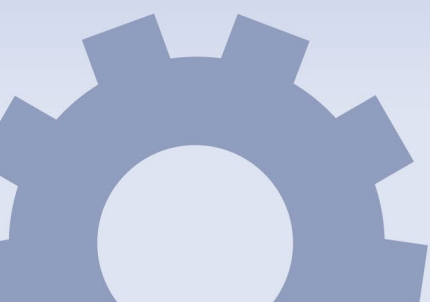


Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela. Una experiencia de diplomacia ciudadana mediada por tecnologías de la información

Martha Márquez y Santiago Encinales

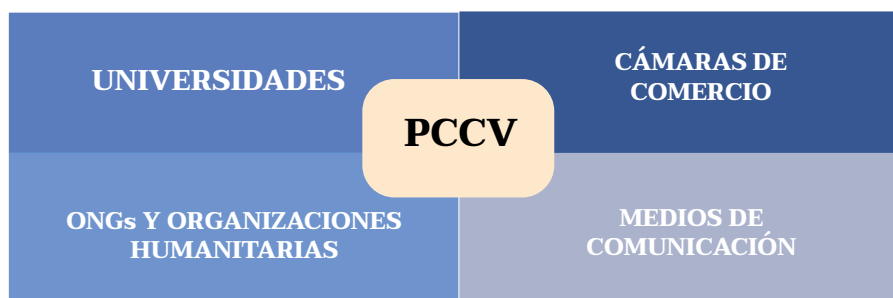


Puentes Ciudadanos Colombia-Venezuela. Una experiencia de diplomacia ciudadana mediada por tecnologías de la información

Martha Lucia Márquez y Santiago Encinales*

Introducción.

Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela (PCCV) es una red de diplomacia ciudadana, de la que hacen parte personas vinculadas a universidades, cámaras de comercio, organizaciones humanitarias, ONG, medios de comunicación independientes y algunas agencias de cooperación internacional. Es un tejido de actores de diversos países, mayoritariamente colombianos y venezolanos, sin organización jerárquica y sin decisiones vinculantes, que concurren libremente a espacios de reflexión donde analizan la relaciones colombo-venezolanas para, desde allí, construir capacidades compartidas para acercar a los dos países (Ramírez y Sánchez, 2021). La red cuenta con un equipo organizativo fluido de ambos países, que apoyan la planeación de actividades, según sus capacidades y disponibilidad.



PCCV se concibió en abril de 2019 en Cúcuta, en el marco del IV Taller de Respuestas Regionales, organizado por la Coordinadora Regional de Investigaciones Económicas y Sociales (CRIES), el Stanley Center for Peace and Security y el Global Partnership for the Prevention of Armed Conflict (GPPAC). Acompañaron el lanzamiento de la red cerca de 100 organizaciones sociales de Colombia, Venezuela y Estados Unidos, y más de 200 personalidades de diversas nacionalidades, que vieron necesario responder a la difícil coyuntura por la que pasaban las relaciones entre Colombia y Venezuela por cuenta de la ruptura de las relaciones diplomáticas, el éxodo masivo de venezolanos, la lenta implementación de los Acuerdos de Paz con las FARC en Colombia y la ruptura de las negociaciones de ese país con el ELN. En ese marco, los miembros de la red definieron los siguientes ejes de trabajo:

NEGOCIACIÓN

Solución negociada por los venezolanos de una salida pacífica de la crisis de su país, que abra una transición hacia la democracia y permita la reconstrucción nacional.

*Doctora en Ciencias Sociales y Humanas. Miembro de Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela. Directora del Instituto Pensar de la Pontificia Universidad Javeriana. Contacto: marquezm@javeriana.edu.co

*Politólogo y actual encargado del apoyo técnico a Puentes Ciudadanos Colombia-Venezuela, en la sistematización y registro de las actividades de la red.

RELACIONES BILATERALES

Restablecimiento inmediato del sistema consular, reconstrucción de la relación binacional, fortalecimiento del intercambio económico legal y activación de la institucionalidad para manejar la vecindad.

ACUERDO DE PAZ

Respaldo a la implementación del Acuerdo de Paz con la FARC- EP y a los esfuerzos por poner fin al conflicto armado en Colombia

ÉXODO VENEZOLANO.

