

Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional

María Ángela Petrizzo Páez

En el marco de construcción y uso de las TICs en la administración pública, el presente documento expone la manera en que este conjunto de herramientas puede potenciar, y de hecho potencia, nuevas formas de comunicación interciudadana que catalicen el ejercicio activo de la ciudadanía a través de la apropiación de espacios públicos de decisión, y del control social de las actividades públicas.

Las tecnologías de la información y la comunicación y los ciudadanos

Bajo la etiqueta de tecnologías de la información y la comunicación, o TICs, como se las conoce comúnmente, se agrupa un conjunto de instrumentos, herramientas y prácticas requeridos para el procesamiento electrónico de información. En términos generales, tiene que ver con el uso de computadoras y *software* de computación en la conversión, almacenaje, protección, procesamiento, transmisión y recuperación de información, desde cualquier sitio en cualquier momento. Ejemplos claros de TICs son internet y sus aplicaciones, como *weblogs*, mensajería instantánea, correo electrónico, directorios, y generación de páginas y portales *web*, pero también la telefonía celular y los servicios derivados de ésta, la tecnología de GPS (Global Positioning System), la digitalización y difusión de imágenes y, en general, la transmisión y almacenaje electrónicos de datos.

María Ángela Petrizzo Páez: politóloga de la Universidad de Los Andes; maestría en Administración de Empresas, mención Empresas del Estado; candidata a doctorado del programa de Gobierno y Administración Pública del Instituto Universitario Ortega y Gasset, Madrid.

Palabras clave: administración pública, acción ciudadana, democracia participativa, TICs.

Sin duda, el traslado de internet desde los centros de investigación hasta la vida cotidiana del individuo ha significado por sí mismo un incremento exponencial en sus capacidades de comunicación, expandiéndolas, en términos geográficos, más allá de las fronteras de su comunidad. Ya el territorio no es una limitante para la socialización e interconexión (Lechner). Los individuos han aprendido a diversificar sus relaciones personales, complementándolas con relaciones virtuales, gracias a la posibilidad real de comunicarse de forma rápida, diversa y económica con otros, sin que su localización geográfica sea un óbice, posibilitando además un redimensionamiento del espacio de relaciones sociales, laborales, académicas y económicas en general.

Hoy en día, los individuos no solo se comunican en virtud de sus relaciones personales (amistad y familia, p. ej.), sino que también trabajan desde sus hogares (teletrabajo), investigan y estudian a través de computadoras (capacitación *online*), compran y venden en internet (espacios de comercio electrónico) y descargan información desde sitios muy distantes de su lugar habitual (apertura de ficheros de imágenes satelitales y multimedia, p. ej.). En suma, la difusión del uso de internet ha incrementado el volumen y la fluidez de la información a la que los individuos tienen acceso, afectando no solo la rapidez con que se difunde la información en general, sino también, y a veces en forma negativa, su calidad. Fundamentalmente esto es así porque en instrumentos de TICs como internet el flujo básico es la información: válida, óptima e idónea en algunos casos, pero también, superflua, inexacta e incluso tergiversada en otros.

Se pueden hacer algunos señalamientos sobre los alcances actuales de las TICs y los efectos derivados de su introducción en las esferas laboral y comunicacional de los individuos. La imperiosa necesidad de democratizar internet, y las TICs en general, haciéndolas más cercanas y accesibles a todos los estratos sociales y demográficos, es una de ellas. Pero hablar de estas carencias implica focalizar el discurso sobre las TICs en la esfera ciudadana y no ya en la esfera abstracta de un individuo no insertado en una comunidad política y solo interesado en sus propios asuntos. De esta forma, las deficiencias atribuidas al uso de internet y vinculadas a los procesos de masificación y concienciación de su uso son consecuencia directa de decisiones políticas, o de la falta de éstas, y no de limitaciones en las potencialidades de las TICs.

