

Natalia Zuazo: “La incorporación de tecnología tiene que ser una incorporación inteligente”

Entrevista

Por Alejandro Linares y Adrián Pulleiro

Natalia Zuazo es periodista especializada en política y tecnología. En 2015 publicó el libro *Guerras de internet*, donde propuso desnaturalizar el funcionamiento de la red. Tres años después escribió *Los dueños de internet* para explicar cómo unas pocas empresas dominan el funcionamiento del espacio digital. Licenciada en Ciencia Política por la Universidad de Buenos Aires, Zuazo dirige actualmente una agencia de comunicación, innovación y analítica digital (Salto). Allí se plantea “politizar la tecnología para generar cambios sociales”.

Desde la premisa de “bajar a internet del pedestal”, sus investigaciones sobre las recientes transformaciones tecnológicas descubren los movimientos y estrategias de los jugadores que concentran la mayoría de los servicios y actividades disponibles en la red. A partir de un diagnóstico profundo que desmonta a los verdaderos dueños de esta tecnología, aboga por un mayor involucramiento social en las decisiones sobre el presente y el futuro de internet.

La conversación que sigue busca visualizar los desafíos para lograr mayor incidencia social en las decisiones sobre la red, que permitan un funcionamiento más democrático de las tecnologías digitales. El diálogo atraviesa la pregunta sobre qué rol les cabe a lxs ciudadanxs y los Estados para aprovechar las potencialidades de esas tecnologías y para limitar los movimientos unilaterales de plataformas que afectan las prácticas cotidianas, la vida política y la economía de los países.

Venís trabajando sobre el avance exponencial de los gigantes globales de las tecnologías ¿cuáles son las apuestas más recientes de compañías como Facebook, Google y Microsoft?

— Facebook sigue muy interesado en las noticias. Como dueño de Facebook, Whatsapp, e Instagram, viene trabajando en esa línea, pero también en financiar medios a través del dinero que destina a las organizaciones de noticias. También Google hace eso: financia proyectos que tienen que ver con el chequeo de noticias. Están interesados en definir parámetros de filtrado de contenidos. Podemos pensar hasta qué punto hay un límite entre moderación de contenidos y censura, pero el tema es que están muy pendientes de todo eso a nivel global. Además están avanzando en proyectos para desarrollar la inteligencia artificial, o en otras palabras para desarrollar robots que estén capacitados para mejorar el procesamiento de los contenidos generados por lxs usuarixs. En el caso de Google, que es dueño de Waze, hay un negocio de geolocalización muy importante. Son servicios y negocios muy importantes en relación a las ciudades, a los gobiernos, que Google vende en

clave de “ciudades inteligentes”. Lo que avanza es la capacidad de procesamiento de los datos, que potencia la inteligencia artificial, que prefiero llamar “decisiones cada vez más automatizadas”. Microsoft, por su parte, sigue muy vinculado al negocio de la educación y está avanzando en el negocio de la nube. Es un gran competidor de Amazon en ese terreno, porque también tiene la capacidad de brindar una gran oferta de servicios corporativos.

En este recorrido hay que sumar a las compañías chinas, que son los otros actores globales que vienen creciendo mucho. Huawei en particular es un actor que va a tener cada vez más presencia, y que va a ser muy importante.

Tus libros tienen una impronta vinculada a bajar del pedestal a esas grandes empresas tecnológicas y a aportar una mirada crítica respecto de lo que pasa en internet ¿pensás que los escándalos que en el último tiempo involucraron a algunas de esas empresas permitieron dar pasos adelante en ese sentido?

— Esos hechos que ocurren cada tanto y que nos ponen de frente a los peligros que pueden representar las tecnologías, generan algo de miedo, pero tienen que generar algo más para que produzcan algo más duradero. Es decir, si no derivan, por ejemplo, en alguna ley de protección de datos, alguna sanción a las empresas que dañan la privacidad de las personas, alguna revisión de los términos y condiciones para que no dañen derechos, si eso no pasa, esos acontecimientos van a seguir sucediendo cada vez más. Es comparable con lo que pasa con el medio ambiente. Los daños se siguen sucediendo hasta que no se hace algo que suponga algún cambio. Además diría que esas medidas no son unívocas. Por ejemplo, Brasil tomó medidas para proteger datos personales, aun con un gobierno que es poco democrático, es un país que tomó medidas para mejorar eso. Así que no siempre las cosas van de la mano. Lo otro que pasa con estos factores es que suelen no ser prioridad. ¿A quién le importa que las cámaras instaladas en una ciudad incorporen una función más para el reconocimiento facial? Le importa a un reducido número de personas que participa de ciertas organizaciones de la sociedad civil. De hecho el jefe de gobierno de la Ciudad de Buenos Aires hizo campaña diciendo: “vamos a poner 10 mil cámaras de reconocimiento facial en la ciudad”. Y no pasó nada, más allá de que ganó, porque también hay otras cosas urgentes que suceden al mismo tiempo.