Atención al éxodo desde Venezuela, defensa de los derechos de migrantes, refugiados y retornados, apoyo humanitario y sanitario a quienes transitan o deben hacer una migración pendular, e inserción positiva de quienes permanecen en Colombia

•Articulación de diversos sectores sociales, académicos, económicos, cámaras de comercio, autoridades locales y regionales de ambos lados para procesar de manera conjunta la situación de las zonas fronterizas compartidas y para que su voz e iniciativas sean escuchadas e incidan en ambos países¹

PCCV funcionó cerca de un año con encuentros presenciales que se realizaron en Bogotá y Cúcuta y que fueron posibles gracias al apoyo financiero, organizativo y logístico de participantes de la red y de agencias de cooperación internacional como Diakonía, OXFAM, la Fundación Friedrich Ebert en Colombia (Fescol), el Instituto de Paz de Estados Unidos (USIP), y el Instituto Catalán Internacional por la Paz (ICIP), entre otros. Con los recursos aportados, fue posible costear tiquetes, hoteles y salones para los eventos. Cuando se declaró el aislamiento obligatorio y el cierre de fronteras por cuenta de la pandemia por COVID- 19, la red comenzó a reunirse haciendo uso de las tecnologías de la información TIC.

Oportunidades de la comunicación mediada por TIC.

Aunque en las conversaciones cotidianas se acostumbra a señalar que desde el inicio de la pandemia por Covid- 19 los participantes de PCCV se “reúnen virtualmente”, lo preciso es decir que la comunicación se ve facilitada por tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y que algunos documentos (comunicados, textos académicos) se trabajan virtualmente. Esto debido a que la virtualidad alude a entornos de interacción en los que los actores no coinciden en el espacio y el tiempo y, en el caso de esta red, lo que se ha hecho es favorecer el encuentro sincrónico a través de plataformas como Zoom, es decir, aunque el encuentro se desterritorializa, se produce en las mismas coordenadas temporales. En cambio, la escritura a varias manos de un documento que se sube en un drive es una interacción en la que se produce una desterritorialización de los autores y del texto, así como una fluidificación del tiempo, dado que el documento se interviene en momentos distintos. Sobre la fluidez del espacio y el tiempo en la virtualidad, dice Pierre Lévy:

“Cuando una persona, una colectividad, un acto, una información se virtualizan, se colocan «fuera de ahí», se desterritorializan. Una especie de desconexión los separa del espacio físico o geográfico ordinario y de la temporalidad del reloj y del calendario” (Lévy, 1999 p. 15).

¹Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela Nuestros ejes. Disponible en: <https://puentescolombiavenezuela.org/>

Mediante las TIC y haciendo uso de plataformas para videoconferencias, PCCV ha podido realizar 10 encuentros binacionales en 2020 y otros 7 hasta el mayo de 2021. A estos espacios, en los que se discutieron temas tan diversos como la seguridad fronteriza, la situación del comercio binacional, los escenarios de transición en Venezuela, el avance de la implementación de los Acuerdos de Paz en Colombia, las iniciativas de alcaldes y gobernadores fronterizos, gremios empresariales y organizaciones sociales para hacerle frente a la problemática fronteriza y migratoria, asistieron 276 personas, durante 2020, y 107 en lo que va del 2021. A esos encuentros se suma la participación de miembros de PCCV en 21 eventos organizados por otras iniciativas u organizaciones, durante los 2 años de su funcionamiento; también los encuentros internos que hacen quienes participan en los equipos organizativos en ambos países².

El uso de las TIC y de plataformas para videoconferencias ha ofrecido oportunidades, como las que aquí se presentan:

- La rápida consolidación de una red binacional en el difícil contexto del cierre de la frontera colombo-venezolana decretado por Nicolás Maduro en agosto de 2015 y en medio de la pandemia. En ese escenario, la movilidad para encontrarse personalmente es difícil, costosa y muchas veces insegura. De allí que se puede afirmar que el uso de plataformas tecnológicas ha facilitado los encuentros, posibilitando el desarrollo de iniciativas de la red y su consolidación.
- La participación de panelistas y asistentes de diversos países y regiones, sin incurrir en costos de transporte, hospedaje, alimentación y tiempos de desplazamiento. Del total de los participantes en los encuentros de 2020, 62% han sido colombianos, 44% venezolanos y el resto de España, Estados Unidos, Argentina, Bélgica y Brasil.
- Ayudar a superar el centralismo y a escuchar e interactuar con las regiones de frontera. Las reuniones mediadas por TIC y plataformas han permitido el encuentro, no sólo de participantes de Bogotá y Caracas, sino también de la frontera, particularmente del eje andino. En específico, el 39% de los participantes en los eventos del 2020 son de Bogotá, el 17% de Caracas, 34% de Norte de Santander y 2% del eje llanero de la frontera (Arauca y Apure).
- Facilitar la participación de panelistas que por riesgos de seguridad, habrían tenido enormes dificultades para asistir a un evento fuera de su lugar de residencia. Tal fue el caso del exvicepresidente colombiano y negociador de Paz, Humberto de la Calle y de varios diputados venezolanos, opositores al régimen de Nicolás Maduro.



