

Roc Fages

RED PÚBLICA

Zero Factory S.L.
Av. Icaria, 205, 2o 1a
Tel. 93 224 01 50.
Fax 93 225 19 81
08005 Barcelona

info@infonomia.com
www.infonomia.com

© Infonomia
Primera edición: Septiembre 2006
Depósito legal: B-39.591-2006
ISBN: 84-611-3076-6

Dirección de arte cubierta: Silvia Langa
Ilustración cubierta: Edmon de Haro
Edición y maquetación: Marta Pastor & Silvia Tejero
Impresión: DFS MailBoxes Etc. - Badalona
Impreso en España – Printed in Spain

ÍNDICE

1 eGOBIERNO

1.1. Estrategia para el eGobierno:

- El eGobierno es más que Internet *página 15*
- Paciencia para el eGobierno *página 19*
- Más implementación que estrategia *página 22*
- El desarrollo local *página 25*
- Escenario municipal *página 29*
- Nunca la estrategia por el tejado *página 33*
- Posicionamiento en eGobierno *página 37*
- Cosas percibidas de eGobierno en España *página 39*
- Conectar lo desconectado *página 41*
- Quién falla en el eGobierno *página 43*
- eGobierno estratégico *página 47*
- Visión estratégica en el eGobierno *página 51*
- eGobierno y nuevos miembros de la UE *página 53*

1.2. Interadministración

- Fórmulas imaginativas de desarrollo *página 57*
- La interconexión desde los entes locales *página 61*
- La revolución interna *página 65*
- Intercambio de datos, el futuro inmediato *página 67*
- Los estándares, un problema *página 71*

1.3. Servicios *online*

- Servicios electrónicos a la carta *página 75*
- Todo *online* *página 79*
- eGobierno de bolsillo *página 81*
- Más que un identificador *página 85*

Administración sin cables *página 89*
Continúa el avance de los servicios sin cables *página 93*
La ebullición del móvil *página 95*
La administración ya tiene TV interactiva *página 99*
Servicios de participación beneficiosos *página 101*
Localizar e informar *página 105*
Comunicar al ciudadano con muñecos digitales *página 109*
Explicarlo con imágenes *página 117*
Notarios, administración y ciudadanos *página 117*
Muchas identidades digitales *página 121*
Todo en un DNI *página 125*
La vida en red *página 127*
Falta de compromiso *página 129*

2 eDEMOCRACIA

Internet, participación política y recepción activa
de la información *página 133*
Participación política sin excluir a nadie *página 137*
En búsqueda del voto joven *página 141*
Cuidado con el voto electrónico *página 143*
Internet cambia a la democracia representativa *página 147*
Medios de comunicación
y participación democrática *página 151*
La democracia ha cambiado *página 155*
El m-citizens *página 159*
Contactar con ciudadanas y ciudadanos *página 163*
Nuevas formas de participación I *página 167*
Nuevas formas de participación II *página 171*

PRÓLOGO

En los últimos años, la irrupción de la sociedad del conocimiento ha provocado el nacimiento de nuevas profesiones y nuevos perfiles de relación entre las personas y las organizaciones. Desde que lo conocí, he creído que Roc Fages es una persona que nos anticipa el tipo de profesionales que definirán la sociedad del conocimiento.

En este mundo de principios del siglo XXI, existe un nuevo paradigma que nos cuesta mucho asumir, porque obliga no tan sólo a aprender sino también a desaprender, que consiste en saber movernos entre inmensos volúmenes de información y aportar un criterio de calidad para guiarnos, para no sucumbir en las dimensiones de los datos y saber rescatar los argumentos fundamentales de cualquier tema. Este paradigma está en las antípodas de lo que estudiaron en la escuela todos aquellos que tienen más de treinta años y que se fundamentaba en prepararles para un mundo en el que la información tenía valor, básicamente, por su escasez. Roc Fages es el profesional que conozco que mejor responde al nuevo paradigma, a la nueva necesidad de aportar criterio para seleccionar fuentes fiables para identificar conocimiento sólido, basado en parámetros solventes, y hacer síntesis que nos permitan visiones globales sobre las que tomar decisiones. La capacidad de Roc Fages para buscar ideas clave, extraer la esencia de las cosas en medio de grandes contingentes de información, es extraordinaria y la ha demostrado en ámbitos tan diferentes como són el management, la gestión de las universidades o el e-Gobierno. En los tres casos

redacta habitualmente unas newsletters que se han convertido en punto de referencia. La aportación que hace a ámbitos en los que el seguimiento de las innovaciones, las nuevas prácticas o las nuevas alianzas resulta fundamental para la actividad profesional, es muy alta y muy agradecida. El secreto de ofrecer mucho valor, muy sintético en tiempo y espacio, resulta cada vez más imprescindible. Roc ha aprendido a hacerlo muy bien y, en este sentido, ha sabido aprovechar el entorno prolífico de Alfons Cornella y su enseñanza.

