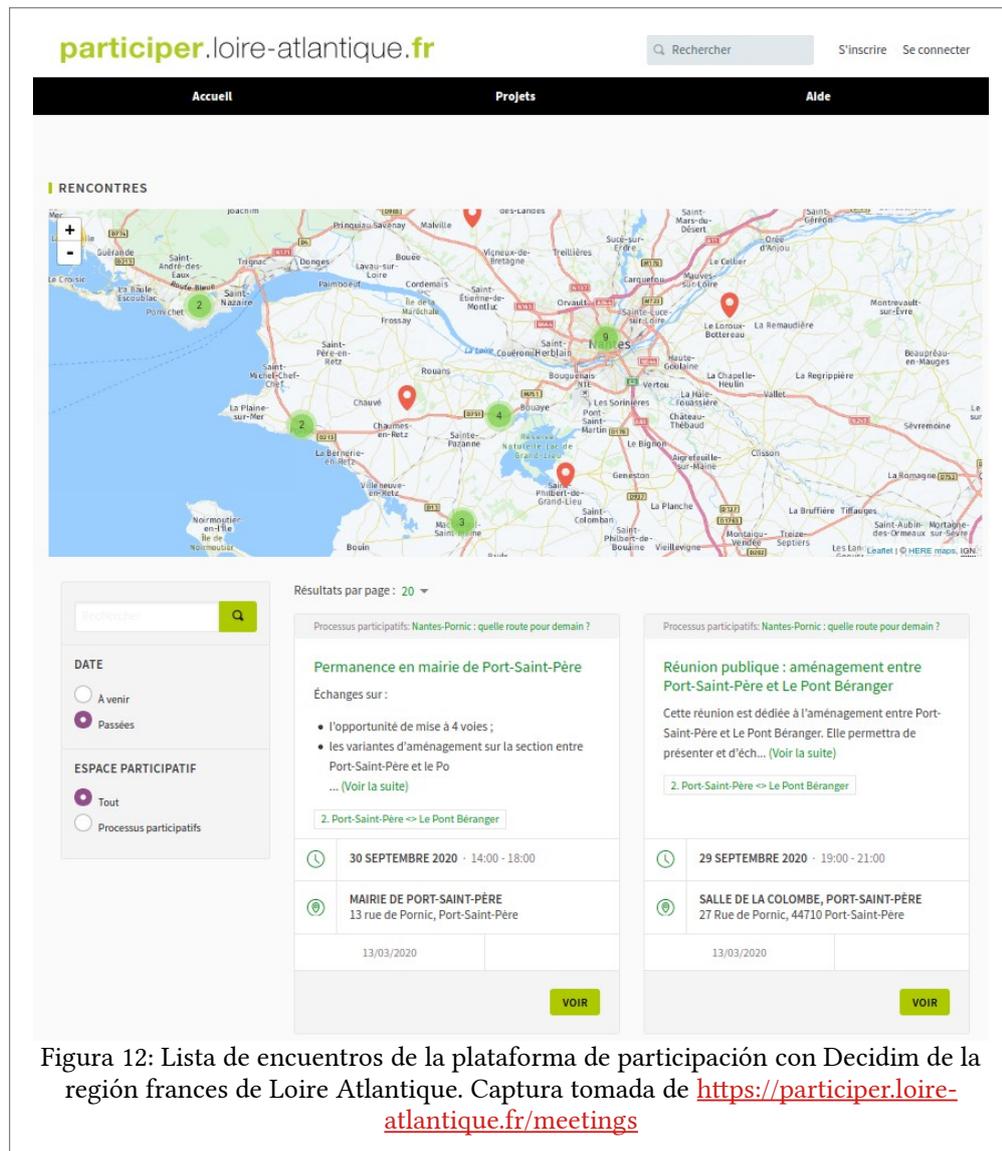


Figura 12: Lista de encuentros de la plataforma de participación con Decidim de la región frances de Loire Atlantique. Captura tomada de <https://participer.loire-atlantique.fr/meetings>

Este componente ha sido diseñado no sólo para facilitar la participación en encuentros presenciales y virtuales, sino también para facilitar el trabajo de administración de encuentros formales de órganos colegiados de participación o de representación. Así pues es muy recomendable activar y usar este componente tanto para aquellos procesos abiertos y participativos como para aquellos órganos o encuentros que no necesariamente tengan que ser abiertos y participativos. Existe un exitoso historial de uso de este componente para reuniones privadas por parte del Ajuntament de Barcelona.

Es importante también tener en cuenta que, incluso para aquellas culturas de la participación que no incorporen la dimensión digital en sus prácticas

habituales, hacer uso de este componente tiene ventajas importantes, tanto desde el punto de vista de la gestión de la asistencia como desde el punto de vista legal (las personas participantes aceptan una condiciones de uso específicas para el encuentro, p.e. la cesión de derechos de imagen) y también de cuidados y de la gestión de otros requisitos previos (p.e. solicitar una espacio de cuidado paralelo a la reunión presencial o comunicar necesidades dietéticas específicas).

Es importante tener en cuenta que a los encuentros también pueden inscribirse personas que no estén registradas en la plataforma y que es posible activar el sistema de formularios de Decidim (el que se utiliza en las encuestas) para solicitar información adicional a las personas participantes en el evento.

Los eventos no son sólo un sofisticado espacio digital para articular encuentros (presenciales o virtuales) sino que son también el sujeto de propuestas. Esto es muy importante de cara a la trazabilidad y a la ontología política que determina la plataforma: los encuentros pueden considerarse agentes colectivos y es posible crear propuestas cuya autoría sea un encuentro.

3.2.6. Encuestas

La encuesta (*survey* en inglés) es un recurso participativo bien conocido. El componente encuestas de Decidim permite realizar una secuencia de preguntas de tipologías diferentes (selección única o múltiple de respuestas, campos de respuesta abierta, etc.) y almacenar y exportar todas las respuestas. Es importante tener en cuenta que pueden contestar a las encuestas tanto personas registradas como no-registradas en la plataforma, lo que permite esquivar barreras de acceso para algunas acciones participativas.

Algunas recomendaciones de buenas prácticas con las encuestas incluyen:

- No abusar de las encuestas dado que Decidim incluye otros componentes que favorecen una participación más deliberativa, transparente, activa, diversa y abierta.
- Facilitar siempre el acceso a los resultados y anunciar claramente dónde y cuándo serán publicados, ya que al completar la encuesta la experiencia de participación es pobre y el acceso transparente a los resultados es algo que permite fortalecer la confianza en el proceso.
- Si la plataforma va a ser utilizada de manera sistemática las encuestas también pueden usarse de manera estandarizada para evaluar la participación (p.e. en encuentros).
- También se recomienda realizar estudios estadísticos a través del componente de encuestas, ya que los estrictos criterios de privacidad de Decidim no permiten realizarlos con la información disponible en los perfiles de participantes en la plataforma.

3.2.7. Blog

El componente blog puede utilizarse para actualizar noticias generales del portal. Es un recurso muy a tener en cuenta por el equipo de comunicación como espacio para generar las noticias y notificaciones oficiales y atraer así usuarias/os a la plataforma, así como espacio de legitimación de la comunicación oficial de la administración en relación a los procesos y espacios de participación. Recomendamos utilizar el componente de Blog dentro o fuera de los espacios participativos como referente principal de las noticias generadas desde la administración para que sean fuente oficial a enlazar desde otros amplificadores comunicativos (comunicados de prensa, redes sociales, etc.) y que sirva de este modo de punto de entrada a la plataforma.

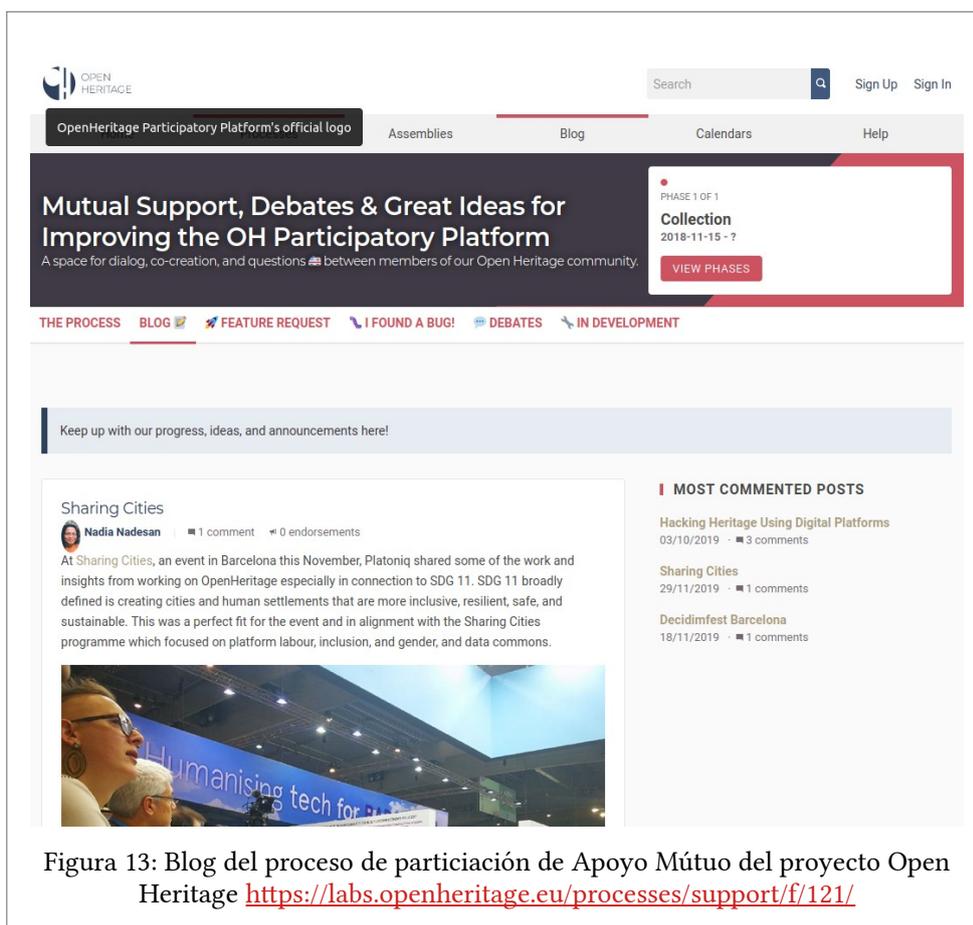


Figura 13: Blog del proceso de participación de Apoyo Mútuo del proyecto Open Heritage <https://labs.openheritage.eu/processes/support/f/121/>

Si la administración apuesta por uno o varios procesos de participación fuertes, complejos y sostenidos en el tiempo, el equipo de comunicación debería también valorar si quiere acompañar el proceso con un blog en el que ir generando una narrativa y relatoría del progreso del proceso. Un buen ejemplo de proceso de participación acompañado de un uso intensivo del Blog puede encontrarse en la plataforma Decidim desplegada por el Ayunta-

miento de Iruña/Pamplona para su proceso KoLaboratorios⁴⁵, la plataforma Decidim del proyecto Open Heritage también ha usado el componente Blog⁴⁶ como puede verse en la captura de pantalla de la Figura 13, página 49.

