

# [nuevas tecnologías y democracia participativa]

¿el nacimiento de una nueva relación entre  
ciudadanos y poderes públicos?



Por Cinta Arasa i Carot  
Politóloga

Consultora Administración Pública de Libertas Consultores

En los últimos años hemos asistido a la penetración de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación en todos los ámbitos de la vida de las personas, y este proceso ha tenido un fuerte impacto a escala económica, social, política y hasta psicológica.

En efecto, la generalización de las nuevas tecnologías ha supuesto una relativización sin precedentes de conceptos tan fundamentales para las sociedades como son el espacio, el tiempo o las relaciones interpersonales. En este sentido, las nuevas tecnologías han puesto al alcance de prácticamente todas las personas la posibilidad de ponerse en contacto con otras personas alejadas físicamente pero también alejadas socialmente.

## Las nuevas tecnologías y la vida política: ¿una vía de acercamiento entre gobernantes y gobernados?

En el contexto de la vida política de una sociedad estas posibilidades tecnológicas se han visto como nuevas vías de diálogo entre los poderes públicos y los ciudadanos, es decir, como nuevas formas de participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones. Por ejemplo, es posible enviarle un correo electrónico a un ministro, o bien hacer propuestas sobre la configuración de nuevas leyes al mismo tiempo en el que políticos y técnicos les están dando forma.

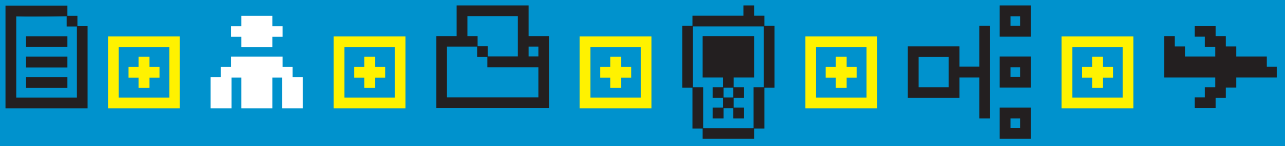
Las posibilidades de comunicación que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación eran impensables hace tan sólo unos años, y lo eran porque no se podían mate-

rializar a nivel tecnológico pero también porque social y políticamente no se concebían. Así, en el marco de las democracias occidentales, la relación tradicional entre los ciudadanos y los poderes públicos se materializaban en el momento de las elecciones, momento en el que los ciudadanos emitían un voto a través del cual delegaban en los políticos la responsabilidad de "ordenar" la sociedad, de tomar decisiones, de gobernar en definitiva.

Esta idea parte de la concepción de los ciudadanos como ajenos (por su capacidad técnica pero también por su voluntad) a la toma de decisiones, y por lo tanto, en este contexto, la delegación de esta responsabilidad en los políticos es un ejercicio de lógica y de pragmatismo.

En la actualidad, no obstante, se





están desarrollando procesos que fracturan esta tradicional relación entre políticos y ciudadanos -que se limitaba prácticamente a la emisión de un voto- y que propugnan un diálogo más periódico -si no constante- entre ciudadanos y administración. El último estadio de este diálogo sería la participación, en la toma de decisiones y en su ejecución, de todas las personas que forman parte de la jurisdicción de una administración pública, en igualdad de condiciones, sobre asuntos que afectan a las competencias de esta administración y a la manera como ésta las entiende, define y ejecuta. Es en este momento, en este último estadio, en el que podemos hablar de **Democracia Participativa**.

En realidad, el debate que hay sobre la mesa no hace más que ahondar en un debate bastante antiguo, y que es el de las limitaciones que, per se, implica la democracia representativa; en la era de la globalización las nuevas tecnologías toman un protagonismo especial en este debate en la medida que pueden esgrimirse como instrumentos al servicio de la democracia participativa.

Podemos, por lo tanto, afirmar que la revolución tecnológica ha ido acompañada de unos cambios de tipo estrictamente social (y aquí es complejo responder a la pregunta sobre qué fenómeno ha dado lugar a cuál) que han abierto un nuevo abanico de posibilidades en todos los ámbitos de la sociedad, y que en el ámbito de la participación ciudadana se concretan en nuevos modelos de participación.

Los cambios de tipo social a los que nos referimos son de carácter muy amplio y diverso, pero nos interesan sobretudo aquellos que han supuesto la generalización de la información y de la formación (y nótese que nos referimos a una formación que no se limita sólo a la obtención de conocimientos, sino a una formación de carácter dinámico, que también implica la adquisición de la capacidad de conseguir conocimientos de forma autónoma y constantemente).

