



Organización de los
Estados Americanos



PLATAFORMA VIRTUAL DE CUMBRES DE LAS AMERICAS

**OEA/Ser.E
PVCA/doc.3/09
1 septiembre 2009
Original: inglés**

ESTUDIO DE UN CASO PRÁCTICO: PLATAFORMA VIRTUAL DE CUMBRES

(Visión general de la fase inicial de la iniciativa de la Plataforma Virtual de Cumbres, llevada a cabo por la Secretaría de Cumbres de las Américas (SCA) de la Organización de los Estados Americanos (OEA) para ampliar las oportunidades de participación de los actores sociales en el Proceso de Cumbres a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación - TIC)

Índice

Antecedentes	1
Visión general	1
Herramientas de comunicación e información disponibles a través de la PV de Cumbres	2
Datos de línea de base de los usuarios	2
Información pertinente y estadísticas	3 - 6
Percepción del usuario sobre la PV de Cumbres	7 - 8
Consideraciones tecnológicas y funcionalidades	8 - 10
Conclusiones	11
Próximos pasos	11
Recomendaciones	12
Referencias	13
Estadísticas	13

Estudio de un caso práctico: Plataforma Virtual de Cumbres¹

Antecedentes

La Plataforma Virtual de Cumbres (PV de Cumbres) fue lanzada para ampliar las oportunidades de participación en el Proceso de Cumbres a través del uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Reconociendo que las TIC pueden desempeñar un papel importante en la promoción de la transparencia y la inclusión y participación activa de la sociedad civil y otros actores sociales dentro del proceso de Cumbres, la Organización de los Estados Americanos (OEA), por medio de la Secretaría de Cumbres de las Américas (SCA)², lanzó la Plataforma Virtual de Cumbres (PV de Cumbres) en preparación para la Quinta Cumbre de las Américas, celebrada en Puerto España, Trinidad y Tobago, en abril de 2009.

De septiembre de 2008 a febrero de 2009, se realizaron varias consultas virtuales sobre las principales áreas temáticas de la Quinta Cumbre de las Américas – como aparecían en el Proyecto de Declaración de Compromiso de Puerto España. Los foros permitieron que los usuarios registrados pudieran intercambiar ideas y formular recomendaciones a través de cadenas de discusión, el acceso a los documentos pertinentes, videos y otras herramientas TIC.

Las consultas virtuales brindaron la oportunidad a la sociedad civil y otros actores sociales de utilizar las TIC para conocer mejor el proceso de Cumbres y presentar sus recomendaciones a los representantes de los Estados Miembros de la OEA durante las negociaciones del Proyecto de Declaración de Compromiso de Puerto España.

Para la Organización, la iniciativa de emprender consultas en línea representa una evolución cultural en su compromiso con la sociedad civil que va más allá del área de competencia de la Secretaría de Cumbres. En este sentido, la SCA colaboró con el Departamento de Asuntos Internacionales (DAI) de la OEA en mayo de 2009 en la realización de un foro virtual de la sociedad civil en preparación para el trigésimo noveno período ordinario de sesiones de la Asamblea General, celebrado en Honduras en junio de 2009.

Visión general

- Se realizaron seis foros virtuales.
- 785 usuarios registrados, en representación de todos los 35 Estados Miembros de la OEA.
- La participación por tipo de institución ha estado marcada principalmente por representantes de organizaciones no gubernamentales (42%), instituciones gubernamentales (17%) y el sector académico (11%). Menos representados están el sector privado (9%), las organizaciones intergubernamentales (7%) y los pueblos indígenas (6%).
- La PV de Cumbres, según las recomendaciones realizadas en el Foro Hemisférico de la Sociedad Civil (OEA, marzo de 2009) y la información derivada de las encuestas de usuarios y las estadísticas, ha tenido muy buena acogida por parte de los participantes.
- La cooperación institucional, tanto dentro de la OEA como con los socios institucionales externos, fue ampliamente facilitada por el uso de este espacio virtual. La OEA y los socios del Grupo de Trabajo Conjunto de Cumbres (GTCC) contribuyeron con moderadores expertos y documentos.
- En esta fase piloto de la PV de Cumbres, el uso de las TIC sirvió para generar conocimientos sobre cómo fomentar una mayor participación en los procesos de política multilaterales, que podrían servir de base para los esfuerzos que puedan realizarse en el futuro.

¹ Documento preparado por: Claudia Salazar, Consultora, Secretaría de Cumbres de las Américas, 15 de junio de 2009.

² La PV de Cumbres es un esfuerzo conjunto de la Secretaría de Cumbres de las Américas y el Departamento de Desarrollo Humano de la SEDI/OEA, a través del Portal Educativo de las Américas (PEA), con el apoyo del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA) y el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC).

Primordialmente, los resultados más importantes de esta iniciativa son la posibilidad de ampliar las consultas y el intercambio entre los distintos actores sociales y la OEA, y de mejorar la capacidad institucional de la Organización con el fin de utilizar las TIC para fomentar la participación de todas las partes interesadas de la Organización, impulsando un proceso de transformación en la OEA que tendrá, sin duda alguna, un impacto positivo en la transparencia y la democratización.