La aplicación de TICs en la esfera gubernamental ha implicado el inicio de un proceso complejo y largo, en el que la introducción de nuevos instrumentos electrónicos en la gestión de servicios tradicionalmente ofrecidos a los ciudadanos a través de funcionarios y de taquillas de atención al público es solo la

punta del *iceberg*, y quizás el primer paso a tomar en el proceso de digitalización del Gobierno. En casi todos los programas de gobierno electrónico se observa como común denominador una primera fase en la que se digitaliza y ofrece al ciudadano información sobre direcciones de oficinas y dependencias públicas, teléfonos de atención al ciudadano, y un espacio para la solicitud de audiencia con el funcionario que se desee. En algunas ocasiones la introducción de estas estrategias electrónicas de administración pública no va acompañada con la creación, en términos organizacionales, de una agencia o institución dedicada de forma exclusiva a su gestión. En esos casos y generalmente en un periodo inferior al año, se observa la pérdida de interés en ofrecer servicios a los ciudadanos en forma contundente, y los proyectos de gobierno electrónico se quedan en portales *web* con escasa actualización y dinamismo. Por otro lado, entre las administraciones que disponen de una agencia para la gestión de la estrategia de gobierno electrónico existe un riesgo latente de convertirlo en comercio electrónico y hacer de los ciudadanos consumidores de servicios gubernamentales.

Cuadro 1
Profundidad de la aplicación de TICs en la administración pública

Fase	Componentes
Información básica	Presencia en medios electrónicos. Digitalización de información.
Interacción	Buzón de sugerencias, foros, comunidades temáticas.
Transacción	Recaudación de impuestos, pagos, solicitud de documentos.
Transformación	Modernización y actualización de los procesos internos.

Fuente: elaboración propia.

La introducción de instrumentos, herramientas y prácticas para el procesamiento y almacenaje electrónicos de la información ha de convertirse en una estrategia pública de apertura a las empresas, a otras entidades públicas y en última instancia al ciudadano, traducida no solo en el diseño y construcción de portales de acceso público a algunas actividades gubernamentales, sino en la revitalización de la administración como un conjunto de procesos dinámicos en cuyo funcionamiento pueden utilizarse instrumentos y herramientas de tecnología para repotenciarlos, reorganizarlos y relanzarlos. De lo que se habla aquí es de una administración pública que no solo se sirva de las TICs para llegar a sus ciudadanos, sino que además sea capaz de idear los medios para que éstos sean escuchados y puedan tener injerencia en la vida pública participando a través de ellas.

***La acción social
 puede
 organizarse
 valiéndose
 de medios
 electrónicos
 de convocatoria
 y difusión***

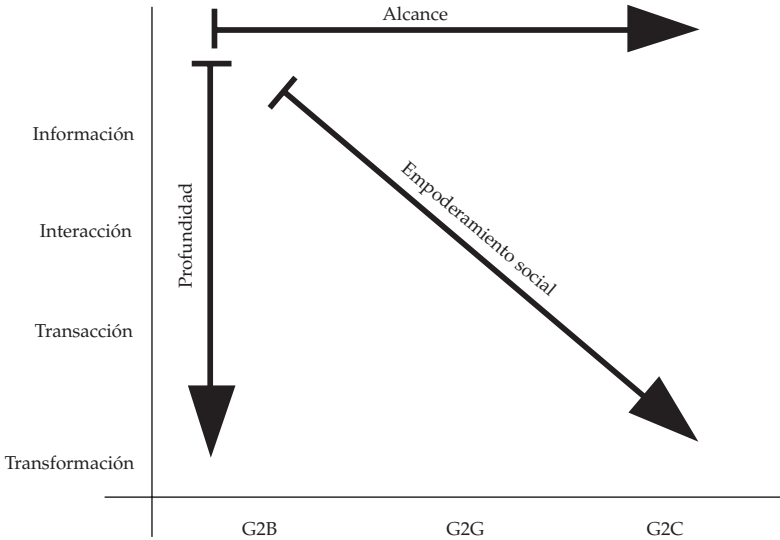
cuadro 1, se observan varias etapas en el proceso de integración de TICs al quehacer público. Una fase informativa, de presencia en medios electrónicos con una imagen propia, en la que, como se dijo antes, la institución o el ente público ofrece información sobre su ubicación y forma de contacto, programas, normativas, horarios de servicio, imágenes fotográficas y otros elementos que sirvan para hacerse una idea rápida del trabajo y actividades allí desempeñados. Una segunda fase se corresponde con la interacción con el ciudadano. En ella se posibilita, también a través de medios electrónicos, que los ciudadanos accedan a algunos servicios de información dirigida a la institución pública; un buen ejemplo es la introducción, en el portal del organismo, de un buzón de sugerencias, foros de discusión y comunidades temáticas, que funcionen como espacios de interacción entre los ciudadanos y que puedan o no tener moderación externa. Una tercera fase permite la transacción electrónica a través de, por ejemplo, un módulo de pagos de impuestos y servicios públicos, o de solicitud de solvencias y documentos oficiales.