He tenido ocasión de conversar mucho sobre eGobierno con Roc Fages desde la época en que coincidimos en Localret. Hemos podido ilusionarnos y desesperarnos juntos al respecto. Ilusionarnos porque las posibilidades que tiene el eGobierno de aportar valor a los ciudadanos y a las empresas son muy altas y desesperarnos al comprobar como, a veces, las dificultades técnicas y, otras, los intereses políticos han estropeado proyectos necesarios para la mejora de nuestra competitividad como economías del conocimiento y de nuestros servicios administrativos como sociedad. La transición a la sociedad del conocimiento tiene una peculiaridad: sabemos describir muy bien cosas que constatamos que sucederán pero que tardan en llegar mucho más de lo que imaginábamos. El eGobierno es uno de estos casos. Por ello son tan interesantes las experiencias que Roc nos ha ido apuntando desde hace años, a manera de diario del progreso de la sociedad del conocimiento en este campo. Estas anotaciones, sus recensiones de experiencias e innovaciones son parte del alimento que necesitamos para no desfallecer en el impulso de proyectos que, no por lentos, han dejado de ser imprescindibles de implantar.

He tenido la suerte de poder colaborar con Roc Fages en diferentes proyectos y en el marco de diferentes organizaciones. En el futuro, deseo poder continuar aprendiendo a su lado, leyéndolo, discutiendo con él, imaginando soluciones juntos, explorando nuevos campos de trabajo; eso sí, pidiéndole que no pierda nunca esa irónica sonrisa con la que sabe envolver silencios que, a veces, son muy explícitos.

Xavier Marcet
Consejero delegado de LTCproject

INTRODUCCIÓN

Comunicarse con la ciudadanía cuando ella quiera y de la forma que quiera. Las administraciones públicas han entendido la necesidad de adaptarse a los cambios exigidos por la aparición de nuevas formas de comunicación. El hecho diferencial está en aquellos gobiernos que están actuando estratégicamente, a diferencia de los que realizan proyectos digitales poco coherentes y pensados para poder entrar en los *ranking* anuales de administraciones digitalizadas.

Esta es la primera impresión, a bote pronto, de lo que he podido percibir durante estos años de observación sobre lo que ocurre entorno a la digitalización administrativa. Desde la entrada del siglo XXI hasta hoy, han sido cinco años en los que con ‘Red Pública’ he aprendido mucho sobre este sector. Y en los que el sector ha evolucionado.

De hecho, ‘Red Pública’ nació con la lección aprendida, porque en el 2000 la ‘burbuja de las puntocom’ ya empezaba a deshincharse. En las previsiones sobre el desarrollo del eGobierno en el 2001 que hice en uno de los mensajes, reconocía ya ciertos fracasos en la relación digital administración-ciudadano. Por ello

siempre he intentado comentar con cierta distancia emocional lo que ocurría en este ámbito.

Geográficamente, a nivel internacional, en estos cinco años he ratificado algo bastante obvio: que los Estados Unidos, Finlandia y Singapur son líderes en proyectos de eGobierno. Gran Bretaña también se ha sumado a ellos en los tres últimos años, sobre todo en potenciar la interadministración digital. He descubierto también el importante trabajo de Australia, una gran desconocida para mí.

En cuanto a la Unión Europea, aun y el fracaso de la Cumbre de Lisboa del 2000, el trabajo realizado para potenciar el desarrollo del eGobierno ha sido muy importante. Entre los estados miembros, me han llamado más la atención los proyectos regionales o locales que los estatales, excepto los casos comentados de Gran Bretaña y Finlandia.

El caso de España ha sido interesante, porque he vivido los vaivenes del anterior Gobierno -Plan Info XXI, Plan de Choque...- y el compás de espera hasta el arranque definitivo del actual Gobierno -Red.es.- Aquí también he podido comprobar lo difícil que es el que se entiendan las administraciones entre ellas, sobre todo si hay intereses partidistas de por medio. El caso de Catalunya y el nacimiento, desarrollo, muerte del Cat365 de CiU, con resurrección incluida en forma de la AOCAT del Tripartito, son un ejemplo de ello.

