

La participación ciudadana en el Ayuntamiento y las nuevas tecnologías

(Citizen's participation in the Town Council and new technologies)

Nabaskues Pérez, Iker

Eusko Ikaskuntza. Miramar Jauregia. Miraconcha, 48.

20007 Donostia / San Sebastián

nabasku@euskalnet.net

Recep.: 05.04.04

Acep.: 22.07.04

BIBLID [1137-4462 (2005), 11; 35-42]

La administración local está mostrándose como la institución clave en donde es posible la regeneración democrática de las instituciones. Las políticas de participación ciudadana a través de las nuevas tecnologías posibilitan una mayor transparencia y dotan al ayuntamiento de mayor legitimidad democrática. Asimismo, pueden ser un instrumento político eficaz para la lucha contra la exclusión social en las ciudades.

Palabras Clave: Ayuntamiento. Participación ciudadana. Experiencias. Sant Feliú de Llobregat. "e-democracia". Glasgow. "e-gobernación". Exclusión social.

Erakundeen onbideratze demokratikoari dagokionez, tokiko administrazioa gune nagusia dugu, bertan posible gertatzen baita hori. Teknologia berrien bidez gauzatzen diren herritarren partaidetza politikek gardentasun handiagoa bideratzen dute eta legitimotasun demokratiko handiagoz hornitzen dute udala. Era berean, tresna politiko eraginkorra izan daitezke hirietako gizarte bazterkerien aurkako borrokan.

Giltza-Hitzak: Udala. Herritarren partaidetza. Esperientziak. Sant Feliú de Llobregat. "e-demokrazia". Glasgow. "e-gobernazioa". Gizarte bazterketa.

L'administration locale se présente comme l'institution clé où la régénération démocratique des institutions est possible. Les politiques de participation citoyenne à travers les Nouvelles technologies permettent une plus grande transparence et donnent une plus grande légitimité démocratique à la municipalité. De la même façon, elles peuvent être un instrument politique efficace pour la lutte contre l'exclusion sociale dans les villes.

Mots Clés: Municipalité. Participation citoyenne. Expériences. Sant Feliú de Llobregat. "e-démocratie". Glasgow. "e-gouvernement". Exclusion sociale.

Estamos asistiendo a una especial proliferación de mensajes que plantean la necesidad de un cambio en el ámbito político que suponga una relegitimación de las instituciones políticas de democracia representativa. Nada de esto es ajeno al ámbito de las nuevas tecnologías. No en vano éstas, aunque con matices que ya trataremos, están ayudando a la evolución de una democracia formalista a otra más interactiva y relacional.

No es casualidad, que este tipo de iniciativas modernizadoras se estén produciendo en el ámbito local que es el más cercano al ciudadano. Y es que, el ayuntamiento en la era de la globalización política y cultural está demostrando ser la institución que mejor se está adaptando a la nueva coyuntura que aquella ha creado.

Este artículo defiende la tesis de la necesidad de renovar la democracia en su vertiente política y social desde la instancia local, partiendo de la base de que el ayuntamiento es una institución que evoluciona con el propio desarrollo de los ciudadanos y sus conflictos sociales y que es necesaria más que nunca, una transformación política de nuestro modelo de democracia representativa a otro modelo, que sin que ponga en duda la legitimidad de los sistemas de gobierno actuales, oriente su objetivo hacia un modelo más moderno, autocrítico e inconformista de la polis.

CONTEXTO SOCIOPOLÍTICO

Los maestros de la ciencia social en su conjunto llegan a la misma conclusión de partida: los mecanismos democráticos tradicionales están demostrando una incapacidad bastante evidente a la hora de resolver los problemas concretos de los ciudadanos. El proceso de globalización ha provocado que la agenda política de los partidos políticos se vea superada ante problemas complejos que exigen recetas flexibles y novedosas. La mayoría de ocasiones, la administración pública va a remolque de las realidades sociales que surgen en la ciudad del siglo XXI.