Herramientas de comunicación e información disponibles a través de la PV de Cumbres:

- Discusiones virtuales sobre los principales temas del Proyecto de Declaración de Compromiso de Puerto España.
- Recursos y documentos de referencia: Incluye todas las Declaraciones de Cumbres firmadas hasta la fecha y documentos temáticos elaborados por la OEA y sus socios institucionales del Grupo de Trabajo Conjunto de Cumbres (GTCC)
- Archivo de videos: La PV de Cumbres ofrece una selección de “Videos a petición del usuario” que muestran cómo se abordan en el marco de la OEA (sesiones del Consejo Permanente, reuniones técnicas y talleres, Cátedra de las Américas, etc.) los principales temas de la Quinta Cumbre.
- Calendario de eventos y noticias: Incluye todos los eventos llevados a cabo en el marco del Proceso de Cumbres de las Américas.

A fines de mayo de 2009, la Secretaría de Cumbres había realizado seis foros virtuales a través de la PV de Cumbres. En todos los casos, se abrieron dos foros paralelos, uno en inglés y otro en español:

Nombre del Foro	Fecha
Foro Virtual PV de Cumbres	
Promover la Prosperidad Humana	1 al 10 de oct, 08
Promover la Seguridad Energética *	27 de oct al 6 de nov, 08
Promover la Sostenibilidad Ambiental *	17 al 26 de nov, 08
Reforzar la Seguridad Pública y la Gobernabilidad Democrática	28 de enero al 15 de feb, 09
Foro Virtual de Género**	18 al 27 de febrero, 09
Foro Pre-Asamblea General***	18 al 21 de mayo, 09

*En colaboración con el Departamento de Desarrollo Sostenible (DDS) de la OEA

**En coordinación con la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM) de la OEA

***En coordinación con el Departamento de Asuntos Internacionales (DAI) de la OEA

Datos de línea de base de usuarios potenciales:

La Secretaría de Cumbres de las Américas realizó una breve encuesta inicial, que se envió a todos los usuarios en el momento en que se registraron en la plataforma virtual. De la muestra de 196 usuarios que respondieron a la encuesta cabe destacar lo siguiente:

- **El 63,1% de los usuarios no habían participado anteriormente en el Proceso de Cumbres.**
- De este 63,1%, el **53.1% de los usuarios indicaron que no conocían los mecanismos existentes para la participación de la sociedad civil en el Proceso de Cumbres** y un **22,4% de los usuarios indicaron que no estaban seguros de lo que significa el Proceso de Cumbres de las Américas.**
- El 36,9% de los participantes señalaron que el método más común de participación es como organización de la sociedad civil registrada ante la OEA (35,6%) y asistiendo a las sesiones de la Asamblea General de la OEA y/o reuniones del Consejo Interamericano para el Desarrollo Integral (CIDI) (13,6%).
- **El 44,8% de los usuarios no había utilizado anteriormente un foro virtual.**

- Aunque más de la mitad de los participantes (57,1%) respondieron que sí utilizan herramientas basadas en Web, cabe mencionar que aquellos que no lo hacen indicaron falta de acceso (1,9%), conectividad (6,5%) y el 8,4% mencionaron tener pocas habilidades informáticas.

Los hallazgos completos y conclusiones de la encuesta de usuarios están disponibles en:

http://www.summit-americas.org/vp/052709_Informe_usuarios_PVdeCumbres.pdf

Información pertinente y estadísticas:

Estadísticas de la página de acceso restringido y de los foros de la PV de Cumbres: Después de registrarse en el Portal Educativo de las Américas y conectar con la PV de Cumbres, los usuarios tienen acceso para ver y publicar comentarios en los foros virtuales.

A pesar de que a primera vista el nivel general de participación parece bajo, éste refleja la norma observada en la mayoría de las páginas Web de participación electrónica (e-participación). Además, se argumentará que los usuarios menos activos también se benefician de los espacios virtuales como la PV de Cumbres, en los que se permite la publicación de información creada por el usuario y ésta es compartida con otros participantes y demás partes interesadas.

El nivel de participación en los diálogos virtuales se resume a continuación:

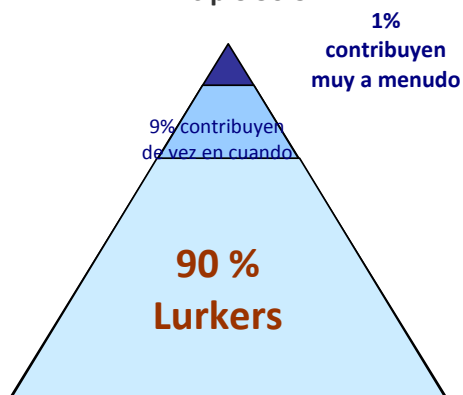
Nombre del Foro	Fecha	# Usuarios Registrados	# Participantes	% del Total de Usuarios	# Países
SVP Virtual Fora					
Promover la Prosperidad Humana	Oct 1 al 10	317	36	11%	18
Promover la Seguridad Energética	Oct 27 - Nov 4	399	22	6%	13
Promover la Sostenibilidad Ambiental	Nov 17 - 26	453	25	6%	11
Reforzar la Seguridad Pública y la Gobernabilidad Democrática	Ene 28 - Feb 15	526	29	6%	15
Foro Virtual de Género	Feb 18 al 27	610	33	5%	15
Foro Pre-Asamblea General	Mayo 18 al 21	785	30	4%	16

Un indicador que contribuye a la evaluación de estos resultados es la denominada “regla del 1%”, la cual en la cultura de Internet y en las comunidades en línea se conoce como la tesis de la ‘participación desigual’: En la mayoría de las comunidades en línea, el 90% de los usuarios son “*lurkers*” que nunca contribuyen, el 9% de los usuarios contribuyen un poco, y el 1% de los usuarios explican casi toda la acción.³

En la cultura de Internet, un *lurker* es una persona que lee u observa los diálogos en los foros de mensajes, discusión, noticias y conversación, y utiliza ficheros compartidos u otras aplicaciones interactivas, pero que raramente contribuye o participa.