Las nuevas tecnologías, en este sentido, han actuado de megáfonos y de difusores de esta información y de esta formación; han acelerado la velocidad a la que se transmite la información, y han abierto vías de información que antes no existían (en este sentido es significativo el esfuerzo de gobiernos no democráticos por impedir el acceso de sus ciudadanos a las nuevas tecnologías en general y a internet en particular).

De manera paralela a este proceso, la ciudadanía ha tomado mayor conciencia de su entorno y de su realidad política, y de su nivel de bienestar, a la vez que, gracias a la formación e información, es más capaz no sólo de articular nuevas demandas dirigidas a la administración pública sino también de hacer propuestas que pueden aportar ideas interesantes a políticos y gestores.

En definitiva, y en contraposición al paradigma que apuntábamos al hablar de las democracias representativas, esta idea parte de la concepción de los ciudadanos como personas capacitadas y con voluntad para la toma de decisiones, y que, por lo tanto, pueden hacer aportaciones interesantes en el proceso de gobierno. Se empieza, por lo tanto, a considerar la información -y, quizá más sorprendente, la opinión- aportada por los ciudadanos como un valor, un activo a la hora de gobernar. De hecho, la participación ciudadana empieza a ser considerado como uno de los elementos que configuran o que contribuyen al buen gobierno (*good governance*).

#### **El ciudadano como elemento central del proceso de gobierno**

La democracia participativa como nueva forma de toma de decisiones políticas entra también en relación con el proceso de modernización administrativa.

En efecto, este corriente, que aboga por una nueva visión de la administración pública -moderna, dinámica, adaptada a las necesidades de los ciudadanos-, parte de la concepción de



Las posibilidades de comunicación que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y la comunicación eran impensables hace tan sólo unos años, y lo eran porque no se podían materializar a nivel tecnológico pero también porque social y políticamente no se concebían



que el ciudadano ha dejado de ser un usuario-beneficiario de la administración pública (es decir, que recibe unos servicios por parte de un ente público al que no puede fiscalizar y sobre cuyos servicios no puede opinar) para ser considerado un usuario-cliente de ella (es decir, el ciudadano recibe unos servicios por parte de la administración pública sobre los que tiene derecho a opinar y que puede fiscalizar). Sin duda, este paradigma puede relacionarse con la idea del ciudadano como sujeto y no como objeto en el contexto del diseño e implementación de las decisiones gubernamentales (de las políticas, en definitiva) que propugna la democracia participativa.

Desde este punto de vista, el ciudadano ha cambiado su rol en su relación con la administración pública -ha pasado de usuario-beneficiario (objeto) a usuario-cliente (sujeto)- y, por lo tanto, pasa a ser un elemento central de la gestión pública; las políticas se hacen para los ciudadanos.

Desde esta lógica, por lo tanto, es inevitable que el ciudadano tenga una participación activa en la toma de decisiones, es decir, que su rol central en el proceso de implementación de políticas públicas (porque es cliente, y fiscaliza su puesta en marcha) se visualice también en el momento anterior, en el diseño de políticas públicas (por lo tanto, que la democracia participativa tenga un peso cada vez más importante en el proceso de toma de decisiones).

A pesar de que si la generalización de la democracia participativa acaba por ser una firme petición por parte de la ciudadanía deberá llevarse a cabo de manera ineludible, también es cierto que este proceso se acelerará si los partidos políticos vislumbran algún beneficio en ello. De hecho, la percepción positiva de los partidos para con la democracia participativa ha empezado a suceder.

En efecto, cada vez la articulación de plataformas de participación ciudadana se valora más desde las cúpulas de los partidos y, a pesar de que ini-

cialmente era un discurso del que las izquierdas eran los principales abandonados, en la actualidad parece haber sobrepasado los límites ideológicos y cada vez más encuentra un sitio destacado en los programas electorales de todos los partidos.

De todas formas, y a pesar de que a nivel declaratorio la participación ciudadana está cada vez más presente en los discursos de las diferentes formaciones políticas, lo cierto es que su implantación de facto en los procesos de toma de decisiones en pocas experiencias ha dejado de ser incipiente y, paralelamente, muy pocas experiencias explotan al máximo todas las posibilidades que las nuevas tecnologías aportan a los procedimientos de participación ciudadana.

### ¿Qué papel juegan las nuevas tecnologías en la democracia participativa?

Identificamos las obligaciones de **Informar**, facilitar las posibilidades de **Pedir información**, poner a disposición de los ciudadanos las **Vías para participar** (en sentido genérico, es decir, formular propuestas para cualquier ámbito de gobierno) y **Abrir espacios de deliberación** como los elementos básicos de fomento de la democracia participativa. En este contexto, las NTIC multiplican las posibilidades de desarrollar estos elementos básicos de la democracia participativa, al tiempo que hacen que el proceso de participación sea mucho más rápido - puede producirse en tiempo real- y que anulan las tradicionales barreras de espacio.