Finalmente, la verdadera administración electrónica se alcanzará cuando la inserción de las herramientas antes descritas se traduzca en una efectiva transformación de la administración pública. De allí que la introducción de TICs en el funcionamiento del Estado sea un proceso que se enlaza en dos dimensiones: una horizontal que obedece al alcance de la estrategia, y otra vertical en función de su profundidad. Además hay una tercera, no siempre aprovechada, que le aporta transversalidad al proceso y que tiene que ver con la forma como esa estrategia se articula, gracias a la participación ciudadana, y se convierte en un elemento tangible de empoderamiento social y de activismo ciudadano (v. gráfico 1). Como se verá más adelante, esa transversalidad se vincula con el tránsito hacia una administración pública relacional.

Tanto la aplicación de programas y planes de TICs en la administración pública como su ausencia tienen repercusiones clave en la vida ciudadana, toda vez que se espera que ellos se traduzcan en la modernización del Estado y en la apertura de nuevos espacios de participación ciudadana, determinando la manera en que los ciudadanos se vinculan en sus actividades con el entorno de la administración pública. Pero esas consecuencias no solo son palpables en el ejercicio de la ciudadanía de cara a las instituciones públicas. Aunque depende de la ambición de la estrategia de aplicación de TICs diseñada, en general gracias a su introducción los ciudadanos pueden operativizar y articular eficaz-

Gráfico 1

Dimensiones de la introducción de TICs en el Gobierno



Fuente: elaboración propia.

mente sus espacios tradicionales de relación. Argentina, España y Venezuela, en los últimos años, y por citar solo tres ejemplos, han mostrado cómo la acción social puede organizarse valiéndose de medios electrónicos de convocatoria y difusión y, por tanto, de las TICs. Ya son un lugar común en nuestras memorias cómo se organizaron los movimientos de protesta social ante la medida denominada «corralito» en Argentina hace un par de años, o cómo se articularon las redes sociales de apoyo entre familias y grupos organizados durante el paro petrolero en Venezuela en 2002, o cómo el 12 y 13 de marzo de 2004 se inició una protesta ciudadana de manera espontánea frente a la sede del Partido Popular español, luego de los atentados del 11-M en Madrid. El reciente giro en el movimiento mundial antiglobalización, que lo ha hecho más reaccionario en sus manifestaciones públicas y con más arraigo social y participación ciudadana transnacional, es otro buen ejemplo de difusión de información y convocatoria vía internet con una difusión e impacto globales.

Los cuatro ejemplos anteriores tienen un común denominador: el uso de las bondades de la ubicuidad de las TICs, a través de telefonía móvil, mensajería instantánea y correo electrónico, para lograr convocatorias y coordinación de acciones ciudadanas específicas. Pero son solo ejemplos; la forma en que los

nuevos espacios de participación se harán efectivos está en relación directa con la actitud proactiva y entusiasta del ciudadano para acercarse y apropiarse de ellos. Es esta la clave que separa al ciudadano del ejercicio de su ciudadanía.