Además de esto, se detecta un nivel creciente de desafección de la ciudadanía hacia las instituciones en general. En los países de la OCDE el nivel de participación en las elecciones ha decrecido enormemente en los últimos años, con el agravante de que han sido los sectores más juveniles los menos proclives a ejercitar su derecho al sufragio. Al mismo tiempo, sin embargo, es de destacar la paradoja que supone que esta menor participación tampoco plantea una contestación al sistema democrático de representación política que se admite como “el menos malo de los posibles”.

Asistimos asimismo a lo que algunos autores califican como “desaparición de la esfera pública de debate”. Para estos autores la consolidación del Estado del bienestar habría coadyuvado en el proceso de desafección política anteriormente citado, al haber consolidado en gran parte muchas de las reivindicaciones políticas de la década de los ochenta y al haberse asegurado una cierta calidad

de vida para la mayor parte de la población que anteriormente formaba parte de un segmento de población más “contestatario” a las instituciones políticas.

La llamada “partitocracia” en la que los partidos políticos hacen y deshacen a sus anchas, parece ser uno de los principales obstáculos a la evolución del sistema de democracia. Estos agentes de representación política, tan necesarios por otra parte, monopolizan la agenda política y en muchos casos se plantea la duda razonable de si realmente discuten sobre los problemas que realmente afectan al ciudadano.

Por último, estamos asistiendo en los últimos tiempos a una creciente utilización de los medios de comunicación de masas como un mecanismo de poder, más que como una forma de educación y de espacio de debate donde la ciudadanía pueda interactuar en un proceso de “feed-back”. Los medios nos abruman con su capacidad de generar información pero predomina un contexto en donde el “flash informativo” y el juicio ligero sobre los problemas son la pauta dominante.

En el ámbito político-institucional, la legitimidad de las Instituciones políticas tiene hoy mucho que ver con su capacidad de adaptación al cambio y la articulación de políticas de bienestar que encaren nuevos problemas ciudadanos así como formas de exclusión social emergentes y desconocidas hasta ahora.

El periodo de la globalización constituye un periodo de cambios profundos en los cuales la institución más próxima al ciudadano, el poder local, va a evolucionar y va a constituirse en un agente político clave a la hora de diseñar políticas que den respuesta a los nuevos problemas que el proceso de globalización genera en la ciudad.

El Gobierno local actúa en un contexto en el que la proximidad y la flexibilidad en la actuación son su seña de identidad fundamental. El ayuntamiento debe relacionarse con las asociaciones de la ciudad a la hora de elaborar políticas públicas y devolver así la legitimidad perdida a las instituciones. Los Gobiernos locales están obligados a negociar y relacionarse de manera constante con la red de agentes y asociaciones de la ciudad.

La escala local facilita de manera notable este proceso de regeneración democrática, ya que permite poner en práctica experiencias de participación ciudadana por ser el poder más cercano al ciudadano. En este sentido, los ayuntamientos se convierten en los coordinadores de la red asociativa y la ciudadanía a nivel individual para elaborar programas de acción local que buscan mejorar los mecanismos de relación entre el ayuntamiento y la sociedad y encontrar soluciones a los verdaderos problemas de la población.

¿CUÁL ES EL PAPEL DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS (NTICS) EN ESTE CONTEXTO?

Las Ntics pueden ser un elemento que facilite el necesario proceso de adaptación de la administración pública al escenario de la globalización y la nueva

sociedad de información. El conocido como “e-gobierno” plantea un modelo de gobierno donde las Ntics juegan un papel fundamental y donde los nuevos mecanismos de digitalización en la administración se plantean desde una triple dimensión:

Por una parte, se está incidiendo en la aportación que hacen las Ntics como un instrumento que ayuda a la evolución de una administración pública basada en un modelo burocrático “weberiano” a otro en el que la forma de prestar el servicio cambia de manera sustancial. Bill Gates con su teoría de “administración inteligente”, fue el principal valedor de esta tendencia que ya está suponiendo una agilización de los procesos administrativos y una adaptación de los servicios a demandas ciudadanas que exigen una mayor personalización. Este fenómeno sería el conocido como la “**e-administración**”.