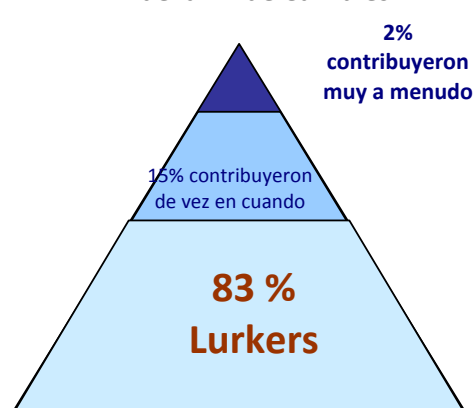
³ *Participation Inequality: Lurkers vs. Contributors in Internet Communities*, Jakob Nielsen, 9 de octubre de 2006. Dr. Jakob Nielsen, columna bisemanal Alertbox: Current Issues in Web Usability: http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html

Pirámide de Participación de una Comunidad o "El Principio 90-9-1"⁴



Vs.

Pirámide de Participación de la Comunidad de la PV de Cumbres



Participación de la comunidad en línea de la PV de Cumbres

- 17%** de los usuarios registrados publicaron comentarios (135/785)
- 83%** de los usuarios registrados nunca publicaron comentarios y son considerados 'lurkers' (650/785)
- 2%** de los usuarios registrados que publicaron comentarios contribuyeron muy a menudo (más de 10 comentarios publicados) y representan el 69% de los comentarios (17/785)
- 15%** de los usuarios registrados que publicaron comentarios contribuyeron de vez en cuando (de 1 a 9 comentarios publicados) y representan el 31% de los comentarios (118/785)

Ejemplo: Estadísticas de las páginas Web de los medios sociales más populares:⁵

- *YouTube:* Cada día se cargan 150.000 vídeos en comparación con 350 millones de visitas
- *Wikipedia:* 75.000 personas que contribuyen activamente en comparación con 200 millones de visitas diarias.

*"Más que todo se trata solamente de una observación y simple afirmación: La creación de valor en las páginas Web de software social no requiere que el 100% de los usuarios sean participantes activos."*⁶

En este sentido, puede argumentarse que la implementación de la PV de Cumbres no sólo es valiosa como mecanismo de participación, sino también como una fuente importante de información para las partes interesadas en el Proceso de Cumbres.

⁴ Ibid 1

⁵ Estadísticas: Compete Search Analytics: <http://siteanalytics.compete.com/> - Wikipedia: <http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:About> - Estadísticas YouTube. Michael Wesch Blog. Publicado el 18 de marzo de 2008: <http://mediatedcultures.net/ksudiqq/?p=163>

⁶ Bradley Horowitz Blog, Ex Vicepresidente de la División de Desarrollo Avanzado en Yahoo!, Actual Vicepresidente de Gestión de Productos en Google. Publicado el 17 de febrero de 2006: www.elatable.com/blog/?p=5

Nombre del Foro	Fecha	Vistas	Respuestas	Relación V/R
Foros Temáticos Pre-Cumbre				
TODOS: Introducción al Proceso de Cumbres (Bilingüe)	Sept 8 - Continuo	2,419	46	1.90%
Promover la Prosperidad Humana (inglés)	Oct 1 al 10	2,864	74	2.58%
Promover la Prosperidad Humana (español)		4,139	131	3.17%
Promover la Seguridad Energética (inglés)	Oct 27 a Nov 4	1,753	42	2.40%
Promover la Seguridad Energética (español)		1,406	45	3.20%
Promover la Sostenibilidad Ambiental (inglés)	Nov 17 al 26	1,857	67	3.61%
Promover la Sostenibilidad Ambiental (español)		1,323	41	3.10%
Reforzar la Seguridad Pública y la Gobernabilidad Democrática (inglés)	Ene 28 a Feb 15	1,829	79	4.32%
Reforzar la Seguridad Pública y la Gobernabilidad Democrática (español)		2,183	86	3.94%
SUBTOTAL		19,773	611	3.09%
Foro de Género Pre-Cumbre en Coordinación con CIM/OEA*				
Foro Virtual de Género (inglés)	Feb 18 al 27	1843	42	2.28%
Foro Virtual de Género (español)		5244	127	2.42%
SUBTOTAL		7,087	169	2.38%
Foro Pre-Asamblea General en Coordinación con DAI/OEA**				
Foro Pre-Asamblea General (inglés)	Mayo 18 al 21	919	42	4.57%
Foro Pre-Asamblea General (español)		1851	75	4.05%
SUBTOTAL		2,770	117	4.22%
TOTAL		29,630	897	3.03%

*CIM/OEA: Comisión Interamericana de Mujeres de la OEA // **DAI/OEA: Departamento de Asuntos Internacionales de la OEA
Fuente: Estadísticas suministradas por el Portal Educativo de las Américas, Departamento de Desarrollo Humano de la OEA

Estadísticas sobre las páginas Web de acceso público de la PV de Cumbres: Las estadísticas sobre las páginas Web de acceso público ilustran el hecho de que la disponibilidad de la PV de Cumbres es, en sí mismo, un resultado positivo.