El quehacer ciudadano y las TICs. La tecnología como instrumento de la organización social

Entendido en su acepción clásica, el ciudadano, en tanto miembro de una comunidad política enmarcada en la idea de Estado-nación, ha sido tradicionalmente un elemento inerte y con escasa proactividad en las labores de organización pública. Así, y por extensión, la ciudadanía se construye gracias al ejercicio activo

La democracia participativa se traduce como la intervención ciudadana en la gestión pública

y consecuente de los deberes y derechos de los miembros de esa comunidad política. De esta forma, al menos en principio la ciudadanía tiene que ver con los derechos individuales, pero también con un vínculo con una comunidad particular (Kymlicka/Norman). En Latinoamérica, y hasta no hace mucho tiempo, los ciudadanos solo se movilizaban obedeciendo a estímulos externos durante la época electoral, o a estímulos internos de sus localidades cuando sus problemas llegaban a ser tan acuciantes que resultaban insoportables para la convivencia. De esta forma, en las jóvenes democracias latinoamericanas, por ejemplo, el ciudadano tradicionalmente vota o protesta, pero rara vez se organiza y mucho menos logra construir de forma activa su entorno público.

En nuestros países, por diversas razones especialmente de orden histórico y también económico, se han generado fuertes e insoslayables desigualdades sociales que se han extendido al ámbito de la salud pública y del acceso a la educación. En muchos de ellos el porcentaje de exclusión de la educación desde el inicio hasta el nivel universitario supera el 60%. Por otro lado, nuevos y renovados cinturones de pobreza circundan nuestras ciudades, constituyendo una amenaza latente para la supervivencia de quienes allí habitan por razones de orden físico y sanitario. El crecimiento del sector económico informal, el incremento en los niveles de inseguridad social, la ausencia de un sistema sostenible de asistencia social y la vertiginosa disminución en la calidad de vida son solo algunas cuentas más del rosario de carencias agudizadas en las últimas décadas.

Hoy en día, estas desigualdades se han intensificado también en el terreno del acceso a herramientas de comunicación como telefonía fija, telefonía móvil, computadoras y conexión a internet. Tales han sido las desigualdades que se

observan peligrosas malformaciones en el ejercicio de la ciudadanía, de tal suerte que en buena parte de las ocasiones los ciudadanos ni siquiera llegan a tener un sentimiento de pertenencia a la comunidad que habitan, y mucho menos el de responsabilidad por sus acciones dentro de éstas. Este contexto nos muestra a un ciudadano desarraigado de su entorno, apático hacia el ejercicio activo de sus obligaciones, y escéptico en cuanto a la efectividad del reclamo organizado del respeto de sus derechos por parte de la administración pública.

Es en ese contexto de descreimiento en la efectividad de los gobiernos en el que el discurso de la democracia participativa como herramienta efectiva de movilización ciudadana ofrece un espacio de reconciliación del ciudadano con la actividad política. Así, el desplazamiento del protagonismo en la construcción social, desde la esfera gubernamental hacia la del ejercicio de la ciudadanía activa y el control social de las decisiones públicas, ha marcado un hito importante en la historia de la ciudadanía en los últimos 10 años. La idea de la democracia participativa, en suma, se traduce como la intervención ciudadana en la gestión pública ya no a través de su voto u opinión, sino ahora de forma directa a través de, por ejemplo, asociaciones, consejos de participación, asambleas y consultas, que posibiliten la cogestión de lo público por medio de un control social activo sobre el proceso de toma de decisiones y la ejecución de las mismas.

***Las TICs
son un espejo
en el que vemos
las virtudes
e imperfecciones
de nuestro
momento actual***

¿Cuál es ahora el sentido del quehacer ciudadano y cómo se articula con la introducción de las TICs a la administración pública? Tal como se ha visto antes, las TICs son un instrumento cuya incorporación en la administración pública va de la mano, o debería ir, de transformaciones en los procedimientos, con el objetivo de que el ciudadano se empodere haciendo suyos espacios de toma de decisiones y el control de gestión, y generando insumos para la administración pública, al tiempo que adquiere compromisos explícitos de monitoreo y evaluación de las decisiones que se promueven. Las listas de distribución electrónica, las redes electrónicas, los portales electrónicos de organizaciones sociales, los foros virtuales, los grupos de discusión y comunidades temáticas, son solo algunos ejemplos de mecanismos a través de los que hoy en día los ciudadanos pueden ejercer su ciudadanía, aumentando su control sobre recursos y decisiones públicas que afectan su vida.