Esto supone un cambio sustancial en la organización del trabajo de la administración local. Si la digitalización conlleva una mayor especialización en el servicio, es obvio que los trabajadores del ayuntamiento deberán ahora, añadir un “plus personal” a la hora de prestar el servicio al ciudadano.

En segundo lugar, gran cantidad de ayuntamientos del Estado, sobre todo en Cataluña, han iniciado procesos de consulta ciudadana y de creación de páginas web municipales donde es posible mantener una relación interactiva y directa con el ciudadano. A este fenómeno haríamos referencia con el término de “**e-democracia**” que alude a la necesidad del gobierno local de imbricarse en el tejido asociativo y desarrollar un modelo de democracia relacional y participativa.

En este sentido, las nuevas tecnologías deben ayudar a recomponer la brecha existente entre instituciones y la ciudadanía. Los ayuntamientos deben dar información con transparencia, promoviendo el debate ciudadano, formando al mismo y de esa manera reforzar la legitimidad del sistema democrático.

Por último, la “**e-gobernación**”, como el punto más exigente del “e-gobierno” se refiere a la posibilidad de utilización de las Ntics como un instrumento de los ciudadanos para tomar parte en el proceso de elaboración de políticas públicas novedosas y renovadoras de la agenda política municipal. Esta última acepción del “e-gobierno” es claro está, la menos evolucionada de las tres en cuanto requiere de una mayor concienciación por parte de los políticos de abrir la puerta de las instituciones y de conferir poder a la sociedad (*empowerment*).

La “e-gobernación” implica la asunción por parte del ayuntamiento de un rol intervencionista y social. Un papel en el que adopta un papel activo en la elaboración de políticas sociales que tienen como objetivo asegurar la igualdad de oportunidades en el acceso a las Ntics y promover la participación de aquellos sectores que están excluidos en la ciudad. Este papel “socializador” sólo puede realizarse desde una visión inconformista de la política, asumiendo que los propios ciudadanos excluidos pueden implicarse en la solución de sus problemas. En este punto, el tejido asociativo de la ciudad juega un papel funda-

mental. La colaboración entre las asociaciones locales y el ayuntamiento es aquí crucial a la hora de plantear soluciones para los sectores excluidos. Las políticas de participación ciudadana son por ello, una de las claves para la solución de los problemas. Los políticos locales deben preguntar a la ciudadanía sobre que tipo de políticas locales van a desempeñar para posteriormente elaborar soluciones concretas para los sectores excluidos.

Como vemos, la globalización empuja a la politización del gobierno local. Este no puede ser neutral y si quiere ayudar a superar la fractura existente entre ciudadanía e instituciones debe reforzar su papel activo y social, utilizando las Ntics como un instrumento para hacer política y no como un mero marco de actuación en el que se dedica a gestionar la política desde parámetros digitales. Por todo ello, la incorporación de las Ntics en el ayuntamiento no constituye sólo una cuestión técnica sino política.

A continuación veremos dos ejemplos de lo que acabamos de teorizar. Por un lado un ejemplo de la llamada “e-democracia” lo tenemos en la “Plataforma Ciudadanía.cat” de la localidad de San Feliú de Llobregat (Cataluña) en la que los ciudadanos debaten propuestas y plantean una relación fluida con el ayuntamiento y sus grupos políticos. Por otro lado y como ejemplo de “e-gobernación” haremos mención a la estrategia de e-gobierno en la ciudad de Glasgow (Escocia).

CIUDADANÍA.CAT EN SANT FELIÚ DE LLOBREGAT (CATALUÑA)

Ciudadanía.cat es una plataforma ciudadana creada en la red para desarrollar y explorar nuevas formas de participación ciudadana digitales ante la preocupación de un grupo de ciudadanos de la localidad ante el progresivo alejamiento entre ayuntamiento y ciudadanía.