Inglés: <http://www.summit-americas.org/vp/default.html>

Español: http://www.summit-americas.org/vp/default_sp.html

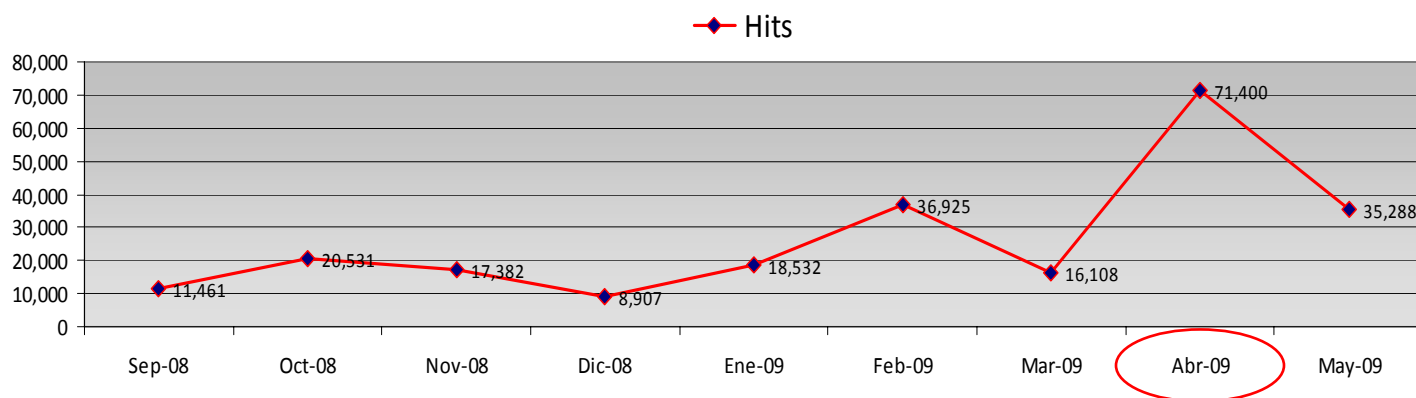
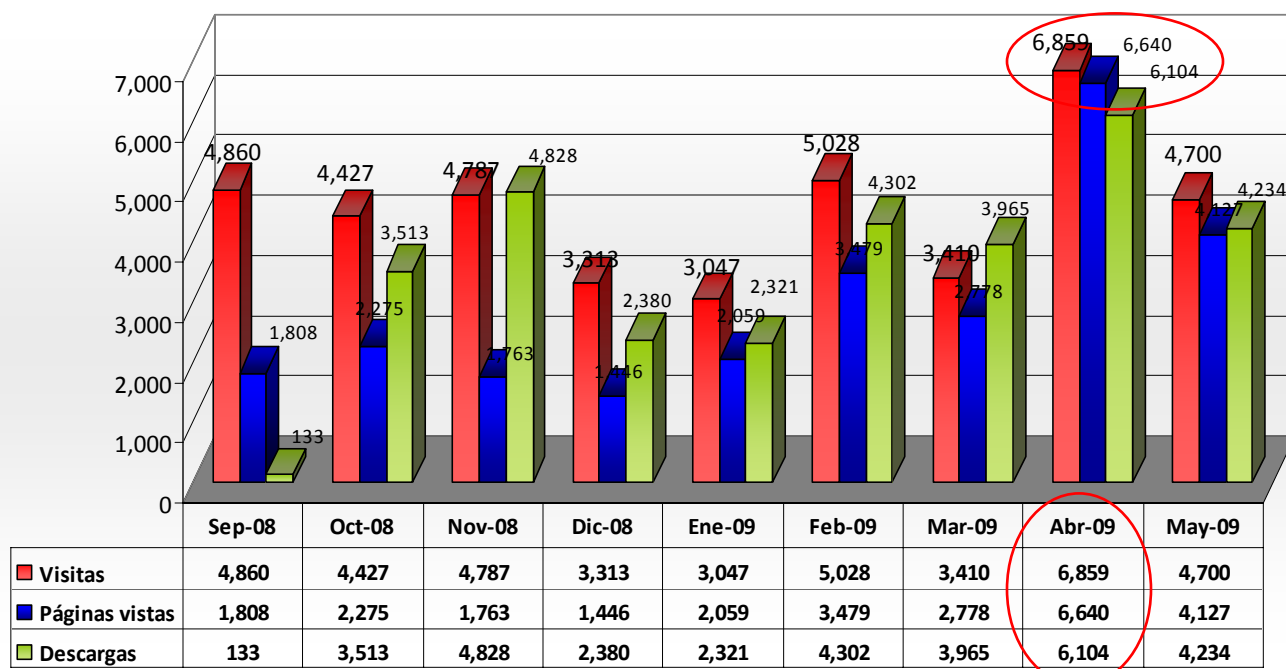
- **Visitas:** el número total de veces que las personas visitaron la página Web durante el período que abarca este informe. (Sin necesariamente entrar en un enlace a otra página Web o documento.)
- **Páginas vistas:** el número total de páginas solicitadas por las personas que visitaron la página Web durante el período que abarca este informe. (Implica una navegación más a fondo de páginas Web).
- **Hits:** el número total de peticiones de información realizadas al servidor durante el período que abarca este informe.
- **Descargas:** el número total de veces que se descargaron archivos durante el período que abarca este informe.