En términos de aplicación de TICs a los espacios gubernamentales, esto se traduce en una administración relacional efectiva, con la participación de todas

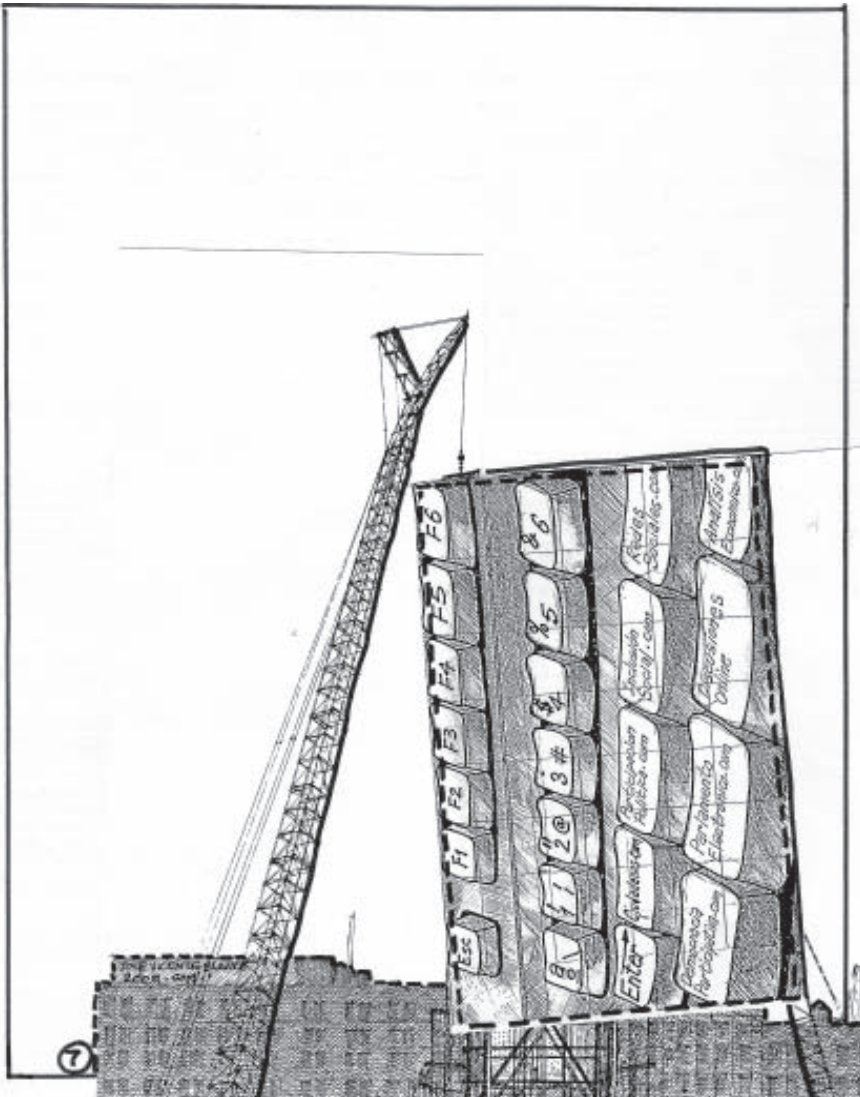
las instancias sociales organizadas, y en la que los portales *web*, las taquillas únicas y la automatización de procesos son instrumentos por medio de los cuales la administración pública puede hacerse conocer por ciudadanos que ejerzan plenamente sus deberes y responsabilidades como miembros de la comunidad política que les cobija. Sin duda, como resultante final de este trabajo conjunto se tendrá a la ciudadanía como catalizador de procesos sociales importantes, por cuanto solo el ciudadano sabe cuáles son sus problemas reales y deberá ejercitarse en la traducción de éstos en necesidades susceptibles de ser objetivadas y solventadas a través de decisiones públicas, no ya políticas, en las que participará de forma activa determinando cuáles son las necesidades de su comunidad.

La participación como motorizador de cambios sociales

Si el individuo no siente que pertenece a una comunidad política, es difícil que se considere responsable de ésta y con deseos de apropiarse de los espacios de decisión pública que las democracias ofrecen y que por naturaleza le pertenecen. Por otro lado, si el funcionario público no se siente como parte de un entorno al servicio de la comunidad y cuyas actividades han de traducirse en beneficio colectivo, no aceptará con facilidad una participación más activa de los ciudadanos en los espacios tradicionalmente reservados para su cargo. El ejercicio activo de la ciudadanía y el cambio del paradigma del funcionario público han de ir de la mano, conduciendo la construcción de una administración pública relacional.