Un proceso de participación o la actividad de un órgano pueden ser espacios complejos en los que pasan muchas cosas en paralelo. El blog es muy útil en estos casos para sintetizar la información de lo que está ocurriendo y organizarla a través de narrativas o modos de estructuración de información articulada más allá de la navegación de menús o la recepción de notificaciones.

3.2.8. Páginas

Las páginas simplemente permiten articular información estática mezclando imágenes, etc. Es un componente útil para añadir explicaciones, información adicional, etc. Decidim permite además adjuntar documentos y ordenarlos en carpetas en los espacios de procesos y asambleas, por lo que es recomendable no cargar demasiada información en el componente página y enlazar desde aquí a la documentación anexa (p.e. informes preliminares, marcos jurídicos, etc.). Las páginas permiten edición en html sencillo y también incrustar imágenes y vídeos, por lo que son buenos vehículos para ofrecer información simplificada y directa.

3.3. Espacios

Los espacios actúan como contenedores de los componentes que venimos describiendo. La división en espacios de participación es la división más importante de la página principal (menú superior) y de la arquitectura de la participación que permite la plataforma. Los espacios (Asambleas o comisiones, Iniciativas, Procesos, Consultas y Eventos) determinan los modos o marcos de participación. Es posible activar (y desactivar) los espacios de participación en cualquier momento durante la plataforma, pero es bueno anticipar qué uso de espacios se prevé. Las diferentes actividades y acciones participativas, de diálogo y transparencia de la administración, pueden traducirse de maneras diferentes a los diferentes espacios digitales recogidos en la plataforma, convirtiendo Decidim no sólo en una herramienta de uso específico para un proceso determinado sino en un portal de participación y comunicación de la administración y de la comunidad universitaria.

3.3.1. Procesos

Los procesos son los espacios digitales más completos, complejos y configurables que existen en Decidim. La diferencia fundamental con el resto de es-

45 <https://erabaki.pamplona.es/processes/kolaboratorio/f/63>

46 <https://labs.openheritage.eu/processes/support/f/121/>

pacios es que los procesos permiten organizar en el tiempo, a través de Fases, la activación de diferentes componentes. Entendemos que el objetivo principal de la administración es poner en marcha uno o varios procesos participativos. Dependiendo de la complejidad de dichos procesos es posible subdividir un gran proceso en varios procesos menores y agruparlos bajo un grupo de procesos. Sin embargo esta decisión debe tomarse con cautela ya que puede llevar a la fragmentación de propuestas y debates en espacios diferentes y a una falta de integración de la comunicación en la plataforma. Se desaconseja encarecidamente el despliegue de varios procesos por demarcación territorial, así como por temas y utilizar para ello los ámbitos (o *scopes* en inglés).

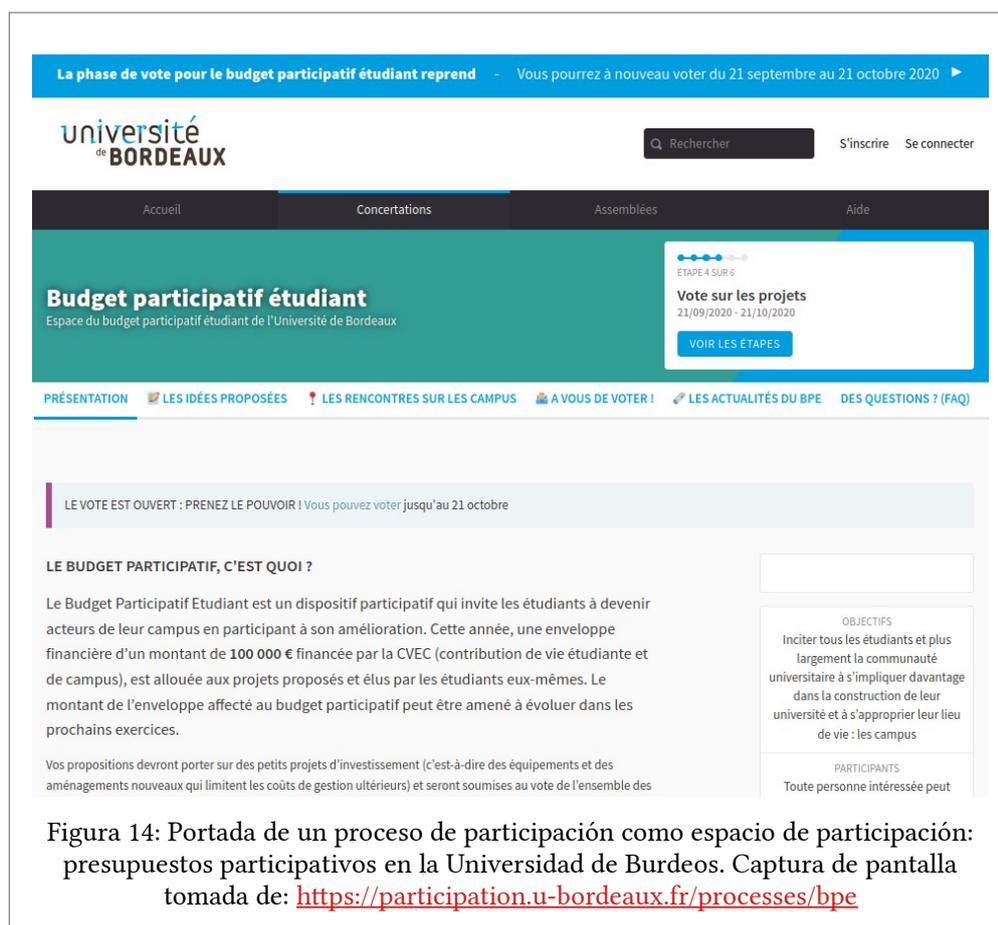


Figura 14: Portada de un proceso de participación como espacio de participación: presupuestos participativos en la Universidad de Burdeos. Captura de pantalla tomada de: <https://participation.u-bordeaux.fr/processes/bpe>

El criterio para diferenciar procesos es su naturaleza: ¿a qué decisión o decisiones está llamada la participación en un proceso? Si son dos cosas diferentes es mejor desplegar procesos separados, si son aspectos diferentes de la misma decisión, documento o resultado entonces es mejor usar categorías y/o ámbitos para demarcar dichos aspectos. También es posible y recomendable dividir un proceso en varios sub-procesos si tiene fases muy marcadas con resultados específicos para cada fase, y siempre y cuando la articulación de todo el proceso en un sólo espacio de proceso diera lugar a una navegabilidad poco clara o demasiado compleja (p.e. demasiados elementos en los

menús de navegación, diferentes fases con propuestas que son difíciles de distinguir a primera vista, etc.).

A modo de ejemplo de buenas prácticas y atendiendo a la estructura más o menos convencional de un proceso de participación democrático podemos mostrar a través del diagrama de la Figura 15 (página 54) la manera en la que Decidim puede articular un proceso:

1. Se configura y presenta el proceso de participación en una primera fase. Se envía una *newsletter* o boletín a toda la comunidad, se anuncia con una entrada del componente Blog, se crea un evento de presentación con rueda de prensa.
2. En una segunda fase se realiza un diagnóstico para identificar los problemas más graves y el enfoque a seguir para la realización de las propuestas. Para ello se realiza primero una encuesta online, varios grupos de trabajo elaboran unas líneas de debate en unos encuentros y se abre un debate *online* sobre el resultado de los mismos. Se configuran así las categorías y sub-categorías en las que organizar las propuestas legislativas.
3. Se abre la fase de propuestas en las que las participantes pueden realizar sus aportaciones y debatirlas. Diversos encuentros sirven para generar propuestas de manera colectiva. Se envía una *newsletter* o boletín informativo a toda la comunidad haciendo un llamamiento a la participación en la siguiente fase.
4. En la cuarta fase se seleccionan las propuestas. Primero se abre una fase de apoyos y se define un umbral. Todas las propuestas que superen el umbral de más de 25 apoyos son evaluadas por un panel que valora las propuestas y su viabilidad económica. Posteriormente se convierten en proyectos que se someten a votación a modo de presupuestos participativos.
5. En la quinta fase los proyectos escogidos son convertidos en resultados. Es posible trazar qué proyectos finales se originaron en qué propuestas y a su vez quién hizo tales propuestas, cómo se debatieron y a qué categoría del diagnóstico original se refieren.
6. En la fase 6 se realiza una evaluación de todo el proceso participativo con una serie de encuentros de evaluación y una encuesta. Se redacta el resultado en formato noticia para el blog del proceso.
7. En la última fase de monitorización (que puede extenderse meses o años) el proceso sigue abierto durante la ejecución de los proyectos seleccionados.

Un proceso como el de reforma de la LOU podría seguir la estructura maestra que acabamos de presentar. Podrían considerarse algunas variantes importantes:

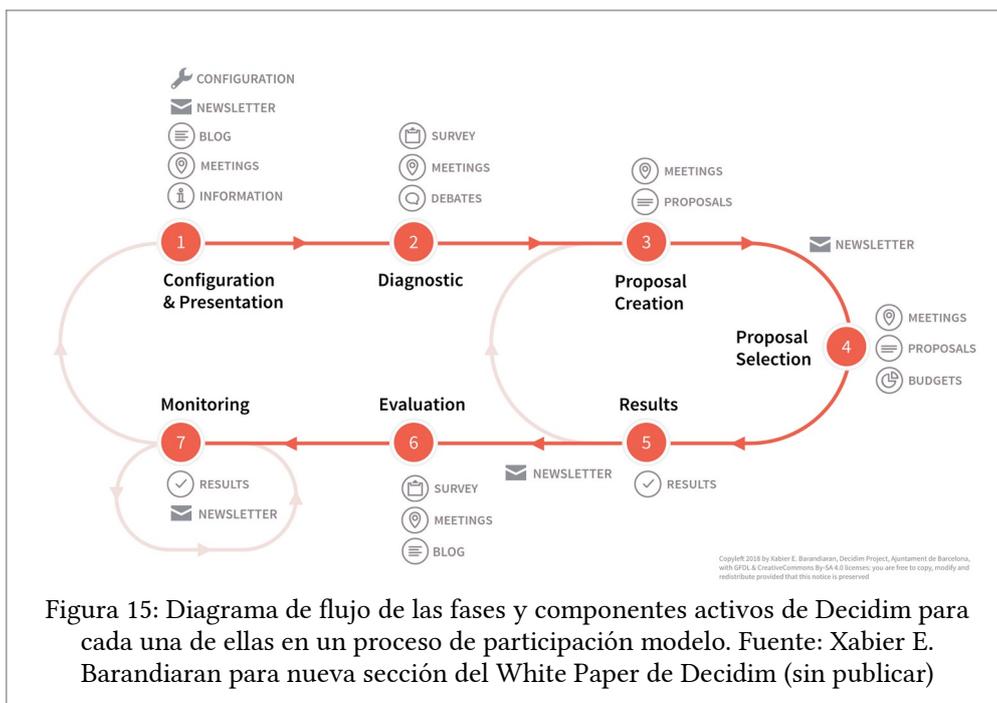
1. Crear un proceso previo o paralelo en el que el resultado final no sea un complejo y fragmentado conjunto de enmiendas legales sino una

suerte de manifiesto o documento fundacional de líneas maestras del futuro de la Universidad (bien en su totalidad o bien dividida en módulos o aspectos diferenciados de la misma: estudiantes, profesorado, etc.). Una suerte de Plan Bologna participativo y democrático construido por la comunidad universitaria española.