Desde su lanzamiento en septiembre de 2008, las páginas Web públicas de la PV de Cumbres han tenido un promedio mensual de:

- 4.492 **Visitas**
- 2.931 **Páginas vistas**
- 3.531 **Descargas**
- 26.282 **Hits**

*Como se observa en los gráficos abajo, se logró un incremento sustancial en todas las estadísticas durante el mes de abril, con la celebración de la Quinta Cumbre de las Américas, del 17 al 19 de abril de 2009.

Comparación histórica de nueve meses:



Fuente: Estadísticas suministradas por el Departamento de Servicios de Información y Tecnología (DOITS) de la OEA.

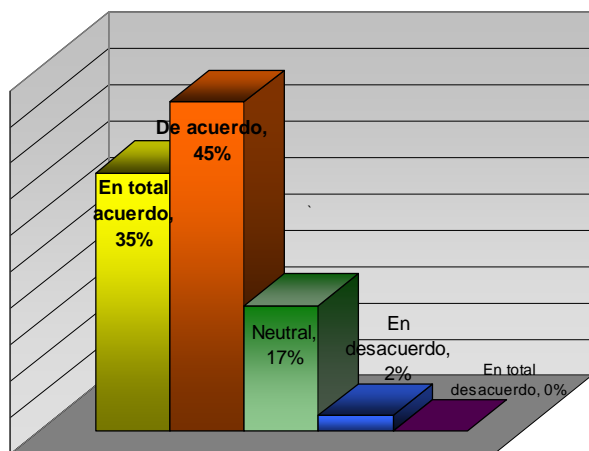
Percepción del usuario sobre la PV de Cumbres

En un esfuerzo por obtener retroalimentación de los usuarios de la plataforma para orientar la dirección futura de la PV de Cumbres y permitir a la Secretaría seguir facilitando una mayor participación en el Proceso de Cumbres a través de mecanismos de e-participación, la SCA realizó una breve encuesta de seguimiento que consistía solamente de tres preguntas compuestas. Un total de 93 usuarios de la PV de Cumbres respondieron a la encuesta de seguimiento.

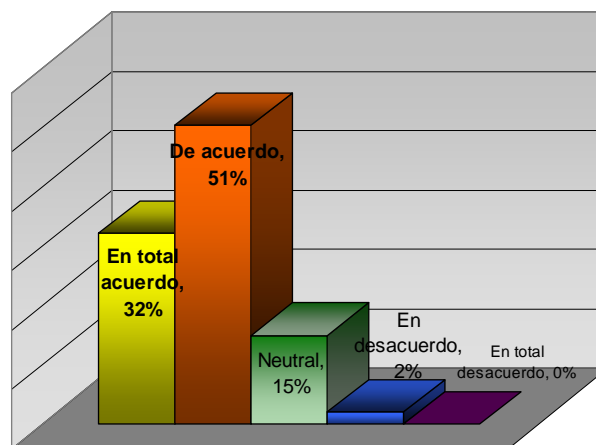
En la encuesta, se preguntó a los usuarios de la plataforma que indicaran su nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones:

“Los foros de la PV de Cumbres han mejorado mi comprensión del Proceso de Cumbres”

“La PV de Cumbres facilitó la participación de la sociedad civil y otros actores sociales en el Proceso de Cumbres”

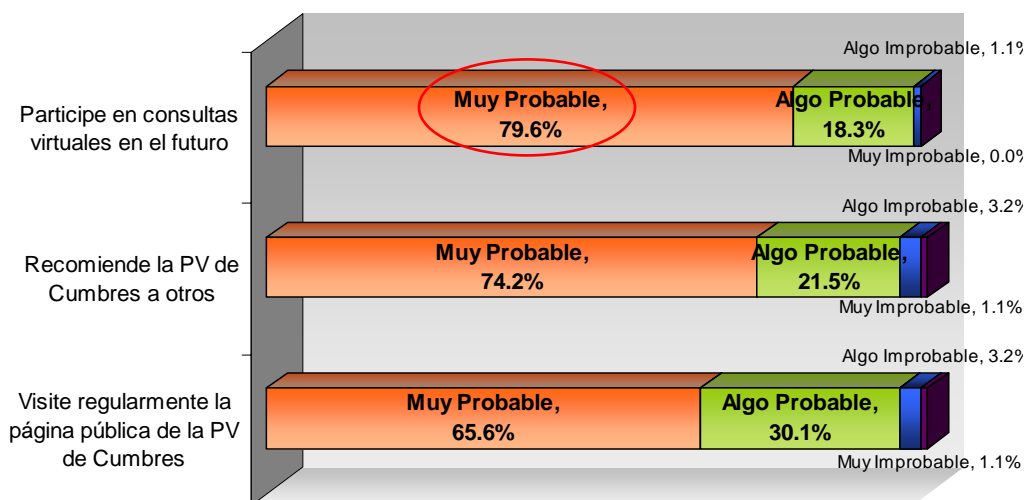


90% “De Acuerdo” o “En Total Acuerdo”



83% “De Acuerdo” o “En Total Acuerdo”

La encuesta demuestra que los actores sociales están muy interesados en que la iniciativa de la PV de Cumbres continúe. Cuando se preguntó a los usuarios sobre la probabilidad de que visiten regularmente la página pública de la PV de Cumbres, recomienden la plataforma a otros y participen en consultas virtuales en el futuro:



Los hallazgos completos y conclusiones de la encuesta de seguimiento están disponibles en: http://www.summit-americas.org/vp/052709_Encuesta_Seguimiento_PVdeCumbres.pdf

A continuación se destacan algunos de los comentarios realizados por los usuarios que respondieron a la encuesta:

“Felicidades por utilizar las TIC para facilitar la participación de la sociedad civil en el Proceso de Cumbres. Por favor asegúrense de utilizar estas herramientas para que la sociedad civil pueda conocer cómo sus contribuciones fueron consideradas en las negociaciones de la Declaración de la Cumbre.”