Pero ese carácter relacional en la administración pública se alcanzará, entonces, cuando las acciones que se derivan de su funcionamiento tengan una naturaleza bidireccional, de ciudadanos organizados a administraciones y viceversa, tomándose en cuenta la presencia de todos los actores sociales en la planificación, coordinación y prestación de servicios públicos, y cuando se promuevan e incentiven mecanismos eficaces para alfabetizar digitalmente a unos y a otros, y para generar procesos de gobernanza desde la base social que funcionen como garantes de la gobernabilidad y estabilidad de todo el sistema (Crisdo/Ramilo). Funcionarios y ciudadanos, usuarios ambos de la administración pública, han de estar plenamente conscientes del reto que significa colaborar en el ejercicio de la función pública. Solo abriendo la participación ciudadana y formando al funcionario para aceptar y fortalecer con su desempeño los cambios instrumentados, podrá avanzarse hacia la administración pública relacional. Sin duda, en esta cadena de acción y construcción, la utilización de herramientas de TICs es un eslabón importante.

Sobre la participación ciudadana, Benjamin Barber señala algunos aspectos en los que las TICs inciden en la vinculación de los ciudadanos con la política. En primer lugar, las TICs son instrumentos ideados por el hombre para solucionar problemas que se observan en el mundo real, pero no necesariamente para que ese mundo observado se convierta en otro distinto. En otras palabras, a juicio de Barber las TICs son un espejo en el que vemos las virtudes e imperfecciones de nuestro momento actual, sin que parezca operarse un cambio inmediato a

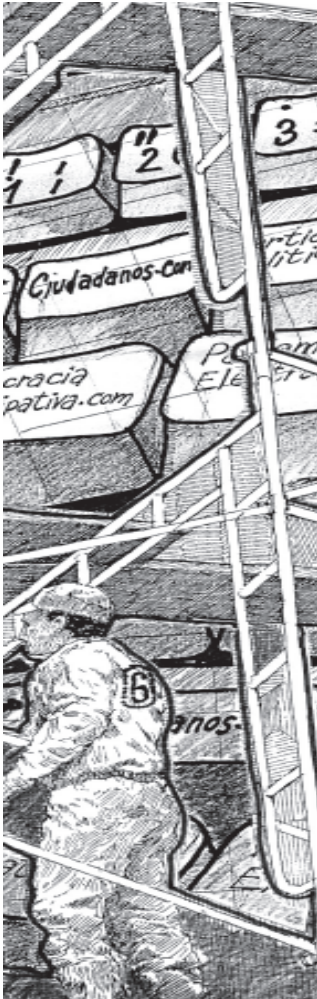


gran escala. Esto también sucede cuando se las introduce en la administración pública: salvo que haya voluntad y decisión explícitas para lo contrario, utilizando para ello mecanismos transversales, hay un riesgo grande de digitalizar la administración y poco más. Actualmente son muchos los portales gubernamentales que muestran información e indicaciones obsoletas, datos desactualizados, o que incluso cambian de imagen según se experimenten cambios en la jefatura del Gobierno. Esta situación se agudiza si se observan las instancias gubernamentales locales.

Además de lo anterior, las TICs son reflejo también de un carácter monopolístico acusado –si se quiere, heredado–, que permite percibir que quienes manejaban la economía en la época en que esa tecnología no se había incorporado de forma activa lo siguen haciendo ahora, luego de y gracias a su introducción. ¿Cómo repercute este hecho en la participación ciudadana? Como ya se ha dicho, el término ciudadanía se enmarca en el discurso sobre la justicia social y el vínculo del individuo con una comunidad política. Sin embargo, como también se dijo, comúnmente el ciudadano se limita a elegir representantes en el ámbito de la democracia representativa o a aprobar las decisiones tomadas por políticos y tecnócratas en el ámbito de la democracia plebiscitaria. Esta suerte de participación incompleta ha hecho del ciudadano un elemento pasivo dentro del sistema democrático. La introducción del discurso de la democracia participativa mencionado atrás ha rescatado el sentido último de proactividad en el ejercicio del quehacer ciudadano, trasladándolo desde un ciudadano receptor hasta un ciudadano decisor. En ese tránsito debe operarse también una transformación del ciudadano desde la acción individual hacia la organización colectiva de la acción.