- a. Sería conveniente activar el componente Textos participativos de cara a la presentación final de los resultados del proceso del nuevo Plan. Y también podría someterse a consulta o refrendo el texto final activando el espacio consulta.
 - b. Podría después abrirse otro proceso más técnico en el que modificar algunos aspectos de la LOU en función de algunos puntos del nuevo Plan.
2. Crear una primera fase en la que no se planteen directamente modificaciones jurídicas a la LOU sino que se abran a debate los aspectos susceptibles de modificación para después realizar propuestas (siempre alejadas de un lenguaje jurídicamente técnico), y en una fase posterior plantear ya una traducción jurídica de las propuestas más apoyadas. En esta fase avanzada podrían activarse las enmiendas que permiten una participación más técnica y paralela a la que suele realizarse en espacios políticos más formales.
 3. Finalmente debe tenerse en cuenta la posibilidad de añadir fases que correspondan a los procesos parlamentarios. Aquí las personas participantes en la plataforma no tendrían ya poder de modificar o apoyar. La plataforma serviría como espacio de transparencia y podrían crearse usuarios con los nombres de los diferentes grupos parlamentarios para reflejar en la plataforma las enmiendas y modificaciones sugeridas y finalmente votadas por los diferentes grupos parlamentarios. La plataforma serviría aquí no sólo como ejercicio de transparencia sino también como espacio de debate abierto sobre la acción de los grupos parlamentarios durante el proceso legislativo.

3.3.2. Asambleas

El espacio Asambleas permite combinar todos los componentes de Decidim sin un orden de fases o activación cronológica como la de los procesos. Originalmente pensado para articular la actividad participativa que tradicionalmente se realiza a través de órganos de participación (consejos, asambleas, comités, etc.) el espacio técnico “Asambleas” puede utilizarse para muchas otras cosas además de los órganos. Cualquier acción puntual (que no tenga fases o una organización temporal o secuencial específica, véase la sección 3.3.1 de Procesos en la página 50) puede articularse bajo este espacio de forma sencilla. Es posible además cambiar la nomenclatura (parcialmente), por lo que una acción participativa como puede ser simplemente realizar propuestas para mejorar algún aspecto de la administración pública o crear un



espacio de debates en torno al futuro de un barrio públicas podría simplemente activarse dentro de este espacio con el nombre “Barrios de futuro”.

Espacios de participación que ya estén en marcha en la institución (consejos, mesas de trabajo, comités, etc.) pueden volcarse en forma de espacio Asambleas. Incluso podría combinarse con una sección en la que el componente de propuestas sirviera para canalizar preguntas a estos órganos de participación o para introducir temas en su orden del día. Esta es una práctica realizada exitosamente en diversos contextos de uso de Decidim como son las audiencias públicas de distrito en Barcelona⁴⁷.

Si por exigencias normativas de transparencia o por iniciativa propia de la administración fuera necesario o deseable recoger digitalmente la actividad de los diferentes órganos colegiados de la propia institución (aunque no sean órganos participativos abiertos), sería recomendable incorporarlos como Asambleas en el Decidim desplegado por la administración. Una vez incorporados pueden servir como espacio de volcado de resultados, actas, etc. sin alterar el funcionamiento regular de estos órganos (es posible crear espacios de participación “privados” que no están accesibles a las personas participantes que no formen parte de ese órgano) o podría valorarse incluir dinámicas de participación más abiertas en su funcionamiento (p.e. la inclusión de puntos en el orden del día a petición de un número determinado de apoyos de los representados en el órgano). En época de COVID, marcada por la necesidad de reducir los encuentros presenciales, la apertura de espacios de Asambleas para órganos colegiados puede servir también para orga-

47 Puede consultarse una de las más recientes aquí:

<https://www.decidim.barcelona/assemblies/audiencia-hortaguinardo/f/4042/meetings/3664>

nizar de manera sistematizada y semi-automática salas de videoconferencias y otros recursos digitales que se integran en Decidim (registro de asistentes, actas, orden del día, votaciones internas del órgano, etc.).

A propósito de las asambleas y en vista al éxito que han tenido como mecanismos de diseño participativo de políticas públicas a gran escala (y en cierta medida paralelas a lo que podría ser una reconceptualización del espacio universitario) es fundamental resaltar el éxito de las asambleas deliberativas ciudadanas por sorteo como mecanismo de participación política (Ganuzá & Mendiharat, 2020) que han sido utilizados con éxito en Decidim, concretamente para la articulación de las *Convention Citoyenne pour le Climat*⁴⁸ (Convención Ciudadana por el Clima). El núcleo de esta metodología participativa consiste en sortear un número de participantes representativo de la comunidad o censo y darles los recursos (técnicos, cognitivos, temporales y económicos) necesarios para que elaboren propuestas de políticas públicas, para que evalúen propuestas realizadas por terceros o para que deliberen sobre los motivos a favor o en contra de una serie de decisiones sometidas a consulta (por poner algunos de los ejemplos más conocidos de las funciones que pueden jugar estas asambleas). Decidim puede ser (y ha sido) utilizado para configurar, articular, alimentar y/o exponer los resultados de estas asambleas y recomendamos tener muy en cuenta esta metodología de cara a los posibles usos de Decidim por parte de la administración. Es importante en este sentido subrayar que las Asambleas (como espacios de participación) pueden ir asociadas a Procesos, lo que permitiría introducir este tipo de mecanismos en procesos más amplios.

3.3.3. Iniciativas

Es el uso de Decidim a escala nacional o estatal que más éxito y mayor implantación tiene hasta la fecha, sobre todo en Francia a través de su portal de peticiones online para el Senado⁴⁹ y la Asamblea Nacional francesa⁵⁰. Una iniciativa es una suerte de propuesta encapsulada en su propio espacio participativo (con la posibilidad de incluir encuentros, debates y otros componentes) y que sigue un proceso configurable de validación por parte de la administración de Decidim antes de su publicación. Se distingue también de otras propuestas más genéricas porque en lugar de dar “apoyo” a una iniciativa se “firma” y además es posible cotejar con la recogida de firmas presenciales (preservando la privacidad de las personas firmantes). Dicho proceso de firma tiene además validez administrativa (frente a otros procedimientos digitales en la plataforma que no han sido valorados por servicios jurídicos de la administración pública española o de otros gobiernos).

48 <https://contribuez.conventioncitoyennepourleclimat.fr>

49 <https://petitions.senat.fr/>

50 <https://petitions.assemblee-nationale.fr/>



3.3.4. Consultas

El espacio de consultas está originalmente diseñado para dar cabida al complejo y garantista sistema de consultas y multiconsultas contemplado en la normativa de participación del Ajuntament de Barcelona⁵¹. Permite no sólo definir una serie de preguntas y respuestas para ser elevadas a consulta popular sino también la incorporación de componentes diversos que acompañan a cada pregunta. Así, por ejemplo, es posible añadir a cada pregunta una serie de eventos a modo de debates públicos alrededor de la pregunta, o activar páginas informativas con recomendaciones deliberativas, o la creación de encuentros deliberativos por sorteo para la elaboración de argumentos a favor o en contra de las diversas respuestas a la pregunta de la consulta.

El uso del espacio de consultas es recomendable en los siguientes escenarios:

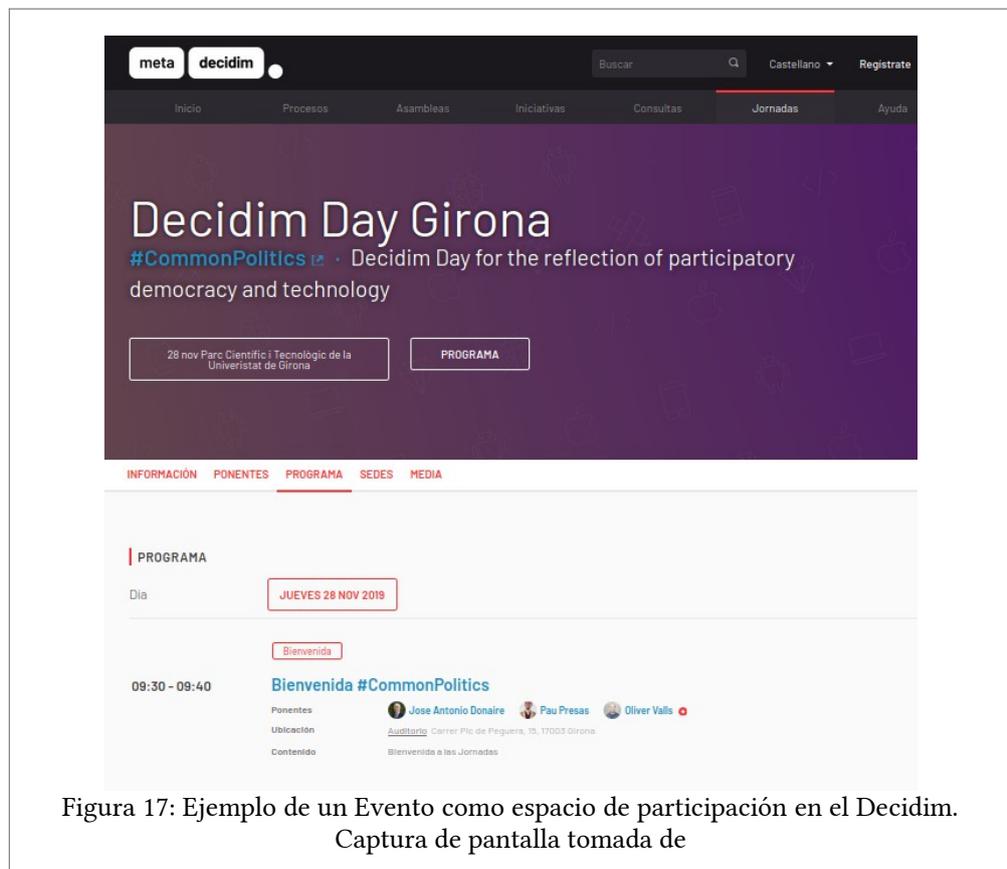
- Si la administración se plantea un momento especial de refrendo de un texto legislativo que pueda ser a su vez resultado de un proceso participativo
- Si existen alternativas binarias o cuestiones que requieren ser resueltas y sometidas a consulta respecto a aspectos relevantes de las reformas legislativas (p.e. “¿Deberían los grados universitarios ser aca-

⁵¹ https://ajuntament.barcelona.cat/participaciocitadana/sites/default/files/documents/reglament_participacio_catala.pdf

démicos?” o “¿Qué es preferible, un modelo 3+2 o 4+1?”) o previas a la puesta en marcha de un proceso de participación.

- Si es preciso movilizar a un gran número de participantes para un acto simbólico de apoyo o impulso a alguna actividad específica.