“Una organización muy simple que no deja espacio para malentendidos. La iniciativa debería ser muy fructífera en cuanto a que las personas sienten que pueden participar.”

“Agradecemos esta oportunidad de recibir y compartir información e ideas.”

“En esta maravillosa era de la sociedad basada en el conocimiento, considero que el uso de las TIC es obligatorio para abordar, examinar y proponer temas que son importantes para la región. Al mismo tiempo, debería garantizarse que estas herramientas son accesibles para toda la población, es decir, que permiten la accesibilidad digital.”

“Esta plataforma virtual es muy importante para fortalecer a los líderes de los pueblos nativos e indígenas; facilita el bienestar social, la solidaridad humana y el intercambio de experiencias, ideas, conocimientos, etc.”

La sociedad civil hace un llamado para la continuación de los Foros Virtuales

La respuesta positiva de los actores sociales a este tipo de consultas virtuales se puso nuevamente de manifiesto en el Foro Hemisférico de la Sociedad Civil en preparación para la Asamblea General de la OEA y la Quinta Cumbre de las Américas (marzo de 2009), en el que más de 100 representantes de la sociedad civil del Hemisferio formularon recomendaciones para el trigésimo noveno período ordinario de sesiones de la Asamblea General y la Quinta Cumbre de las Américas.

Bajo el lema **‘Fortalecimiento de la participación de la sociedad civil en las actividades de la OEA y el Proceso de Cumbres de las Américas**, los participantes declararon⁷:

“Hacemos un llamado para la continuación de los Foros Virtuales de la OEA, que sirva como un instrumento continuo para la socialización y la discusión con la sociedad civil de diversos temas y problemáticas del Hemisferio”.

Consideraciones tecnológicas y funcionalidades

Como se menciona con anterioridad, para implementar la iniciativa de la PV de Cumbres con los recursos disponibles, la SCA firmó un acuerdo de colaboración con el Departamento de Desarrollo Humano de la OEA para crear un “espacio virtual restringido” dentro del Portal Educativo de las Américas (PEA), basado en la plataforma existente que utiliza el PEA para los cursos de aprendizaje a

⁷ Para referirse a las recomendaciones formuladas por la sociedad civil y otros documentos relacionados, por favor visite: <http://www.civil-society.oas.org>

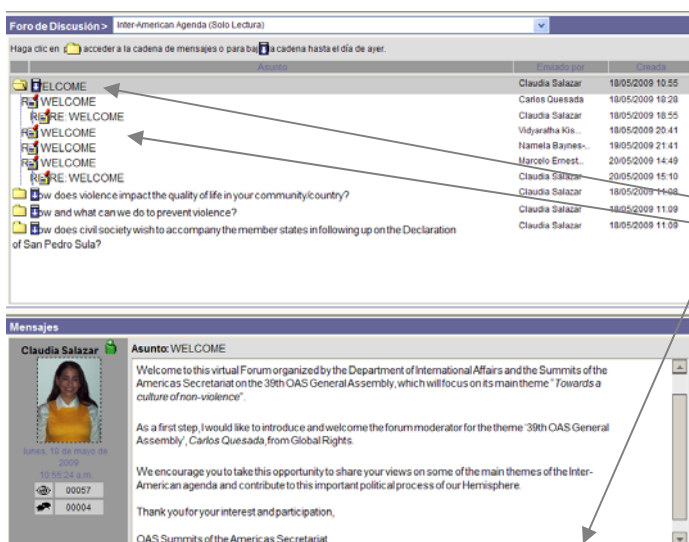
distancia. La intención del acuerdo era sacar el máximo provecho de los recursos institucionales existentes, fortaleciendo a su vez la colaboración interna dentro de la OEA. También contribuyó a la puesta en marcha del proceso de consulta sin incurrir en los costos ni dedicar el tiempo que requiere el desarrollo de una plataforma totalmente nueva, lo cual fue fundamental para que el proyecto se iniciara en forma oportuna.

Por consiguiente, la colaboración entre la SCA y el DDH/OEA fue fundamental para la implementación del proyecto y permitió a la SCA emprender un piloto que proporcionó información valiosa de primera mano sobre los procesos de consulta virtual, y sobre las características y necesidades de los principales usuarios de la plataforma. En este sentido, cabe mencionar que el PEA, como su nombre indica, se trata en realidad de una plataforma de aprendizaje a distancia, que no fue originalmente diseñada para la e-participación. El hecho de que esta herramienta haya servido como plataforma piloto para otros fines evidencia la creatividad, flexibilidad y eficacia del Departamento de Desarrollo Humano (DDH) y del equipo del Portal Educativo de las Américas.