Entre los objetivos de la plataforma se encuentran agrupar personas con ganas de participar; articular foros de debate; fomentar la participación fuera de intereses partidistas; debatir propuestas del gobierno local; priorizar los problemas importantes para los ciudadanos e impulsar la participación de los ciudadanos de Sant Feliú en los procesos de decisión.

En la página web de la plataforma (www.racocatala.com) se diferencian las siguientes secciones:

- Propuestas de la asociación.
- Opiniones y quejas.
- Encuesta.
- Artículos sobre el municipio.
- Opinión de los grupos políticos.
- Foro de debate.
- Libro de visita.
- Especial temático.

En la sección de *Propuestas*, los miembros de la plataforma realizan todo tipo de propuestas concretas para la localidad en diferentes campos de actuación como la política, la sostenibilidad, educación, movilidad, etc. Destacamos las de retirar todos los símbolos franquistas de la ciudad, o aquella en la que se pide la demolición de una vieja fábrica en ruinas para construir un espacio verde en su lugar. En el campo de la educación se pide participar en el diseño del sistema de matriculación de alumnos para la escuela pública local. En el campo de la movilidad se exigen obras en el actual paso a nivel de la RENFE en la localidad, así como abrir un proceso de consulta para decidir el trazado del tranvía local, un conflicto que separa a los grupos políticos del ayuntamiento y la plataforma.

En la sección de *Opinión y quejas* encontramos detalles curiosos como aquel en el que se realiza una queja por un servicio municipal en el que una funcionaria local estuvo ausente de su puesto de trabajo más de 40 minutos. Encontramos quejas en las que se acusa a la policía local de priorizar en su actuación al vehículo sobre el peatón. También se dan otros casos como el de la petición por parte de una ciudadana de elaboración de una ordenanza municipal que regule el estado de las balconadas de las viviendas de la ciudad en las que los tiestos se encuentran en situación de provocar riesgo de accidentes u otra en la que se exige la ampliación del parking del ambulatorio de la localidad.

Nos encontramos también entre las secciones de la página web, una de *Encuesta*, en la que se realiza un test al gobierno municipal, ofreciendo la posibilidad al ciudadano de elegir entre un menú para dar su opinión sobre la marcha política del gobierno local. Así, el visitante puede elegir entre las opciones en las que se dice que “el gobierno municipal tiene iniciativa e ideas”, “Es aburrido y sin iniciativa”, “Va a remolque de la oposición” o “Vive de espaldas a la ciudadanía”.

En las secciones de *Artículos*, los ciudadanos escriben sus opiniones acerca del tema municipal que ellos elijan o también pueden hacer llegar todo tipo de sugerencia en la de *Libro de visita*. En la de *Los Grupos opinan*, se permite a los grupos políticos con representación en el ayuntamiento colgar de la web sus propuestas o documentos que consideren interesantes hacer llegar a los ciudadanos. En el *Foro de debate* los miembros de la plataforma pueden abrir nuevos temas de discusión o aportar puntos de vista sobre la utilización de la página web.

Por último, destacamos la sección de *Especial temático*. Aquí se trata de debatir, informar y plantear soluciones concretas al problema anteriormente mencionado del trazado para el tranvía municipal de la ciudad. En esta sección, podemos consultar el informe de la Autoridad del Tranvía Metropolitano en el que se defiende un determinado trazado, así como el debate celebrado en el seno del pleno municipal del ayuntamiento en el que los grupos expusieron sus puntos de vista acerca del problema. Por otra parte, la plataforma plantea su propio punto de vista acerca del problema y realiza una cuestación ciudadana sobre el mismo.

En síntesis, en la web de Ciutadania.cat encontramos un buen ejemplo de crítica y espacio de debate ciudadano del cual los vecinos de la localidad pueden hacer llegar sus opiniones y conocer más detenidamente los problemas de su localidad. En este caso, las Ntics sirven como un medio de acercamiento entre ayuntamiento y ciudadanos donde la crítica personalizada y el debate sin exclusiones se hace posible sin ningún tipo de fiscalización.