En cualquier caso es muy importante tener en cuenta que una consulta requiere una gran movilización de recursos de comunicación y que el éxito o falta de éxito de la misma en términos de participación puede ser entendida (dependiendo del marco comunicativo que rodee a la consulta) como apoyo o rechazo a la acción de gobierno o de la propia administración pública.



El espacio consultas permite además incorporar en Decidim una pasarela para un servicio de voto electrónico seguro con garantías criptográficas que aun no posee la plataforma, por lo que debe tenerse en cuenta si algunas de las acciones participativas previstas requieren de medidas de seguridad adicionales a las básicas que ya incorpora Decidim. Si se esperan realizar acciones de participación análogas a una consulta se recomienda seguir de cerca el desarrollo de una nueva capa de Decidim pensada justamente para ofrecer garantías criptográficas de voto electrónico⁵².

52 <https://github.com/decidim/decidim/projects/13>

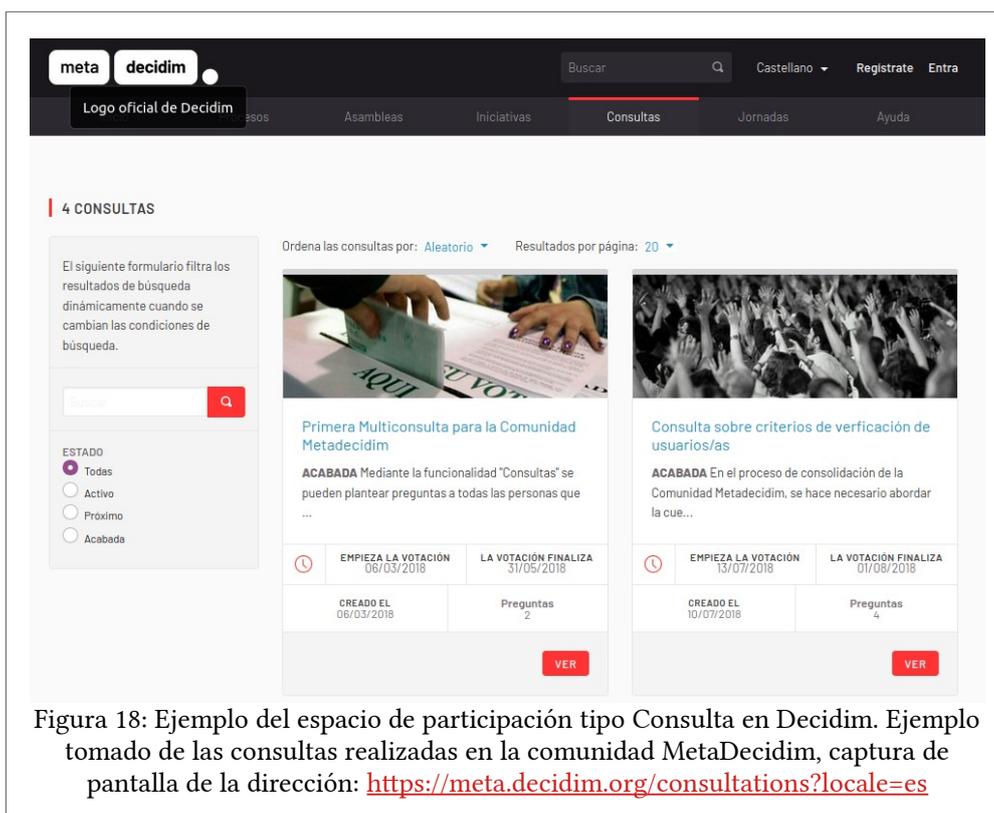


Figura 18: Ejemplo del espacio de participación tipo Consulta en Decidim. Ejemplo tomado de las consultas realizadas en la comunidad MetaDecidim, captura de pantalla de la dirección: <https://meta.decidim.org/consultations?locale=es>

3.3.5. Eventos

Los eventos se han clasificado como espacio de participación aunque no siempre deben considerarse como espacio desde una perspectiva estricta. Un evento puede ser un momento de un proceso de participación o puede acompañar a una consulta. Técnicamente (en la arquitectura de Decidim) los eventos son grandes colecciones de encuentros (véase 3.2.5 en la página 46) ordenados en un programa, con una serie de personas invitadas, y otros campos informativos e interactivos típicos de grandes congresos o eventos sociales (inscripción, listado de organizaciones que apoyan o sponsorizan el evento, etc.). De cara a los usos previsibles por parte de cualquier administración pública o gran organización se recomienda la posibilidad de realizar un gran evento que culmine el proceso de participación y elaboración del borrador de reformas legislativas o políticas públicas usando este espacio.

3.4. Otras funcionalidades

3.4.1. Multi-idioma

Decidim está traducido a diferentes idiomas. Las traducciones al Catalán, el Euskera y el Galego están muy avanzadas, con un 98%, 79% y 79% de traduc-

ción completada respectivamente⁵³. Se recomienda añadir estos idiomas a la versión desplegada por la administración en el caso de que tenga que atender a las lenguas co-oficiales del Estado español. Dependiendo de la naturaleza de los canales de participación es importante valorar la activación del indio inglés u otros que puedan ayudar a la difusión de la actividades participativas o a la inclusividad de participantes que no hablen las lenguas oficiales. Es importante tener en cuenta que: a) hará falta un repaso de las traducciones marco de las funcionalidades, b) todos los contenidos podrán editarse en los cuatro idiomas en pestañas diferentes con un idioma oficial dominante cuyos campos habrá que rellenar obligatoriamente para cada componente o espacio activo en la plataforma y, c) el idioma dominante (el castellano) será el que se muestre por defecto cuando no exista traducción de los contenidos. Esta recomendación ha de ser tomada en cuenta pero requiere recursos importantes para sostenerla más allá de mostrar la interfaz traducida a los idiomas co-oficiales.

3.4.2. Multitenant

Una vez instalado Decidim es posible usarlo como un único portal o como un sistema de portales. Por ejemplo si se utiliza el dominio participando.net y se redirige allí el portal principal de participación de la administración, la misma instalación de Decidim puede servir para abrir el portal xxx.participando.net para la asociación, región o delegación XXXX. Para una primera fase de despliegue del Decidim NO se aconseja activar portales territoriales o específicos, porque eso fragmentaría la comunicación, reduciría significativamente los efectos multiplicadores de una participación cuantitativamente numerosa. Sin embargo esta posibilidad debe ser tomada en cuenta para una estrategia a medio-largo plazo que agilice y democratice la gobernanza de los múltiples espacios semi-autónomos de pueda cubrir la administración pública podría ofrecer este servicio digital unificado para todas las universidades. La diputación de Barcelona ha sido una de las instituciones pioneras en poner en marcha un servicio digital de este tipo para todos los ayuntamientos de la provincia que así lo requieran. Se recomienda realizar entrevistas y profundizar en el modelo de servicios, formación y administración desarrollado por esta institución pública⁵⁴.

3.4.3. Mecanismos de comunicación horizontal

Decidim está diseñado para facilitar comunicación *top-down* (de la organización hacia las y los participantes), *bottom-up* (de las participantes a la organización: p.e. a través de propuestas) y también comunicación horizontal (entre participantes). Entre estos mecanismos destacan los comentarios (a propuestas, eventos, debates, etc.) y las conversaciones privadas entre indi-

53 <https://crowdin.com/project/decidim>

54 <https://catalegdeserveis-cercador.diba.cat/fitxa?id=20213>

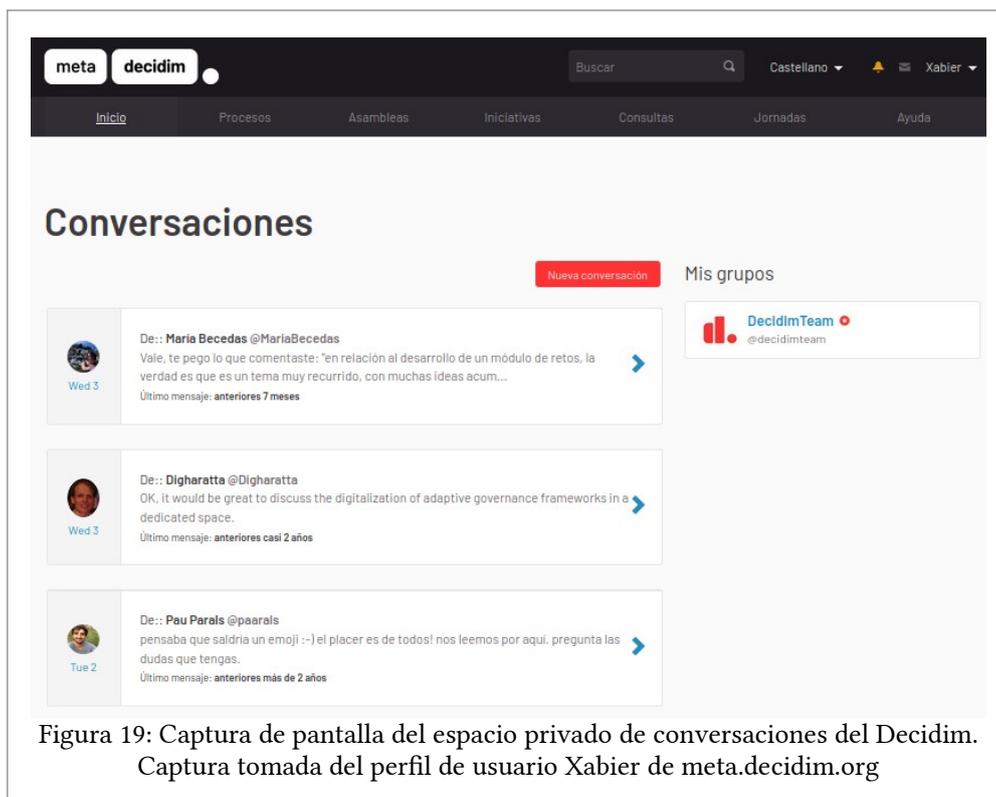


Figura 19: Captura de pantalla del espacio privado de conversaciones del Decidim. Captura tomada del perfil de usuario Xabier de meta.decidim.org

viduos y en grupos (ver Figura 19 en la página 60). Es muy importante fomentar el uso de estos mecanismos o canales de comunicación horizontal. Para ello es muy recomendable que tanto los actores políticos importantes, como las personas encargadas de la facilitación de procesos y órganos, o las administradoras hagan uso de dichos mecanismos enviando mensajes privados, respondiendo a comentarios públicos en los hilos de comentarios, siguiendo a perfiles de participantes, *hashtags*, etc. Desde el punto de vista de la gestión de las cuentas oficiales (personales de representates como institucionales) es importante subrayar que Decidim cuenta con un sistema de identificadores para señalar las cuentas oficiales verificadas y que es posible también limitar la recepción de mensajes privados sólo a aquellas personas o entidades a las que se sigue (al igual que redes sociales como Twitter).