No obstante, teniendo presente el llamamiento realizado por la sociedad civil para que se mantengan estos medios de interacción, se recomienda que la SCA/OEA considere asignar recursos específicamente para ediciones futuras de la PV de Cumbres, en vez de adaptar la tecnología existente, que no fue diseñada para el componente virtual del proceso de Cumbres. En cuanto a la futura colaboración con el DDH/PEA, sería apropiado que la SCA/OEA se basara en la ya exitosa colaboración con ese departamento y utilizara sus conocimientos técnicos y especializados para las actividades de capacitación relacionadas con el uso de los mecanismos de e-participación dirigidas a usuarios potenciales, teniendo en cuenta que, durante la fase inicial, se identificó como un obstáculo la falta de familiaridad con este tipo de herramientas.

Algunas observaciones sobre la fase piloto de la Plataforma Virtual de Cumbres:

- El formulario de registro no era adaptable, de manera que la SCA pudiera reunir información crítica de línea de base (es decir, el tipo de organización representada, si el usuario había participado anteriormente en el proceso de Cumbres de las Américas, etc.). En respuesta, la SCA realizó una encuesta que se envió a todos los usuarios en el momento en que se registraron, pero fue un paso que podría haberse evitado de contar con un formulario de registro simple y adaptable.
- El proceso de registro se llevó a cabo manualmente, lo cual requirió mucho tiempo. Por ejemplo, la SCA tuvo que preparar manualmente varias listas de 10-20 usuarios registrados y luego enviarla al PEA, el cual posteriormente autorizaba el acceso de los usuarios incluidos en dicha lista a la PV de Cumbres. A pesar de que el período de espera fue irregular, el proceso de registro llevó en promedio unas 24 horas, lo cual pudo haber desalentado a muchos usuarios a participar en los diálogos.
- La navegación en el PEA no es tan dinámica como en la mayoría de plataformas de foros. Esta limitación se debe, en parte, a que se trata de tecnología poco actualizada y, en parte, como se indica anteriormente, a que los espacios restringidos dentro del PEA fueron diseñados para fines de aprendizaje a distancia, y no para el diálogo y discusiones dinámicas.




Ejemplo de algunas de las deficiencias de navegación:

Una vez el usuario entra en el foro, encuentra que solamente hay una ventana de lectura. Ello hace necesario pulsar en cada una de las cadenas de discusión para leer la introducción y después en cada respuesta para leer los comentarios publicados por los usuarios. Por consiguiente, cuando el usuario pasa de un comentario al otro, todos los otros comentarios se cierran automáticamente, y para encontrar un comentario que pudo haber generado interés debe volver a pulsar nuevamente todos los comentarios. Este proceso engorroso puede haber frenado o desalentado la participación.

*La mayoría de las plataformas de foros permiten al usuario leer por encima todos los comentarios sin tener que pulsar en cada respuesta.

- Además, resultó difícil mantener a los usuarios al día sobre la situación actual de la discusión ya que no se podían enviar los contenidos a través de actualizaciones RSS⁸ a una lista de correos electrónicos. Cabe señalar que esta situación ya se había previsto y, en respuesta, el PEA creó una aplicación que permitía elaborar un compendio de todos los comentarios publicados en el grupo de discusión (*digest*). El compendio permitió a la SCA enviar un correo electrónico sobre los comentarios publicados dentro de un período de tiempo determinado. Sin embargo, el formato del mensaje se perdía si los usuarios tenían sus correos electrónicos establecidos como 'texto simple' y muchos pensaron que se trataba de correos basura, lo cual tuvo como resultado que la SCA recibiera algunas quejas de los usuarios. Además, el compendio no incluía un vínculo para que los usuarios pudieran entrar en la conversación, lo cual obstaculizó el impulso a responder al comentario de otro participante. Por consiguiente, el compendio se canceló.
- Por último, prácticamente no se fomentó el establecimiento de contactos entre los participantes a través de la PV de Cumbres, ya que la información disponible en los perfiles de los usuarios fue normalmente muy limitada. A pesar de que se trataba de una decisión personal tomada por la mayoría de los usuarios, puede argumentarse que ello se debió en parte a la limitación de funcionalidades disponibles, como la falta de un espacio donde los usuarios pudieran presentar un breve CV, la posibilidad de identificar usuarios con intereses similares y la presentación de información estadística sobre los usuarios.

Es importante tener presente que, para que esta herramienta sea inclusiva y promueva una amplia participación, la futura plataforma que se utilice para la PV de Cumbres deberá dirigirse a una gran diversidad de usuarios y contar con amplios niveles de conectividad. Incluso con la provisión de capacitación, la última y mejor tecnología no necesariamente facilitará el tipo de entorno necesario, ni funcionará en todas las computadoras ni con todas las conexiones de Internet que se utilicen.

⁸ RSS: *Sindicación realmente simple* (también conocida como *redifusión de contenidos Web*). La RSS es un formato para difundir contenido Web que cambia regularmente, como las noticias. Muchas páginas Web y publicaciones en línea sindicalizan su contenido a través de RSS. Para indicar el contenido que se ofrece, en la mayoría de las páginas aparece un pequeño ícono o la sigla RSS, XML, o RDF. El ícono más común que se utiliza es:  Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Conclusiones:

La PV de Cumbres se considera un exitoso primer intento por fomentar la participación de los actores interesados en el Proceso de Cumbres de las Américas a través del uso de las TIC, y específicamente la e-participación. A continuación se presentan algunas evidencias que respaldan esta afirmación:

- La demanda y los registros aumentaron de forma continua a lo largo de la fase inicial del proyecto.
- La retroalimentación anecdótica fue muy positiva.
- La sociedad civil ha hecho un llamado directo a la OEA para que continúe con esta iniciativa.