La fluidez, ubicuidad, rapidez y falta de intermediación que disfrutaban las TICs han llegado a convertirlas en catalizadoras del diálogo interciudadano. Lo que comenzó con un simple cruce de información y conocimiento científico, casi de forma exclusiva dentro de las aulas universitarias, centros de investigación y en entornos de planificación militar, es ya casi un juego de niños. Si bien hoy en día hay más información que conocimiento disponible en internet, no es menos cierto que pese a que la llamada «brecha digital» aún sigue siendo un problema más para muchos de los gobiernos de nuestro entorno –abocados en su mayoría a la resolución de problemas sociales más que de acceso a la red–, cada vez se incrementa más el número de ciudadanos que opina, se organiza, se comunica, toma decisiones y afecta su entorno inmediato de administración pública local, no solo utilizando para ello internet a través de cualquiera de sus aplicaciones⁴, sino llegando a trascender y a modificar sus relaciones comunitarias.

Un claro ejemplo de ello es la cuota de presencia de las organizaciones sociales en la red en comparación con las instituciones públicas: hasta hace no mucho tiempo, en internet se observaba una presencia más acentuada de páginas y sitios *web* de ONGs, fundaciones y organizaciones ciudadanas que de instituciones gubernamentales. Aún queda por dilucidar si los ciudadanos, teniendo los medios para comunicarse sin limitaciones geográficas, sabrán qué decirse y lo harán de forma efectiva.



Lo antes dicho sobre los efectos de las TICs en el ejercicio de la ciudadanía puede aplicarse también a las funciones de administración pública. Si bien el uso de las TICs en las actividades públicas puede llegar a revivir en los funcionarios el sentimiento de pertenencia a una institución puesta al servicio de una comunidad política, e incentivar de esta manera el deseo de convertirse en prestadores de servicios, en líneas generales el esfuerzo de las administraciones públicas se ha traducido en una presión manifiesta, por un lado desde sus niveles más altos para que las administraciones locales estén en red, y por el otro desde la base de la ciudadanía organizada para que se incorporen cada vez más organizaciones comunitarias y civiles a los espacios de decisiones. Es probable que este tipo de presiones necesite el respaldo de políticas y programas enérgicos de alto nivel que garanticen la previsión de mecanismos y canales de participación ciudadana, más que ser derivadas a instancias locales de administración pública. Ha de encontrarse un punto intermedio en el que se vigile que la incorporación de actores sociales a los espacios públicos contribuya a darle legitimidad a los procesos decisorios y comprometa a los ciudadanos de forma constante con el ejercicio de sus funciones contraloras de la función pública.

4. Mensajería instantánea, correo electrónico, *weblogs*, *wikis* y páginas *web*, por ejemplo.

En este panorama, el ejercicio de la ciudadanía no está vinculado solamente con la idea rawliana de justicia social y la noción de pertenencia a una comunidad política. Ahora, gracias al discurso de la democracia participativa, y a las posibilidades que ofrecen las TICs para hacerla posible, aparecen otros elementos clave en la acción ciudadana: la responsabilidad social y la necesidad de apropiarse de espacios de toma de decisiones y control social de ejecución de planes y programas. Como se ha mencionado, este proceso de apropiación ciudadana de los espacios públicos ha de venir acompañado de un diagnóstico de los problemas locales y de su consiguiente traducción en necesidades susceptibles de orientarse hacia planes y programas públicos, pero también ha de converger en una evaluación exhaustiva de las potencialidades locales con miras a que los ciudadanos no solo participen en la toma de decisiones para solucionar esas necesidades, sino que sean capaces de influir de forma activa en decisiones sobre alternativas de desarrollo local con una visión endógena.