4. PRINCIPIOS TECNOLÓGICOS PARA LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA

4.1. **Decidim como plataforma: un territorio no una herramienta**

Es preciso entender que Decidim es una plataforma, una infraestructura que sostiene y hace posibles procesos democráticos, de participación política, que no pueden tener lugar de otro modo. En este sentido Decidim no debe entenderse como un canal o una herramienta, como una opción instrumental sobre la que hacer lo mismo que se hace de otro modo (pero más transparente, accesible y ordenado). Los servicios web 2.0 deben pensarse como territorio (Subirats, 2011), como espacio constitutivo de prácticas, potencias, cuidados y flujos propios del entorno digital y, no menos importante, de la manera en la que el entorno digital se hibrida con otros entornos. Por ello es fundamental pensar la participación desde el territorio digital, en el que, por otro lado se encuentra profundamente imbricada toda acción política, legislativa o administrativa (independientemente del despliegue de una plataforma como Decidim).

Es importante atender a la manera en la que el territorio digital se mapea con el espacial. Los territorios geográfico-políticos (sobre todo las autonomías sobre las que descansa gran parte de la gobernanza y articulación del espacio universitario) no deben de reproducirse dentro de la plataforma como espacios, sino como ámbitos. Algunos de los diseños participativos a los que hemos tenido acceso sólo incluye lotes territoriales, cuando es probable que más de un 50% de la participación se articule en torno a espacio temáticos y propiamente digitales que requieren también labores de coordinación, facilitación, atención, tratamiento, elaboración y traducción político-jurídica. La territorialización geográfica debe de explorarse en el sentido relacional y de acceso a los agente participativos pero la participación debe articularse a través de ejes o bloques temáticos. Dicho de otra manera: si soy estudiante universitaria es bueno que me llegue una convocatoria local a la participación en el rediseño del futuro universitario, pero si entro en una plataforma no quiero tener que entrar a través de una portal en el que termino en la sección de debate estudiantil de La Rioja, quiero acceder directamente a los debates vivos con otros estudiantes que comparten mis preocupaciones (tasas universitarias, vivienda y transporte, digitalización de materiales, etc.).

4.2. **Hibridación entre dinámicas sincronicas (presenciales) y asincronicas (diferidas)**

Generalmente se habla de la hibridación entre lo digital y lo presencia, entre lo *online* y lo *offline*. Sin embargo el creciente uso intensivo de herramientas

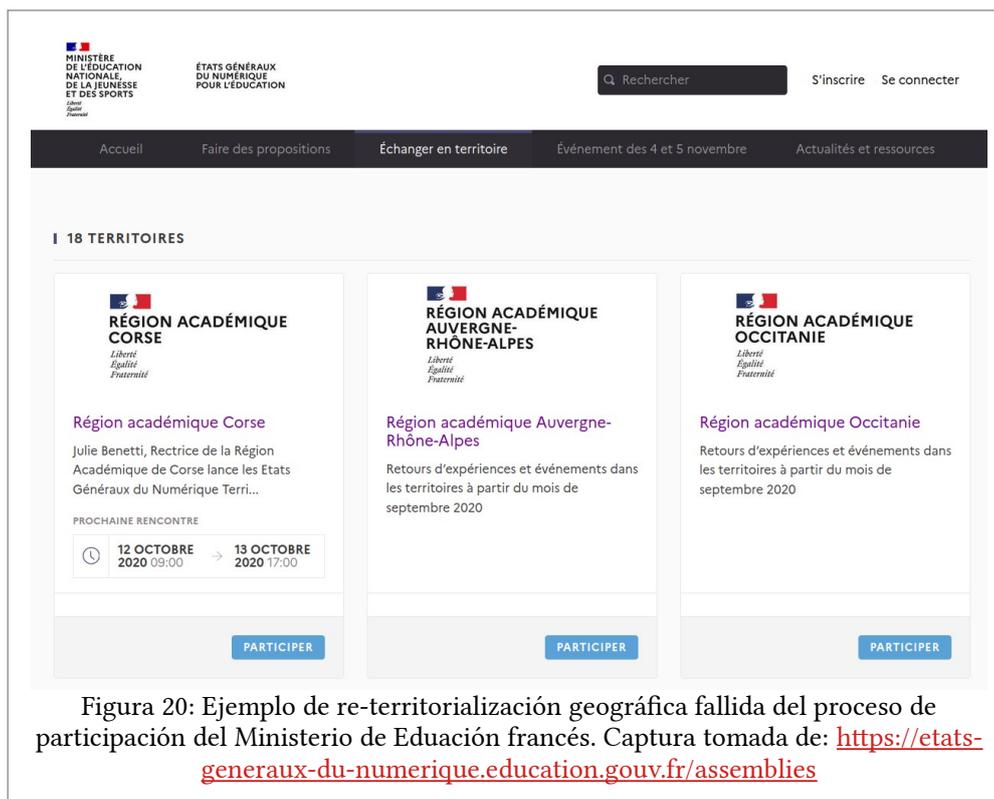


Figura 20: Ejemplo de re-territorialización geográfica fallida del proceso de participación del Ministerio de Educación francés. Captura tomada de: <https://etats-generaux-du-numerique.education.gouv.fr/assemblees>

de videoconferencia hace necesario desplazar la división fundamental entre dos modalidades propias de la comunicación humana moderna: la asincrónica, (generalmente textual y diferida) y la síncrona (generalmente verbal y corporal aunque también textual) pudiendo ser esta última modalidad tanto presencial en el espacio de encuentro físico o virtual en espacios digitales como Jitsi, Skype, Meet o Zoom).

Estas dos modalidades deben pensarse unidas y complementarias de tal manera que aportaciones asíncronas puedan debatirse en encuentros o dinámicas síncronas que a su vez generen contenidos (p.e. propuestas) que puedan ser comentadas, enmendadas o apoyadas de manera asincrónica en la plataforma. Igualmente es posible y recomendable incorporar acciones asíncronas en los encuentros presenciales o virtuales de tal manera que se puedan realizar votaciones en tiempo real a través de la plataforma o se realicen redacten y publiquen propuestas durante el transcurso del encuentro. Decidim está diseñado para favorecer esta hibridación y fomentarla no sólo para los encuentros, sino también para los eventos, los órganos y la lógica de flujo de las propuestas. El diseño metodológico de la participación debe explorar esta hibridación y es preciso anticipar y reservar los recursos necesarios para que puedan completarse los procesos de digitalización de lo presencial y de presencialización de lo digital.

4.3. Anticipación de obstáculos y oportunidades

4.3.1. Trolling

Uno de los miedos más comunes en las organizaciones que abren espacios digitales para la participación es el trolleo o el abuso de la libertad de expresión bajo el paraguas de la no presencialidad y los diferentes grados de anonimato que presentan las interfaces digitales. Lo cierto es que en la ya dilatada experiencia de despliegues de Decidim, con varias docenas de ejemplos a gran escala y decenas de miles de participantes en línea, el trolleo ha sido inexistente o anecdótico.

Es importante tener en cuenta que sólo un espacio digital realmente exitoso supone un aliciente suficientemente atractivo para desplegar estrategias sofisticadas de trolleo y, al mismo tiempo, el acto mismo de trolleo ya legitima el espacio de participación. El peligro real del trolleo es marcar un tono inapropiado en los primeros momentos de crecimiento de la plataforma, o en el momento sensible de su promoción en espacios mediáticos de gran impacto. Para ello recomendamos las siguientes medidas:

1. Sembrar los espacios de participación de contenidos bien estructurados y de propuestas o debates elaborados.
2. Realizar una apertura incremental y progresiva de los espacios de participación a diferentes agentes y esperar a que exista un mínimo de actividad seria, constructiva y diversa en la plataforma antes de anunciarla públicamente o de promocionar la plataforma en espacios mediáticos de gran alcance.
3. Garantizar una actividad intensa y diversa el día de la presentación de la plataforma con alguna acción participativa abierta y con suficientes garantías para las personas participantes como para motivarlas de buena fe a participar activamente.
4. Monitorizar con especial cuidado los primeros momentos más sensibles en el crecimiento de actividad en la plataforma.

En cualquier caso, Decidim está preparado para poder gestionar comentarios ofensivos, indebidos y trolleos varios. Cualquier participante puede identificar un comentario o propuesta como inapropiado, y facilitar a así a la administración de la plataforma la identificación y retirada de dicho contenido.

4.3.2. Astroturfing

El *astroturfing* es una técnica de marketing político y comercial ampliamente utilizada para dar la sensación artificial de una opinión o preferencia es geuninamente sostenida por una multitud de personas:

Online astroturfing refers to coordinated campaigns where messages supporting a specific agenda are distributed via the Internet. These messages

employ deception to create the appearance of being generated by an independent entity. In other words, astroturfing occurs when people are hired to present certain beliefs or opinions on behalf of their employer through various communication channels. The key component of astroturfing is the creation of false impressions that a particular idea or opinion has widespread support. (Zhang et al., 2013)

Si la plataforma de Decidim dispuesta por la administración es exitosa sería de esperar que se realizara algún intento de astroturfing con bots o cuentas falsas (gestionadas por granjas de usuarias falsas). Decidim está diseñado para ser relativamente robusto a este tipo de ataques y pueden ponerse en marcha mecanismos de verificación adicionales si se identifican este tipo de prácticas. Los niveles de verificación (ver sección 2.2.4 en la página 28 y ss) pueden activarse para diferentes tipos de acciones en la plataforma. Por un lado elevan el coste de participación porque se requiere de parte de la participación que realice acciones adicionales para verificar su cuenta (p.e. enviar un código obtenido por SMS) pero por otro lado elevan enormemente el coste del Astroturfing. Además, si se opta por el sistema de registro basado en direcciones de correo válidas de universidades españolas y se introducen pequeños escalos de verificación para las acciones participativas más sensibles es poco probable que el coste de realizar acciones de astroturfing compense los posibles beneficios. En todo caso sería recomendable, si la presión mediática y política se eleva, monitorizar la actividad del servidor y del registro de actividad para identificar ataques (no sólo de astroturfing sino de DDoS⁵⁵) y bloquear la actividad entrante de IPs específicas o activar otros sistemas de defensa a nivel del servidor. Un simple vistazo al feed de actividad (accesible desde la página principal) permitiría en cualquier caso identificar intentos de ataque de este tipo y pararlos a tiempo si fuera necesario.

4.3.3. Movilización forzada de participantes por intereses particulares

Más preocupante puede llegar a ser la movilización de participantes de manera forzada o sesgada a través de directivas, amenazas o solicitudes directas que pudieran realizar diversas organizaciones dentro del ámbito universitario. Nos referimos a forzada cuando dicha movilización no responde a los intereses propios de las personas participantes sino que se le son impuestos desde otros intereses particulares (p.e. el del empleador, el sindicato, el departamento). Este peligro es real para cualquier proceso de participación tanto en su vertiente presencial y física (en la que no es raro ver aparecer un autobús lleno de personas dirigidas por una organización específica a un encuentro participativo), como en su vertiente digital o virtual, en la que pueden realizarse campañas activas de apoyo a ciertas iniciativas (p.e. una persona puede movilizar a familiares y amigos, o a empleados o alumnos,

55 https://en.wikipedia.org/wiki/Denial-of-service_attack

para votar a favor de cierto proyecto sujeto a concurso participativo público).