Las nuevas tecnologías, pues, ofrecen un mayor número de posibilidades de agilización de procesos de participación en la toma de decisiones que las plataformas de democracias tradicionales.

Hasta el momento Internet ha tomado un rol principal en los procesos de introducción de las nuevas tecnologías en la participación ciudadana. A pesar de ello, es cierto que se están evaluando y se han puesto en marcha experiencias que utilizan, por

ejemplo, los teléfonos móviles como plataforma de comunicación entre los poderes públicos y los ciudadanos. En lo que respecta a las posibilidades de información, Internet, en efecto, permite la difusión de información actualizada prácticamente en tiempo real, y el envío de esta en tiempos muy cortos, así como su intercambio en foros, chats, etc.

Uno de los elementos que se han valorado de manera especial por parte de las administraciones a la hora de iniciar procesos de democracia participativa a través de las Nuevas Tecnologías es el hecho de que el ciudadano se registre de manera previa al inicio de la participación. En el registro se le realizan al usuario una serie de preguntas que permiten, por un lado, configurarse un perfil social del ciudadano (edad, sexo, profesión, etc) y por el otro, conseguir una vía de contacto permanente con él (correo electrónico, número de teléfono móvil...). Esta vía de contacto permanente se convierte, en este sentido, en una plataforma para dar a conocer las actividades que realiza la administración y que puedan ser de interés para el ciudadano.

### El elemento de riesgo: la brecha digital

A pesar de que el uso de las nuevas tecnologías tiende a provocar entusiasmo entre los ciudadanos, y que numerosas administraciones han concentrado sus esfuerzos en facilitar el acceso de toda su ciudadanía a las nuevas tecnologías, cabe no olvidar la persistencia de la inaccesibilidad a ellas de determinados colectivos (pensamos, y es sólo a modo de ejemplo, en personas de edad avanzada o colectivos excluidos socialmente). Estaríamos hablando de la denominada brecha digital, la desigualdad de acceso de las personas a las NTIC.

Eso obstante, lejos de ser considerada como un obstáculo a la extensión del uso de nuevas tecnologías en los procesos de participación ciudadana, la brecha digital debe considerarse como un reto más de este proceso al





que, es cierto, la administración deberá hacer frente pero que le permitirá acercarse a los ciudadanos y conocer mejor sus necesidades y peticiones.

En efecto, si una de las características que definen a la administración pública en el contexto del Estado del Bienestar es el hecho de que vela por la erradicación de las desigualdades sociales, la desigualdad en el acceso a las NTIC (la brecha digital) es sólo una más de las desigualdades a las que la administración deberá hacer frente. Sólo de este modo la administración pública podrá seguir cumpliendo con su cometido en lo que respecta a la desactivación de las desigualdades sociales y seguir garantizando -como ha hecho en el marco de los procesos de participación democrática tradicionales, eso es, las elecciones y referéndum- la igualdad de derechos que presupone todo proceso democrático de toma de decisiones.

Si la administración pública iniciara procesos de democracia participativa a través de las nuevas tecnologías sin previamente actuar en aras a garantizar la igualdad de acceso a éstas, nos encontraríamos ante unos canales de participación en los que serían extremadamente activas aquellas personas mayor informadas, con mayores conocimientos sobre los ámbitos de participación y con mayor poder adquisitivo (eso es, con mayores posibilidades de acceso a las NTIC). Esta dinámica supondría, por lo tanto, el veto a la participación de determinados colectivos que, por ejemplo, podrían aportar información de primera mano sobre necesidades no cubiertas o sobre grados insuficientes de acceso a los recursos.

A modo de conclusión, podemos decir que en las sociedades actuales es difícil configurar un sistema de participación basado solamente en las

NTIC ya que, casi con total seguridad, se vulnerarían los derechos de las personas con menor grado de alfabetización digital.

En este sentido se apunta que un método para popularizar el uso de las NTIC en los procesos de democracia participativa sin por ello vetar la participación de determinados colectivos, es optar por un sistema de participación que compatibilice los procedimientos convencionales de toma de decisiones y los que incorporan las NTIC. Otro de los procedimientos que se ha esgrimido desde algunas administraciones en aras a fomentar el uso de las NTIC en este marco es el impulso de estos procesos a través de instituciones o asociaciones que aglutinen a ciudadanos que compartan necesidades, características o inquietudes (se trataría, por ejemplo, de asociaciones de vecinos, colegios profesionales, etc). 