LA ESTRATEGIA DE E-GOBIERNO EN LA CIUDAD DE GLASGOW (ESCOCIA)

Analizamos a continuación un caso de e-gobernación, en el que el ayuntamiento de Glasgow ha planificado la estrategia de e-gobierno para la ciudad a partir de una consulta ciudadana. El gobierno local se implica en la misma desde una posición intervencionista en lo que se refiere al ámbito social. Por una parte, diseña una estrategia de actuación para los sectores excluidos de la ciudad y por otra, plantea un método de participación de las asociaciones por la inclusión ciudadana de Glasgow en la elaboración de programas concretos de acceso y formación en el campo de las Ntics.

Con el objeto de mejorar el servicio público y adaptar la ciudadanía a la sociedad de la información el ayuntamiento crea el sistema "Access Glasgow".

Entre los proyectos digitales del ayuntamiento destacamos la creación de una Intranet que centraliza todos los servicios de los distintos niveles de la administración pública en la ciudad. Del mismo modo está el llamado "e-city Index Initiative", programa que crea una red entre las principales ciudades escocesas para compartir experiencias y buenas prácticas en el terreno del e-gobierno. Por último se prevee la creación de una Oficina específica para el desarrollo del e-gobierno con un presupuesto propio y autonomía de funcionamiento.

Sin embargo, lo realmente sustantivo de esta experiencia radica en el hecho de que el sistema "Access Glasgow" persigue luchar contra la "exclusión digital" por motivos de pobreza y discriminación étnica, de discapacidad, educación o salud. De hecho, el ayuntamiento proyecta su estrategia en el contexto de la *Estrategia de Inclusión digital del Gobierno Escocés* que en su último documento de diagnóstico sobre el estado de los sectores en riesgo de exclusión en relación a las Ntics destaca que existe un grave problema de falta de acceso a la red por parte de los ciudadanos pertenecientes a este tipo de colectivos: carecen de la formación mínima, y presentan grandes prejuicios ante las posibilidades que presentan el uso de las Ntics.

En este contexto, el ayuntamiento de la ciudad plantea su actuación en colaboración con "The Glasgow Alliance" una Asociación local que está integrada por diferentes asociaciones de la ciudad en el campo de la lucha contra la discriminación social. Se pretende articular una estrategia para las Ntics en el seno del Plan Comunitario para la ciudad en el que se coordine todo el trabajo de las asociaciones locales contra la exclusión.

En el seno de *"The Glasgow Alliance"* se crea el *"Information Sharing Advisory Group"*, un grupo de trabajo específico que tiene como objetivo dotar de un sistema en red para la lucha contra la exclusión. Así, se planifica una sola base de datos con acceso a todas las organizaciones del país en el que se recoge todo tipo de información centralizada que sea útil para este tipo de colectivos. De la misma manera, se desarrolla el *"Real Learning centres Project"*, proyecto de la Universidad de Glasgow mediante el cual se garantiza la formación necesaria al voluntariado de las asociaciones locales para la correcta utilización de la base de datos.

Podemos observar como el ayuntamiento se implica a la hora de integrar Ntics e integración social. No sólo se consulta al ciudadano la estrategia a llevar a cabo sino que se programan acciones que tienen como objetivo asegurar el acceso a las Ntics a los colectivos excluidos o en riesgo de exclusión de la ciudad.

El caso de *"Access Glasgow"* supone un verdadero referente para otras agencias de desarrollo local del país, del cual pueden extraer consecuencias novedosas para la posterior implementación de planes comunitarios para la ciudadanía. Asimismo, constituye un proyecto realmente innovador de e-gobernación en la lucha contra la exclusión social y un auténtico ejemplo de una utilización de las Ntics desde un carácter de inclusión social.