Sin embargo hay una serie de mecanismos dispuestos en el Decidim que permiten neutralizar o minimizar estos efectos perversos. La plataforma está diseñada para impedir el condicionamiento de los apoyos, de este modo no es nada fácil que, pongamos el caso, un empleado pueda demostrar a su empleador que ha apoyado una propuesta. Incluso en el caso de que el empleador presione directamente a su subordinado a dar el apoyo a cierta propuesta delante suyo, Decidim está diseñado para poder cambiar el sentido del apoyo posteriormente. Por eso es importante, a la hora de diseñar procesos en los que se realicen apoyos a propuestas u otros tipos de acciones en la que las personas participativas expresen su preferencia de manera cuantitativa, que los horarios de cierre de dichas expresiones de preferencia tengan lugar fuera del horario laboral normal (p.e. que se cierren a las 12 de la noche). De este modo las participantes coaccionadas tiene oportunidad de expresar tu preferencia genuina fuera del control de terceras personas antes del cierre de las votaciones o expresiones de preferencia. Aquí es importante distinguir entre apoyos y adhesiones. Las adhesiones son públicas (y pueden monitorizarse) y no deben sustituir jamás a los apoyos por los motivos mencionados. Activar tanto adhesiones como apoyos permite además identificar disparidades estadísticas y posibles coacciones en la actividad de la plataforma.

También es posible, y recomendable, ofrecer otro tipo de mecanismos más directos para evitar estos ataques, como son la posibilidad de denunciar pública o privadamente (p.e. a una comisión de seguimiento) intentos de coacción.

4.3.4. Falta de participación, desafección o desinterés

Este es sin duda el peligro más real y el mayor obstáculo para el desarrollo efectivo, eficiente y legítimo de los procesos de participación y más concretamente en espacios digitales donde la falta de actividad es fácil de identificar y señalar.

Algunas de las malas prácticas que terminan provocando desafección y falta de participación, y que es conveniente evitar incluyen:

- Intentar evitar el conflicto en la plataforma limitando la participación, reduciendo los espacios y posibilidades, controlando demasiado de cerca la participación. El conflicto debe de entenderse como oportunidad y como motor y motivador de la acción participativa, la clave no es evitarlo sino transformarlo en formas positivas de resolución y diseño de políticas públicas.
- No comunicar apropiadamente el impacto real de las decisiones articuladas a través de la plataforma, realizar llamamientos vacíos y no-garantistas a la participación o simular un proceso deshonesto de toma de decisiones. La primera reacción de todo agente social frente

a un acercamiento al diálogo de la administración pública o de los poderes políticos es de sospecha y desconfianza. La manera más efectiva de neutralizar esta primera reacción negativa es explicar un procedimiento grantista y habilitar experiencias inmediatas de participación genuina.

- Lanzar y anunciar públicamente la plataforma antes de que existan componentes activos que permitan una participación activa. Es muy importante tener en cuenta que existirá UNA (a lo sumo dos) oportunidad de hacer llegar la existencia de la plataforma a las bases sociales a las que se dirige, esa oportunidad es como una chispa, para que prenda la participación es necesario que los elementos estén dispuestos para desencadenar fenómenos de auto-organización en cadena.
- Realizar una estrategia de comunicación fuera de la propia plataforma, explicando el proceso en una página de referencia fuera del portal de Decidim, convocando a un encuentro sin pasar por la plataforma o sin ofrecer referencias directas y centrales (lemas, URLs, etc.) que lleven inmediatamente a la instancia de Decidim de la administración.

Por lo tanto es importante diseñar bien la apertura de la plataforma, con oportunidades fuertes de participación, con una comunicación clara y directa, sin miedo a que crezcan situaciones conflictuales, y conectando de manera integrada las estrategias de comunicación con la propia plataforma.

4.3.5. Oposición de grupos de poder efectivo, órganos colegiados y agentes acumuladores de capital simbólico

Es previsible encontrar alto grado de indiferencia primero y oposición después de los diferentes grupos e individuos que acumulan poder efectivo (técnico), representativo o simbólico en el ámbito de apertura de procesos de participación democrática. Este no es un problema diferente del que surge en procesos de participación realizados sin la mediación de plataformas digitales. Sin embargo es importante recalcar que: a) estos grupos ya están expuestos a la pérdida de sus privilegios en las redes sociales gestionadas por empresas privadas, b) es preciso diseñar explícitamente cuál debe ser su rol en los procesos legislativos y hacerlo explícito y visible en la plataforma intentando evitar a toda costa que se replieguen a actividades realizadas tras el panel de administración o en fases o procesos ocultos fuera de la plataforma por lo que c) pueden y deben ser invitadas a participar en la plataforma y deberán de asumir el coste de participación en la misma. Es por ello fundamental diseñar el recorrido completo de las propuestas y los flujos de decisión desde el origen mismo de la apertura de ámbitos de decisión hasta la aprobación legislativa parlamentaria, la elaboración de regulaciones y normativas posteriores y la ejecución de las políticas públicas. La plataforma Decidim debe de entenderse como oportunidad de aclarar el rol de estos grupos de poder potenciando sus contribuciones más valiosas y legítimas y evitando sus intervenciones más arbitrarias y particularistas.

4.3.6. Experiencia digital ágil y políticamente empoderadora

Decidim está pensado y diseñado desde la óptica de la experiencia de la participación política. Posee además una interfaz moderna que compite en usabilidad, agilidad de carga e interacción y experiencia estética con las interfaces modernas de las redes sociales. Esto es algo relativamente excepcional en el ámbito de los servicios digitales públicos y más aún en el ámbito académico que carga, a menudo, con gran déficit en la experiencia de usuario en sus servicios digitales.

Si tanto el Decidim como los espacios y oportunidades de participación ofrecidas a través de él están bien configurados y administrados, el despliegue de este servicio puede ser una oportunidad extraordinaria de recuperación de la confianza en los servicios digitales de la administración pública y una oportunidad para el empoderamiento y la re-afección y el compromiso participativo en el gobierno de lo común. Para ello es fundamental tanto garantizar una buena calidad del servicio y atención a las personas usuarias (véanse la secciones 2.2.14 y 2.2.15 en las páginas 36 y subsiguientes) como la apertura de oportunidades genuinas en la toma de decisiones y en el diseño de políticas públicas. Ninguna de las dos por separado puede garantizar un éxito participativo, es la integración de las dos y su empaque en una buena estrategia de comunicación la que realmente puede hacer florecer a esta oportunidad única. Este último aspecto es también especialmente relevante. La oportunidad es única. Con la hiperabundancia de servicios y aplicaciones digitales contemporáneas, las participantes no darán más de una oportunidad a su experiencia en la plataforma, si les convence y les hace sentir participes se quedarán, sino la abandonarán y elevarán irreversiblemente el coste de una segunda oportunidad a un nivel difícilmente accesible.

4.3.7. Oportunidad de liderar la transformación digital de la administración pública

No es ningún secreto que la administración pública española en su conjunto ofrece una experiencia digital muy por debajo de los estándares de experiencia digital de la ciudadanía en otros ámbitos y que la innovación en la administración pública española está muy lejos de alcanzar los objetivos de gestión colaborativa y gobierno abierto (Sáez, 2017). Por eso es importante añadir al valor de desplegar Decidim como servicio digital, más allá de su contribución a la calidad democrática y potencia participativa, la capacidad de innovación y la agilidad, filosofía y experiencia de usuario que supone. Decidim en el Ajuntament de Barcelona no ha supuesto exclusivamente una importante innovación en el establecimiento de espacios de comunicación en red y de co-creación de políticas públicas sino en el modo de co-producción, desarrollo e implementación de servicios e infraestructuras digitales, conformándose como buque insignia de las políticas de soberanía tecnológica del ayuntamiento (Ruiz et al., 2017)

Es importante valorar que el despliegue de Decidim en el cualquier administración pública puede suponer un avance importante e innovador. Por un lado la publicación del código y la transparencia del código supone un avance significativo en el desarrollo del gobierno abierto. Por otro lado Decidim ofrece una serie de funcionalidades como infraestructura digital que pueden re-utilizarse y suponen un modelo de usabilidad, interoperabilidad como es el protocolo de identificación digital OAuth2⁵⁶ que utiliza Decidim (tanto como cliente como proveedor) y que sirve para que las personas participantes registradas en la plataforma puedan reutilizar su identidad verificada en Decidim en otros servicios digitales (del mismo modo que diferentes plataformas permiten registrarse utilizando las credenciales de Google o Facebook, cualquier usuaria de Decidim puede usar sus credenciales de Decidim para registrarse en otros portales).

4.3.8. La función de la plataforma durante el proceso legislativo parlamentario

Es importante alimentar y atender a la participación también durante las fases en las la potencia colectiva de la participación ciudadana o de las bases de una organización da paso a su articulación, negociación y re-elaboración en órganos soberanos y de gobierno (como es el parlamento). Lejos de apagar el Decidim es el momento de volcar el máximo de actividad parlamentaria a la propia plataforma y de sostener un proceso continuado de rendición de cuentas, dialogo y escucha con la comunidad participativa. Tal y como indicábamos en el secciones anteriores es importante tener en cuenta que esta actividad de participación en la esfera digital va a suceder de todos modos pero que sólo en Decidim es posible articularla de manera no-militarizada, con una mecánica de participación orientada a la deliberación y la co-creación y con una soberanía de datos que garantice la privacidad y los derechos digitales de las personas y entidades participantes.

Diseñar la manera en la que puede trasladarse parte de esta actividad digital al Decidim de la administración es un reto para el que el software ofrece múltiples opciones.

4.4. Propuesta de indicadores y objetivos

Los indicadores y objetivos que permitan orientar estratégicamente las acciones participativas desde la administración no deben de ceñirse exclusivamente a los parámetros clásicos de evaluación de los procesos de participación, sino que deben de incorporar además una serie de indicadores relacionados con el contexto socio-técnico y con la acción comunicativa en las redes sociales corporativas (con especial atención a la capacidad que ofrecen a diferentes actores, con capacidad de inversión económica, de influir y orien-

⁵⁶ <https://oauth.net/2/>

tar la opinión y acción política). Hay que añadir también toda una serie de indicadores tradicionalmente inaccesibles que son posibles gracias tanto a la disponibilidad de datos como su procesamiento inteligente. Desplegar una infraestructura digital como Decidim en la que articular los procesos de participación permite un acceso directo, público y democrático de muchos de estos datos e indicadores que tan a menudo quedan fuera del alcance de la administración pública. Resumimos a continuación algunos de los indicadores genéricos que deben tenerse en cuenta a la hora de evaluar y orientar la acción estratégica en torno a los procesos de participación en la plataforma.

4.4.1. Indicadores globales

Es difícil definir indicadores a falta de un diseño de los objetivos y la metodología de los espacios de participación que finalmente se pondrán en marcha en el Decidim. Sin embargo podemos adelantar una serie de indicadores cuantitativos globales. De hecho el propio Decidim incluye una serie de medidas estadísticas orientadas a realizar un seguimiento del uso de la plataforma y pueden además ser combinadas con métricas de rastreo de actividad dentro de la plataforma con la instalación de software específico como Matomo que permitiría el desarrollo de indicadores digitales de mayor precisión y sofisticación (aunque debe siempre ser configurado con un escrupuloso respecto por el contrato social y las políticas de privacidad de la plataforma).