Riesgos de la comunicación mediada por TIC.

La comunicación mediada por tecnologías de la información, ofrece muchas oportunidades, pero también plantea riesgos y retos. Ante todo, el reto de garantizar la seguridad de los participantes y la confidencialidad de sus identidades y opiniones, especialmente de representantes de organizaciones defensoras de derechos humanos y de atención humanitaria. Este es un asunto delicado porque en las reuniones se abordan temas de gran sensibilidad, como diagnósticos políticos y prospectivas referidos a Venezuela, un país con un régimen autoritario. También a Colombia, una nación en la que persisten actores y circunstancias que apuestan por salidas militaristas a los conflictos políticos y sociales y donde se presenta una sistemática violencia contra líderes y lideresas sociales.

Además, riesgos de seguridad, referidos al hackeo y sabotaje de los eventos. En el caso venezolano, la ONG Espacio Público ha documentado el bloqueo por parte de la Compañía Anónima de Teléfonos de Venezuela de medios de comunicación, plataformas y redes sociales, así como ataques informáticos y hostigamiento contra quienes alimentan o participan en redes en las que se cuestiona el accionar del régimen (Espacio Público, 2020).

También están las brechas de acceso a internet. Según Statista, el acceso a internet en Venezuela es superior al de Colombia, pues se extiende al 72% de la población mientras en el caso de Colombia alcanza el 68%³; estas cifras son avaladas por la ONG Espacio Público (Espacio Público, 2020). Sin embargo, el acceso a internet se ve restringido en Venezuela por los bloqueos antes señalados y por los frecuentes cortes de energía, que dejan a cerca del 60% del país sin luz en promedio 3 horas diarias (Espacio Público, 2020). Esta situación afecta más a las regiones que, a Caracas, entre ellas a las zonas de frontera donde viven algunos de los miembros de la red. En el caso colombiano también se presenta una brecha de acceso digital por regiones: "(...) en las cabeceras municipales hay un índice de penetración de internet fijo del 45,75%, mientras que en el sector rural disperso y los pequeños centros urbanos este índice apenas llega al 6,2%." (Botero, 2021). Estas situaciones configuran un escenario en el que los miembros de la red que se encuentran por fuera de las capitales de los dos países tienen que lidiar con los problemas asociados a la mala conexión y con las limitaciones que tiene acceder a las reuniones través del teléfono celular y no del internet fijo. Aunque el trabajo remoto ha permitido la realización de un mayor número de actividades, concertar horarios de encuentro ha sido una situación retadora. Esto debido a que los miembros de la red tienen obligaciones laborales exigentes, en especial los venezolanos que, a pesar de contar con trabajos fijos en la academia, en ONG y en otras instituciones, tienen que buscar otras fuentes de ingreso debido a la hiperinflación. A esto se suma que deben resolver la consecución de alimentos y servicios de primera necesidad en un escenario de desabastecimiento.

Así mismo, garantizar una infraestructura organizativa de las reuniones, que convoque a toda la lista de participantes y mantenga el registro de las actividades, sin la cual es posible la pérdida de datos y de información, le exige a la red -que no tiene recursos propios- conseguir apoyos.

Igualmente, asegurar el acceso a plataformas de videoconferencias pagadas mediante suscripción o membresía para garantizar la participación de grupos numerosos de personas, encuentros de duración superior a una hora y estándares de seguridad, constituye un reto permanente. Finalmente, disminuir el estrés y mantener la atención de los participantes en las sesiones virtuales, que pueden ser extensas (de dos horas o más) y ser consecutivas a lo largo de la jornada, es un reto complejo. A este respecto cabe recordar que algunas investigaciones han señalado que el *zooming*- término que se usa para referirse a todo tipo de video conferencias, sin importar la plataforma que se use- se asocia a altos niveles de estrés porque la exposición a varias caras en la pantalla torna muy intensa y exigente la interacción, tanto para el hablante como para los oyentes. De igual manera, la interacción mediada por plataformas está asociada a una disminución de la actividad física, lo que tiene efectos sobre la salud de los usuarios (Ramachandran, 2021).

Buenas prácticas en la comunicación mediada por TIC.

En el desarrollo de las actividades de PCCV durante la pandemia, y en el uso de herramientas digitales, se han implementado acciones, aquí denominadas buenas prácticas, para enfrentar los retos presentados anteriormente.