Próximos pasos:

1. Informar a las partes interesadas sobre los resultados de la fase inicial de la PV de Cumbres con el fin de promover su futura participación y reunir más información que permitirá mejorar la habilidad de la PV de Cumbres para responder a las necesidades de sus usuarios.
2. Definir el papel futuro de la PV de Cumbres o una herramienta de e-participación en el proceso de seguimiento de la Quinta Cumbre de las Américas, así como en preparación para la Sexta Cumbre de las Américas, a celebrarse en Colombia en 2012.
 - a. Involucrar a Colombia como país sede de la Sexta Cumbre de las Américas.
 - b. Explorar alternativas con el fin de utilizar la plataforma para el fomento y fortalecimiento de la coordinación entre departamentos, especialmente los encargados de preparar los procesos ministeriales interamericanos, y
 - c. Explorar alternativas con el fin de utilizar la plataforma para fortalecer las actividades de la sociedad civil y del Grupo de Trabajo Conjunto de Cumbres (GTCC).

Recomendaciones:

- Es esencial lograr el apoyo de las autoridades políticas pertinentes para que las plataformas virtuales puedan ser utilizadas como un medio para informar eficazmente al Proceso de Cumbres. Sin lugar a dudas, el impacto de las contribuciones y recomendaciones de la sociedad civil a este proceso hubiera sido mucho mayor si las modificaciones al Proyecto de Declaración se hubieran dado a conocer a medida que se llevaban a cabo las negociaciones (los participantes solamente presentaron comentarios sobre el primer proyecto de Declaración de julio de 2008).
- El resultado final de un foro debería ir más allá de la presentación de un informe final a los Estados Miembros. Es importante crear un círculo de retroalimentación para mantener informada a la sociedad civil sobre la consideración de sus comentarios y sugerencias, y la respuesta de los Estados Miembros a los mismos.
- Especialmente para las consultas de la sociedad civil, debería realizarse un esfuerzo por enlazar las consultas virtuales con los procesos de participación física de la sociedad civil.
- Deben establecerse estructuras institucionales para poder remitir los comentarios a las áreas pertinentes de la Secretaría General. Se recomienda que cada área pertinente tenga un moderador designado encargado de participar y proporcionar información valiosa sobre las políticas y programas que se están emprendiendo en su área y de orientar a los usuarios a los lugares donde puede encontrarse más información disponible.
- Es necesario capacitar a los usuarios actuales y potenciales en el uso de estas herramientas a fin de facilitar y fomentar la participación. Se recomienda que la capacitación sea mitad técnica (cómo utilizar las herramientas) y mitad política (porqué su contribución es importante y qué beneficios obtendrán de ella).
- La SG/OEA en general y los Estados Miembros podrían utilizar los foros virtuales y otros tipos de participación a través de las TIC (e-participación) para responder a los ciudadanos y mejorar los niveles de apertura y transparencia de la Organización y de todos los procesos políticos emprendidos.
- Utilizar estas herramientas para incrementar el conocimiento y la coordinación de los vínculos existentes entre el proceso de Cumbres y el proceso de reuniones ministeriales interamericanas.

Referencias:

- Doctor Jakob Nielsen, 9 de octubre de 2006. *“Participation Inequality: Lurkers vs. Contributors in Internet Communities*, columna bisemanal Alertbox: *Current Issues in Web Usability*: http://www.useit.com/alertbox/participation_inequality.html
- Bradley Horowitz Blog. Ex Vicepresidente de la División de Desarrollo Avanzado en Yahoo!, Actual Vicepresidente de Gestión de Productos en Google. Publicado el 17 de febrero de 2006: www.elatable.com/blog/?p=5
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT): <http://www.itu.int/rss/>
- Recomendaciones de la Sociedad Civil – Foro Hemisférico, Washington D.C. Departamento de Asuntos Internacionales (DAI), Organización de los Estados Americanos (OEA) <http://www.civil-society.oas.org>
- Informe de Usuarios de la Plataforma Virtual de Cumbres (PVCA/doc.1/09), Secretaría de Cumbres de las Américas (SCA), Organización de los Estados Americanos (OEA), 27 de mayo de 2009.
- Informe de la Encuesta de Seguimiento de Usuarios de la Plataforma Virtual de Cumbres (PVCA/doc.2/09), Secretaría de Cumbres de las Américas (SCA), Organización de los Estados Americanos (OEA), 17 de mayo de 2009.

Estadísticas:

- Departamento de Servicios de Información y Tecnología (DOITS), Organización de los Estados Americanos (OEA), Estadísticas sobre las páginas de acceso público de la PV de Cumbres, 1 de junio de 2009.
Inglés: <http://www.summit-americas.org/vp/default.html>
Español: http://www.summit-americas.org/vp/default_sp.html
- Portal Educativo de las Américas, Departamento de Desarrollo Humano (DDH), Organización de los Estados Americanos (OEA), 8 de junio de 2009.
Estadísticas sobre la página privada de la PV de Cumbres / espacio restringido
- Compete Search Analytics: <http://siteanalytics.compete.com/>
- Estadísticas Wikipedia: <http://en.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:About>
- Estadísticas YouTube, Michael Wesch Blog. Publicación del 18 de marzo de 2008: <http://mediatedcultures.net/ksudigg/?p=163>