Tanto de cara al seguimiento y la auto-evaluación de la participación por parte del equipo técnico y político de la administración como de la opinión pública, oposición y otros agentes la API abierta de Decidim permite una comparativa con otras plataformas. Existe incluso una herramienta que facilita la realización de comparativas cuantitativas entre plataformas⁵⁷. Dichas comparativas permitirán defender lo que, fuera de contexto, podrían considerarse números globales escasos en comparación con otros procesos democráticos masivos en los que se invierten ingentes cantidades de dinero y energía social (como son las elecciones o los grandes referéndum de Estado).

El primer indicador a tener en cuenta en cualquier plataforma digital es el del **crecimiento** y especialmente el del **crecimiento orgánico**. El número de participantes y sus acciones en la plataforma debe ir en aumento y este aumento será orgánico si el incremento no se debe exclusivamente a acciones comunicativas *top-down* (lideradas por la administración del sitio y el equipo de comunicación: p.e. *newsletter*, campañas en redes sociales corporativas, ruedas de prensa, etc.) sino por la actividad endógena de las participantes tanto dentro como fuera de la plataforma (atrayendo a nuevas participantes). Para ello es muy importante mantener siempre abiertos y activos espacios de participación en los que dicho crecimiento orgánico pueda florecer. Si la plataforma ofrece únicamente momentos puntuales de participación será muy difícil favorecer el crecimiento orgánico. Nadie entra recu-

57 https://github.com/Platoniq/decidim-module-comparative_stats

rrentemente en una plataforma en la que sólo puede realizar pequeñas acciones en momentos puntuales e intervalos irregulares.

Número total de participantes. Este es, sin duda, uno de los indicadores más directos. No debe ser nunca el único ni considerarse el más importante, pero será el que más fácilmente trascienda a la percepción pública y es un indicador importante que condicionar profundamente la legitimidad de las decisiones y propuestas formuladas a través de la plataforma. De acuerdo a otras experiencias exitosas de participación a gran escala (especialmente en los ayuntamientos de Barcelona y Helsinki) y en relación a la comunidad potencial de participantes (en un orden de magnitud de entre medio millón y cinco millones de personas) alcanzar un 1% de participación es una tarea muy complicada (eso supondría la participación de, aproximadamente 20.000 personas en el caso de una comunidad académica de unos 2 millones de personas) y podría considerarse un éxito importante. A partir de un 5% de participación el éxito debería de considerarse rotundo. Dado el carácter innovador y experimental de esta iniciativa sería importante marcarse como objetivo temprano en el despliegue la inscripción de al menos 5.000 participantes. Para definir un marco de evaluación más amplio recomendamos desarrollar mejor estos indicadores en comparación con otros tipos de procesos democráticos dentro del sistema universitario. (cómo los índices de participación en votaciones a órganos de gobierno académico).

Número y distribución de propuestas. Más allá del número de participantes un buen indicador para valorar la participación es la cantidad de propuestas y de actividad agregativa (apoyos, adhesiones y seguimientos) que se generan alrededor de las mismas. Debe evitarse la proliferación innecesaria y repetitiva de propuestas (aunque el propio ya Decidim incluye mecanismos para evitar o mitigar la repetición de propuestas parecidas) y una valoración basada exclusivamente en el número de propuestas pero un número elevado de propuestas y una buena distribución de las mismas en categorías y ámbitos es, en principio, un indicador positivo de la calidad del proceso participativo. Mediante el volcado de propuestas generadas en diferentes encuentros y mediante la práctica de exigir y fomentar la participación en la plataforma de entidades y órganos de gobierno, así como las generadas por grupos de expertos, el número de propuestas debería de elevarse por encima de la masa crítica necesaria para generar insumos válidos para el proceso legislativo.

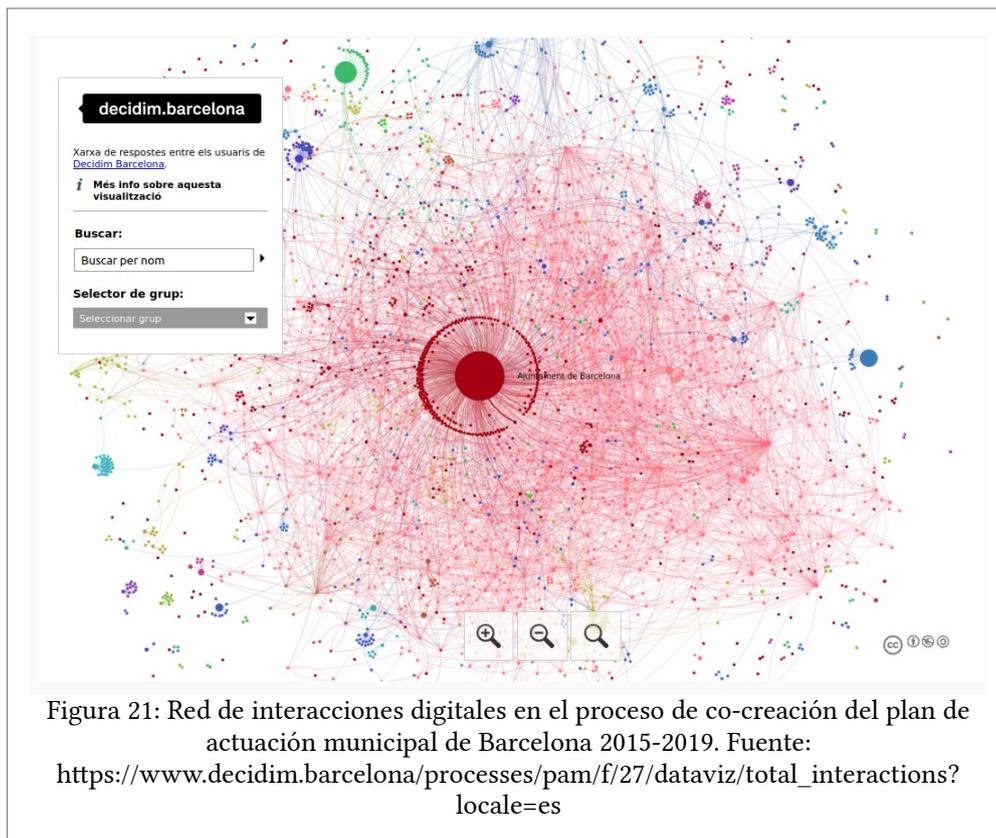
Número y proporción de propuestas recogidas en resultados. Un indicador cuantitativo muy valioso para reflejar la calidad de un proceso es también el del número de propuestas que finalmente se han traducido en resultados (políticas públicas, artículos de leyes, proyecto presupuestados, etc.). Alternativamente deben de considerarse también el número de propuestas que han obtenido una respuesta pública o han sido valoradas por otros comités u órganos.

Diversidad y representatividad de participantes y de propuestas. Es importante complementar las medidas cuantitativas con las de carácter más

cualitativo relativas a la diversidad y representatividad de la participación, tanto en las propuestas como en las personas participantes. Para medir tanto la diversidad como la representatividad de participantes deben fomentarse acciones específicas ya que la plataforma, por defecto, protege la privacidad de las personas participantes e impide el desarrollo de perfilados automáticos. Sin embargo es posible obtener información directa e indirecta de algunas características de las participantes. Por un lado se recomienda la realización de “encuestas” en diversos momentos de las acciones participativas (p.e. antes de un encuentro, o al final de un proceso de realización de propuestas), para acceder, de manera anónima, a información de las personas participantes (p.e. género, edad, etc.). En un momento dado y de cara a un estudio más general puede lanzarse una newsletter para solicitar la realización de una encuesta de este tipo. Otra manera de obtener información global es a través de la selección de intereses en los perfiles de usuario de las participantes. El sistema de autenticación también puede generar estadísticas valiosas para conocer algunos aspectos importantes de la diversidad de participantes. Finalmente pueden utilizarse métodos indirecto (como el análisis de género y edad de los nombres de usuario en la plataforma). Una combinación de métodos puede ser la manera más eficiente de medir la diversidad real en la participación.

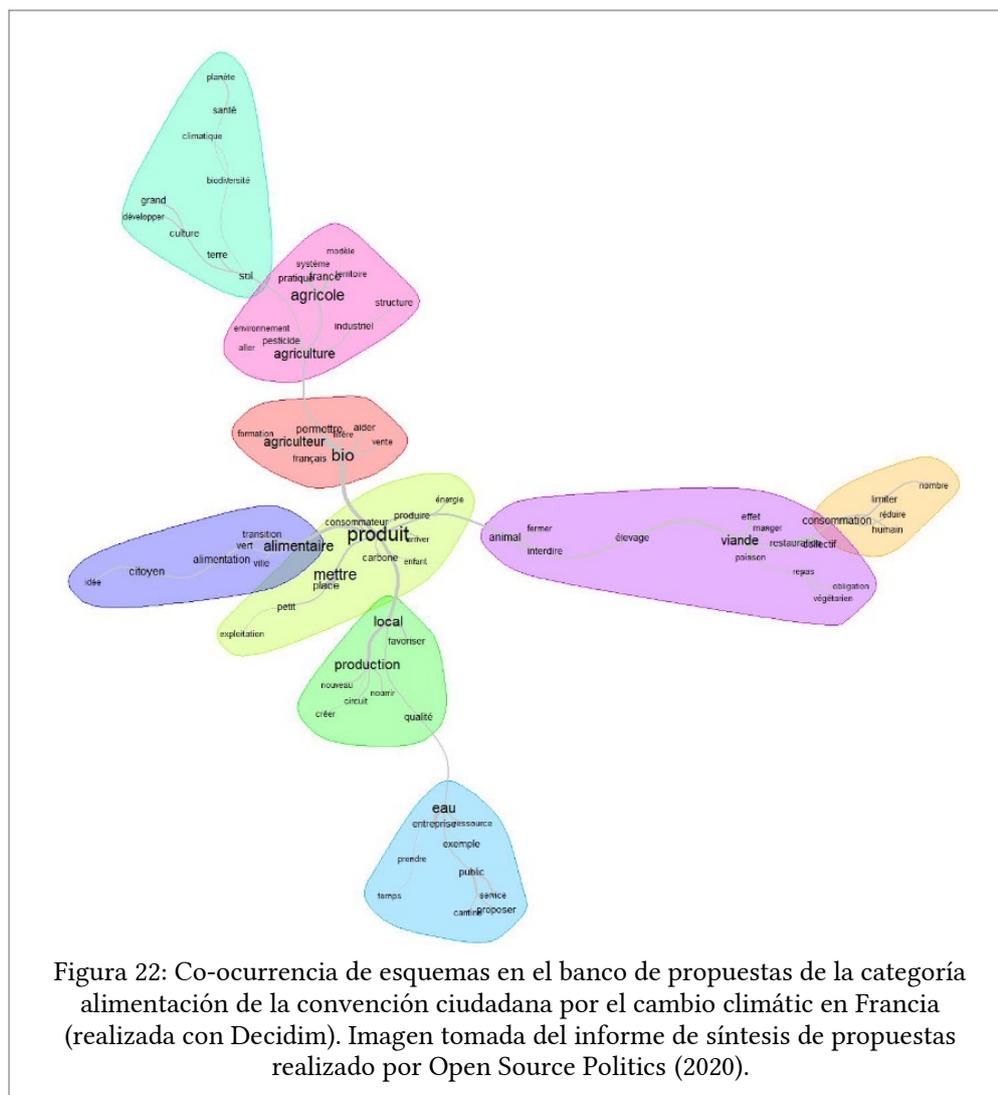
Cantidad y calidad de la deliberación en los comentarios. Existen toda una serie de medidas cuantitativas orientadas a capturar la calidad de la deliberación en plataformas digitales (Aragón, 2019). La profundidad de los árboles de deliberación, los tiempos de respuesta, la valencia de los comentarios respecto de la propuesta comentada (a favor y en contra) y su impacto en la estructura deliberativa, la modificación (a lo largo de la actividad deliberativa) de los apoyos y preferencias de las personas participantes, el peso y valoración de los comentarios y su relación con el resto de los datos, etc. son algunos de los indicadores que pueden articularse para evaluar la calidad de la deliberación y de la actividad en los espacios participativos. Decidim no incorpora aún un panel de seguimiento basado en estas métricas avanzadas pero el diseño de sus interfaces deliberativas ha seguido principios guiados por la modelización y análisis de la actividad deliberativa basada en estos indicadores (Aragón et al., 2017) y la API permite extraer estos datos y realizar modelos y análisis sobre la actividad de la plataforma en estos términos.