¿Considerás que desde el Estado argentino se promueve una visión ingenua sobre internet?

— Lo que pasa es que no creo que sea una cosa o la otra. O sea, hay provincias como Formosa o Chaco donde todavía hay un 30% de penetración de internet. Entonces en esas provincias sería muy positivo que exista más tecnología. Después, por supuesto, la tecnología no lleva necesariamente al progreso. No hay que tener una mirada positivista al respecto. Creo que la incorporación de tecnología tiene que ser una incorporación inteligente. Que no implique un tecno-optimismo, que supone que la incorporamos y que después no nos preocupamos por sus consecuencias. Desde el inicio hay que tener en cuenta qué datos personales están en juego, dónde se van a almacenar, cómo se van a proteger, etcétera. Siempre trato insistir en que no hay una mirada blanco o negro sobre estas cosas.

¿Crees que al Estado, incluso en las políticas más interesantes, le costó menos abordar las cuestiones de infraestructura y mucho más todo eso que decís que debería ir de la mano con la introducción de las tecnologías?

— No necesariamente. Si tomás el caso de Conectar Igualdad, que de por sí fue una tarea titánica, el mejor momento fue cuando se pasó a Anses toda la parte logística y el Ministerio de Educación se quedó con la

parte pedagógica. La aplicación de eso fue muy difícil y muy compleja. No subestimo todo ese esfuerzo, al contrario. Lo que sí pasó en los últimos años es que eso se dejó de hacer y que haber desactivado todo ese dispositivo tiene graves consecuencias, que se ven en la situación actual en medio de la cuarentena cuando se tienen que entregar cuadernillos impresos a chicos que si tuvieran las computadoras actualizadas y en sus casas no tendrían ese problema. Por otro lado, tener políticas que incorporen una mirada crítica, es algo muy complejo y no es un problema de la Argentina. De mínimo es un problema común a nivel regional. Los países que, por ejemplo, se están encargando de proteger los derechos de lxs ciudadanxs a nivel digital son bastante pocos. Y en el caso nuestro, con un gobierno que acaba de empezar yo diría que efectivamente hay temas más urgentes. Así que en ese sentido también habría que esperar para dar otra respuesta.

¿ Creés que ha habido algún avance en nuestro país respecto del resguardo de datos públicos sensibles?

— En lo que fue el gobierno de Cambiemos diría que no, que al contrario. Sin siquiera averiguar si había capacidad acá, lo primero que se hacía era comprar afuera esa capacidad tecnológica para el almacenamiento.

¿El Estado tendría la capacidad para avanzar en ese sentido? ¿Por donde debería pasar una política al respecto?

— Sí, no tengo dudas. Primero debería partirse de saber que esa capacidad existe. Que la Secretaría de Innovación, de la cual depende ARSAT, ponga en disponibilidad ese recurso, y que los organismos que necesiten disponer de ese recurso sepan que existe. Después deberían poder contar con el personal que los guíe en ese procesamiento o en el almacenamiento de los datos. Pasa por poner en marcha a la burocracia del Estado, pero también por tener funcionarios que confíen en la Administración Pública, en que el Estado tiene la capacidad de resolver los problemas igual o mejor que el ámbito privado. Tal vez en un primer momento eso cueste más y lleve un tiempo, pero a la larga va a ser más barato. Seguramente en un primer momento requiera de una inversión, pero sobre todo requiere de decisión. Tiene que haber antes que nada una definición. Tan simple y tan difícil como eso.



Hay muchos análisis de las redes sociales que se basan en la noción de “burbuja de filtros o filtro burbuja”[54]: ¿Qué aportes y limitaciones tiene esa idea?