La construcción de diagnósticos de problemas y descripción de necesidades requiere que el ciudadano esté capacitado no solo en estos temas, sino también en el conocimiento de su entorno institucional. Para poder participar activamente en las decisiones públicas, los ciudadanos deben saber cómo hacerlo, con cuáles mecanismos y canales cuentan para actuar, y cuál es el marco legal que ampara estas acciones colectivas. Sin duda, tanto las TICs como el voluntariado y las políticas públicas de divulgación juegan un papel vital en la información y en la capacitación de ciudadanos para la acción.

Por otro lado, la toma de decisiones sobre alternativas de desarrollo local o endógeno implica un trabajo mancomunado de los ciudadanos ya organizados y los entes públicos locales y nacionales. El desarrollo endógeno se puede ver como una estrategia que posibilita una constante construcción y transformación de redes sociales de producción, generación y difusión de conocimiento, y enriquecimiento cultural, y que este proceso, en buena medida cíclico, se convierta en justificación de la apropiación local de los espacios de planificación, decisión y control de acciones y planes de inversión y desarrollo hasta ahora reservados a políticos y tecnócratas.

Asumirse como ciudadano parte de una estrategia endógena de desarrollo, y acarrea el compromiso de participación activa de las comunidades, pues implica que los procesos de toma de decisiones sean participativos y que para ello el ciudadano organice las maneras en que su acción individual pueda ser articulada y colectivizada. Esto debe traducirse, necesariamente, en la apropiación local del proceso de toma de decisiones relacionadas con las alternativas de desarro-

llo y los programas que las viabilizan. De esta forma se garantiza la imbricación de la comunidad en labores de ejecución, vigilancia, evaluación y control de las decisiones y de aprovechamiento colectivo de sus resultados, en términos no solo económicos sino de construcción social. El ciudadano organizado y como parte activa de una estrategia endógena de desarrollo es responsable de la ejecución del control social sobre las decisiones tomadas, y es una pieza fundamental del funcionamiento de la administración pública relacional.

La participación ciudadana, a través de diagnósticos locales de sus necesidades y de la toma de decisiones sobre alternativas de desarrollo, se traduce así en un proceso de autoproducción social, autopiético si se quiere, y se convierte en el marco de la democracia participativa, en una espiral dinámica en la que los beneficios derivados de la decisión y la gestión de las opciones de desarrollo escogidas se reinvierten a través del crecimiento y fortalecimiento de redes sociales de ciudadanos. De esta forma, el sustrato que soporta estas nuevas formas de participación es el vínculo interciudadano, fortalecido gracias a la interactividad que aportan las TICs, de manera que también los ciudadanos estén en red, sean conscientes de su pertenencia a una comunidad, sepan qué decirse y para qué, y cuenten, además, con una administración pública local de carácter relacional en la que todos los actores sociales estén también en red.

Referencias

- Barber, Benjamin R.: «Which Technology for Which Democracy? Which Democracy for Which Technology?» en *International Journal of Communications Law and Policy* N° 6, invierno de 2000-2001. Disponible en <www.digitallaw.net/IJCLP/6_2001/pdf/ijclp_webdoc_5_6_2001.pdf>.
- Criado G., Ignacio y María del Carmen Ramilo: «De la administración pública electrónica a la administración pública relacional: aportaciones para una propuesta analítica integradora», ponencia presentada al 1º Congreso *On Line* del Observatorio para la Cibernsiedad, 2003. Disponible en <cibersociedad.rediris.es/congreso/comms/c08criado-ramilo.htm>.
- Kymlicka, Will y Wayne Norman: «El retorno del ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía» en *Ágora* 7, invierno de 1997, pp. 5-42. Disponible en <www.uasb.edu.bo/stsr_a_aula1/m_4/unidad1/unidad1-texto3.pdf>.
- Lechner, Robert: «Las condiciones sociopolíticas de la ciudadanía», conferencia de clausura del IX Curso Interamericano de Elecciones y Democracia, Instituto Interamericano de Derechos Humanos-Capel / Instituto Federal Electoral, Ciudad de México, 17 al 21 de noviembre de 1999.
- Subirats, Joan: «Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y la comunicación» en *Democracia Web*. Disponible en <www.democraciaweb.org/subirats.pdf>.