Métricas complejas de contenido, estructura y dinámica de la participación. Las interfaces de datos abiertos de la plataforma permiten explotar los datos de manera inteligente para desarrollar indicadores estructurales y dinámicos de la participación, desde a estructura libre de escala de las redes de seguimiento, hasta la formación de identidades colectivas (Barandiaran et al., 2020), pasando por indicadores de auto-organización como el ruido rosa (Aguilera et al., 2013). El análisis de redes de interacción digital, la teoría de la información aplicada al estudio de la complejidad, integración y correlación entre acciones participativa, el análisis de sistemas dinámicos de las series temporales de interacción digital y el uso de técnicas de Inteligen-



cia Artificial para identificar patrones y evaluar procesos son algunas de las técnicas avanzadas (Borgatti et al., 2018; Latora et al., 2017) que también pueden desplegarse para el análisis de la calidad de los procesos y espacios participativos. También es posible desarrollar indicadores basados en el análisis semántico de propuestas y comentarios para extraer indicadores de opinión, sentimientos, narrativas, etc. (Bakshi et al., 2016; Bayrakdar et al., 2020; Medhat et al., 2014).

La Figura 21 (página 72) muestra una visualización de la red de propuestas y comentarios del Plan de Actuación Municipal (PAM) del mandato 2015-2019 del Ajuntament de Barcelona. Es tipo de representación de relaciones de interacción y su tratamiento estadístico y computacional permiten identificar actores, comunidades, burbujas o estructuras integradas de interacciones y también intervenir en ellas con el objetivo de conectar comunidades, facilitar el intercambio entre posiciones enfrentadas o identificar ausencias y llamar a otro tipo de actores a intervenir en los procesos. También se han realizado análisis de co-ocurrencia de esquemas semánticos en bancos de propuestas para las asambleas deliberativas por sorteo de la convención ciudadana por el cambio climático en Francia (ver Figura 22 en la página 73).



Recomendamos que se realice un llamamiento abierto (y financiado a través de premios o subvenciones) para la realización de proyectos de investigación y análisis de los datos de la plataforma. La API de datos abierto de Decidim permite un acceso directo a la materia prima de estas investigaciones (lo que supone una virtuosa excepción en la accesibilidad de datos desde la administración pública) y es muy probable que despierte el reconocimiento y entusiasmo de diversos grupos de investigación. Además, esta iniciativa puede generar una círculo virtuoso de implicación en la participación del personal investigador, docente y alumnado que participe doblemente en los procesos y en el análisis de los mismos.

4.4.2. Indicadores específicos

Los indicadores específicos de la calidad de la participación en la plataforma deben de realizarse una vez fijadas las metodologías y objetivos de las acciones participativas. Decidim permite descargar datos y estadísticas especifi-

cas de cada proceso y componente con un nivel de detalle suficiente para aplicar algunas de las medidas globales consideradas en el apartado anterior a escalas más granulares. Igualmente útiles pueden ser las encuestas realizadas ad-hoc para procesos o acciones concretas.

REFERENCIAS

- Aguilera, M., Morer, I., Barandiaran, X., & Bedia, M. (2013). Quantifying Political Self-Organization in Social Media. Fractal patterns in the Spanish 15M movement on Twitter. *P. Lio, O. Miglino, G. Nicosia, S. Nolfi & M. Pavone (Eds.), Advances in Artificial Life: ECAL 2013*, 395-402. <https://doi.org/10.7551/978-0-262-31709-2-ch057>
- Aragón, P. (2019). *Characterizing Online Participation in Civic Technologies* [Pompeu Fabra]. https://elaron.files.wordpress.com/2019/11/phd_thesis.pdf
- Aragón, P., Kaltenbrunner, A., Calleja-López, A., Pereira, A., Monterde, A., Barandiaran, X. E., & Gómez, V. (2017). Deliberative Platform Design: The Case Study of the Online Discussions in Decidim Barcelona. *Social Informatics*, 277-287. https://doi.org/10.1007/978-3-319-67256-4_22
- Bakshi, R. K., Kaur, N., Kaur, R., & Kaur, G. (2016). Opinion mining and sentiment analysis. *2016 3rd International Conference on Computing for Sustainable Global Development (INDIACom)*, 452-455.
- Barandiaran, X. E. (2019). Tecnopolítica, municipalismo y radicalización democrática. En L. Roth, A. Monterde, & A. Calleja-López (Eds.), *Ciudades Democráticas. La revuelta municipalista en el ciclo post-15M* (pp. 173-207). Icaria. <http://ciudadesdemocraticas.tecnopolitica.net/capitulos/capitulo6.pdf>
- Barandiaran, X. E., Calleja-López, A., & Cozzo, E. (2020). Defining collective identities in technopolitical interaction networks. *Frontiers in Psychology*, Accepted.
- Barandiaran, X. E., Calleja-López, A., Monterde, A., & Romero, C. (2024). *Decidim: Technopolitical networks for participatory democracy. White Paper*. Springer. (en negociación)
- Barandiaran, X. E., & Romero, C. (2017a). *Decidim's functionalities and features. Roadmap 2017-2018* [Decidim Documentation]. Decidim.org (Ajuntament de Barcelona). <https://decidim.org/pdf/features-roadmap-en.pdf>
- Barandiaran, X. E., & Romero, C. (2017b). *Funcionalidades y características de Decidim* [Decidim Documentation]. Decidim.org (Ajuntament de Barcelona). <https://decidim.org/pdf/features-roadmap-es.pdf>
- Bayrakdar, S., Yucedag, I., Simsek, M., & Dogru, I. A. (2020). Semantic analysis on social networks: A survey. *International Journal of Communication Systems*, 33(11), e4424. <https://doi.org/10.1002/dac.4424>
- Borgatti, S. P., Everett, M. G., & Johnson, J. C. (2018). *Analyzing Social Networks*. SAGE.
- Castells, M. (2012). *Networks of Outrage and Hope: Social Movements in the Internet Age* (1 edition). Polity.
- Cinalli, D., Marti, L., Sanchez-Pi, N., & Garcia, A. C. B. (2015). *Using Collective Intelligence to Support Multi-objective Decisions: Collaborative and Online Preferences*. 82-85. <https://doi.org/10.1109/ASEW.2015.12>
- Danaher, J., Hogan, M. J., Noone, C., Kennedy, R., Behan, A., De Paor, A., Felzmann, H., Haklay, M., Khoo, S.-M., Morison, J., Murphy, M. H., O'Brolchain, N., Schafer, B., & Shankar, K. (2017). Algorithmic governance: Developing a research agenda through the power of collective intelligence. *Big Data & Society*, 4(2), 2053951717726554. <https://doi.org/10.1177/2053951717726554>
- Ganuzá, E., & Mendiharat, A. (2020). *La democracia es posible. Sorteo cívico y deliberación para rescatar el poder de la ciudadanía | consonni*. Consonni. <https://www.consonni.org/es/publicacion/la-democracia-es-posible>
- Latora, V., Nicosia, V., & Russo, G. (2017). *Complex Networks: Principles, Methods and Applications*. Cambridge University Press.
- Malone, T. W., & Bernstein, M. S. (Eds.). (2015). *Handbook of collective intelligence*. MIT Press.
- Medhat, W., Hassan, A., & Korashy, H. (2014). Sentiment analysis algorithms and applications: A survey. *Ain Shams Engineering Journal*, 5(4), 1093-1113. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2014.04.011>
- O'neil, C. (2017). *Weapons Of Math Destruction* (Edición: 01). Penguin Books.
- Open Source Politique. (2020). *Synthèse de la thématique "Se nourrir". Convention Citoyenne pour le Climat*. https://s3.fr-par.scw.cloud/ccc-bucket/uploads/decidim/attachment/file/20/S3_Se_nourrir.pdf
- O'Reilly, T. (2009). *What is Web 2.0*. O'Reilly Media, Inc.
- Ruiz, J., Barandiaran Fernández, X. E., Boada Pla, M., Bastida Vila, A., de Treball, À., Bretschneider, E., Collazos, J. C., Bain, M., Marpons Ucero, G., & Domènech Bas, J. (2017). *Guia sobre sobirania tecnològica a l'Ajuntament de Barcelona*. Ajuntament de Barcelona. <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/106302/1/>

guia_sobre_sobirania_tecnologica.pdf

- Sáez, M. A. (2017). Cuatro décadas de modernización vs. Reforma de la Administración pública en España. *methaodos.revista de ciencias sociales*, 5(2), Article 2.
<https://doi.org/10.17502/m.rcs.v5i2.190>
- Subirats, J. (2011). *Otra sociedad, ¿otra política?: De «no nos representan» a la democracia de lo común* (1. ed). Icaria Editorial.
- Surowiecki, J. (2005). *The wisdom of crowds*. Anchor Books.
- Toret, J., Calleja-López, A., Miró, Ó. M., Aragón, P., Aguilera, M., Barandiaran, X. E., Lumbreras, A., & Monerde, A. (2015). *Tecnopolítica y 15M: La potencia de las multitudes conectadas*. Editorial UOC.
- Woolley, A. W., Chabris, C. F., Pentland, A., Hashmi, N., & Malone, T. W. (2010). Evidence for a Collective Intelligence Factor in the Performance of Human Groups. *Science*, 330(6004), 686-688.
<https://doi.org/10.1126/science.1193147>
- Zhang, J., Carpenter, D., & Ko, M. (2013). Online Astroturfing: A Theoretical Perspective. *AMCIS 2013 Proceedings*.
<https://aisel.aisnet.org/amcis2013/HumanComputerInteraction/GeneralPresentations/5>
- Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power* (1st Edition). PublicAffairs.