— Por un lado, es un concepto que nos sirvió para dar cuenta del funcionamiento de las redes. Tiene un carácter explicativo para entender cómo las redes sociales fuerzan las afinidades y nos ubican en esos barrios cerrados, como dice Ernesto Calvo. Es una noción que sirve para entender, como dice Natalia Aruguete, que las redes sociales no son esos espacios igualitarios que nos hicieron creer, porque son jerárquicos y tienen sus autoridades. Que las burbujas no son solo burbujas sino que son burbujas con líderes. Pero creo que esa idea tiene que complementarse con la acción social, porque sino es un poco pasiva. En algunos momentos somos capaces de romper esos filtros. Los estudios de Aruguete y Calvo lo han mostrado en el caso del debate sobre la legalización del aborto en Twitter: que la organización y el trabajo a largo plazo y desde abajo pueden romper esas lógicas. Y después, por último, hay toda una visión tal vez más romántica, pero que es válida, y es que existen mecanismos individuales para romper con eso. Creo en la capacidad humana de convivir con el algoritmo y cada tanto romper un poco con él.

Ante la tendencia cada vez más evidente a la monopolización en la red: ¿Qué políticas públicas podrían aplicarse para regular la circulación de contenidos informativos y audiovisuales en internet?

— Hace poco participé de un **documento de Observacom** en el que planteamos que las plataformas de contenidos proponen un modelo de autorregulación. Ellos generan sus propios equipos para la revisión de los

contenidos, después dicen que tienen un equipo de revisión para cada región, y así sucesivamente. Entonces lo que eso genera es una asimetría muy grande porque son las empresas las que deciden cuál es la regla respecto del contenido informativo. Al mismo tiempo dicen que la gente accede a la información por medio de esas plataformas. Entonces cuando necesitan dicen que son redes sociales y cuando necesitan dicen que son medios de información. Lo que nosotros decimos es que ya que ocupan un lugar como medio de comunicación no pueden decidir unilateralmente las reglas en un sistema en el cual están ocupando ese rol. Se necesita un sistema de co-regulación. Tiene que haber una regulación en la que participen instancias estatales, académicas, organizaciones de la sociedad civil que trabajen en estos temas. Pero tendría que hacerse más bien localmente y con cuidado, porque cada país tiene sus reglas para la regulación, su regulación para los medios. Es un problema bastante complejo. Por otro lado, es importante insistir en que la producción cultural, los libros, el arte, el cine necesitan subsidios, siempre necesitaron y van a seguir necesitando. La tecnología es otro momento más en donde la cultura sufre un nuevo embate. El caso más evidente es el de Netflix, pero no es el único. Es evidente porque monopoliza en este caso el contenido de una industria y hace más clara la diferencia entre estar o no estar en esa plataforma, pero diría que ahí hay una responsabilidad más compartida de generar alternativas. Ahí hay que ver la parte que le toca a cada uno. Hay que mirar a Netflix pero también la política cultural que hemos podido desarrollar.

¿Y en términos económicos que regulación pensás que puede aplicarse?

— Ahí estas empresas tienen que correr con las generales de la ley para cualquier empresa respecto de la tributación. Facebook tiene más tributación local, Google un poco menos, las plataformas tipo delivery o Uber están menos reguladas. Facebook tributa más porque la regulación respecto de la publicidad electoral va avanzando a partir de cada elección, porque hay normas de transparencia que asumió incluso Facebook. Pero el resto está mucho menos regulado.

¿Qué derivaciones puede tener la crisis generada por la pandemia del coronavirus? ¿Qué terrenos vislumbrás que pueden significar disputas importantes de acá en adelante?

— Lo que pueda plantear es muy relativo. Dicho eso, me parece que la crisis tiene que ser vista como una oportunidad para que los proveedores de infraestructura de internet y de tecnología del país inviertan mejor para dar mejores servicios de internet. Hay lugares del país en donde hay mucho retraso y también en términos comparativos con otros países de la región. Hay empresas que tienen mucho marketing digital pero que han quedado en evidencia, mostraron muchas falencias y mucha incapacidad para gestionar seriamente en una situación así. Por otro lado, se abrirán una serie de nuevas discusiones respecto de hasta qué punto los Estados podrán usar tecnologías para vigilar ciudadanxs con el objetivo de cuidar su salud. Y esto en todos los países. Tendremos que ver cuán excepcionales son esas medidas. Como ciudadanxs tenemos que ser abiertos en nuestras percepciones, pero al mismo tiempo tenemos que recordar que hay derechos humanos sobre las que deben estar basadas las decisiones. Tendrá que caminar en ese equilibrio y no va a ser para nada fácil. Ahora si esas decisiones son tomadas en un Estado donde son muchxs lxs involucradoxs en las decisiones yo prefiero que así sea y que decisiones de ese tipo no queden en manos de una empresa privada.