²Los datos que aquí se citan, fueron tomados de la información sistematizada de Puentes Ciudadanos Colombia- Venezuela

³Statista. América Latina y Caribe: uso de internet por país 2021. Disponible en <https://es.statista.com/estadisticas/1136646/tasa-penetracion-mas-altas-internet-america-latina-caribe/>

Para garantizar la seguridad, tanto de las sesiones como de los participantes y evitar el hackeo, se ha usado la plataforma Zoom provista por la Fundación Friedrich Ebert en Colombia. Adicionalmente, se ha optado por exigir la inscripción obligatoria de los asistentes, solicitando nombre y correo electrónico para poder acceder al enlace de la reunión. De este modo, se tiene un registro de los posibles participantes, que pueden acceder con la autorización previa del anfitrión de la reunión.

También para garantizar la seguridad de la reunión y de los asistentes, la difusión de las sesiones más amplias se ha hecho usando el método de contactos “bola de nieve”, es decir, extendiendo la invitación a los miembros de la red, a sus organizaciones y contactos cercanos, para así evitar hackeos o la participación de personas que puedan sabotear las discusiones. Para superar las brechas de conectividad, particularmente de los miembros venezolanos, se ha agendado la mayoría de las reuniones para los lunes y martes, preferiblemente en las mañanas, pues se ha comprobado que son los días en que es más probable contar con servicio de luz y conectividad a internet.

Para favorecer el seguimiento y la participación activa en las reuniones y para que éstas sean más dinámicas y atractivas para los participantes, se ha adoptado como metodología dividir las sesiones en dos momentos. En el primero, expertos invitados presentan algún tema relacionado con los ejes de trabajo que aborda PCCV y, posteriormente, responden a comentarios y preguntas de los participantes. En el segundo momento se hace un diálogo con redes u organizaciones sociales o iniciativas de carácter humanitario, empresarial y de autoridades locales, quienes comparten sus experiencias de trabajo en terreno. De esta manera se nutre la conversación y se promueven los contactos entre actores estratégicos. Estas sesiones son grabadas con el consentimiento de los participantes, para hacer los informes y las memorias, sin omitir información; las grabaciones permanecen en custodia del apoyo organizativo de PCCV y no se divulgan por ningún medio.



Así mismo, resaltamos la apropiación de ciertos protocolos de uso de las TIC y de las plataformas que, si bien no son oficiales, permiten el desarrollo organizado de las reuniones. Entre ellos, que la persona que esté interviniendo encienda su cámara web, si la conexión lo permite; que los observadores mantengan sus micrófonos apagados para evitar interferencias y ruido; y que los participantes hagan uso del chat de la plataforma para hacer sus preguntas y comentarios.. En ese sentido es importante destacar el uso de plataformas como Zoom y Microsoft Teams que facilitan la interacción de los ponentes con los participantes, puesto que en otros formatos es más difícil hacer seguimiento a las intervenciones escritas (casos de Facebook Live o YouTube).

Finalmente, entre las acciones que han facilitado el trabajo interno de la red y que han permitido sortear las dificultades de conexión de los miembros venezolanos, se destaca el trabajo virtual de documentos subidos a la nube y la discusión asincrónica a través de correos electrónicos. Mediante cadenas de correos ha sido posible debatir y acordar elementos importantes para actividades y sesiones futuras, sin tener que recurrir a reuniones virtuales sincrónicas. Usando correo electrónico también se ha promovido la construcción participativa de las agendas a tratar por la red, de forma democrática y con tiempos definidos para las intervenciones, proporcionando espacios de socialización previo a los eventos organizados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOTERO, C. (2021). La pandemia y las brechas digitales. Razón Pública. Enero 11 de 2021. Disponible en <https://razonpublica.com/la-pandemia-las-brechas-digitales/>

CEPAL (2020). Observatorio Covid- 19. Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los impactos del COVID- 19.

ESPACIO PÚBLICO (2020). Internet amurallado: acceso restringido en Venezuela. Disponible en: <http://espaciopublico.org/internet-amurallado-acceso-restringido-en-venezuela/>

LÉVY, P. (1999). ¿Qué es lo virtual? Ediciones Paidós

RAMACHANDRAN, V. (2021). Stanford researchers identify four causes for 'Zoom fatigue' and their simple fixes Stanford News. February 23 2021 <https://news.stanford.edu/2021/02/23/four-causes-zoom-fatigue-solutions/>

RAMÍREZ, S. y Sánchez F.J. (2021). Primera etapa de Puentes Ciudadanos Colombia-Venezuela (PCCV): construyendo una red binacional.

PUNTES CIUDADANOS COLOMBIA-VENEZUELA (2019). Relatoría. Diálogo ciudadano binacional. Bogotá, 13 y 14 de noviembre de 2019