Temáticamente ha sido interesante comprobar cómo los acontecimientos del 11S en Nueva York han provocado un enorme cambio estratégico. La seguridad, especialmente en los Estados Unidos, ha pasado por delante de todo. El 'peligro' de Internet ha hecho que

las estrategias de eGobierno se hayan moderado y hasta, en cierta manera, retrasado en cuanto a su posición en la agenda política.

También cabe decir que, aunque se han proyectado muchas mejoras para la relación digital con la ciudadanía mediante el uso de nuevas fórmulas, el ‘gran tema’ a solucionar, el de la interadministración que comentaba antes, sigue sin estar resuelto. Lo curioso es que en los distintos foros todos los representantes de las distintas administraciones reconocen que el problema debe superarse. Pero nadie actúa en consecuencia.

Hasta aquí he hablado principalmente de lo que es la administración digital propiamente. Existe también la democracia digital, integrada o no en el ámbito de la administración digital, según si se considera dentro de la estructura de un gobierno o si se concibe como algo más general. Es un tema que traté sobre todo al principio de la andadura de ‘Red Pública’. De todos modos, en el libro hay algunos artículos que se refieren a él. Sin avanzar acontecimientos, se debe reconocer que ha habido más recursos y más aceptación ciudadana de los servicios de administración digital que de los de democracia electrónica. Pero ahí están casos como los de Gran Bretaña, en los que su gobierno quiere e insiste en implantar el sistema de voto electrónico para las elecciones en ese territorio.

Es evidente que he ido recopilando esta información gracias al interés mostrado por los lectores. A todos ellos les agradezco el haber sido fieles a esta aventura digital. Además, también he contado con el apoyo y la colaboración de personas concretas -familia, amigos y profesionales del sector- que me han dado su contrapunto para mejorar lo que contaba. Y, finalmente, doy

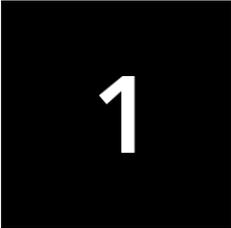
muy sinceramente las gracias a Alfons Cornella por haber confiado en mí al cederme un espacio en el siempre sorprendente proyecto de Infonomia.com.

1. eGOBIERNO

1.1. Estrategia para el eGobierno

1.2. Interadministración

1.3. Servicios *online*



1

1. El eGobierno es más que Internet

Mensaje 39, 6 de marzo de 2002

Una persona no conectada debe poder obtener servicios de eGobierno. Ello significa que el esfuerzo para disfrutar de una administración electrónica empieza en los poderes públicos y no en el ciudadano.

Un cargo público comentaba recientemente un cargo público que para abrir un bar de tapas se deben realizar más de 160 trámites. Tampoco le sería fácil al propietario del bar si quisiese evitar ese papeleo y buscarse la fórmula de Internet. Posiblemente debería conectarse a las páginas de los distintos niveles administrativos, sin tener en cuenta que en algún caso aún le sería necesario cumplimentar formularios presencialmente.

Por lo tanto, la administración electrónica actual funciona a medias en la mayoría de países, excepto en aquellos con sistemas centralizados como Gran Bretaña o Francia. Y el problema parece residir en que se cree que el eGobierno se basa en que los ciudadanos puedan obtener servicios públicos conectándose a Internet o desde dispositivos móviles. En realidad, como han dicho públicamente profesionales del sector, si el objetivo es facilitar los servicios al ciudadano, el primer paso debe darse dentro de las administraciones. Y no sólo digitalizando su cultura organizativa, sino interconectando sus sistemas tecnológicos para facilitar el intercambio a nivel interadministrativo e intraadministrativo. Todo ello, con la validación necesaria del certificado digital, o DNI digital. Veámoslo con un ejemplo.

Hablo en primera persona. Cuando cambié de piso y municipio residencial tuve que realizar una serie de trámites que me obligaron a contactar con diferentes administraciones. La local, por el empadronamiento. La autonómica, por la sanidad. La estatal, por cuestiones de fiscalidad. Y aún me faltan más cosas. Si todas las administraciones estuviesen interconectadas, y yo tuviese un DNI digital, que constase como mi firma en el contrato de arrendamiento de mi nueva residencia, todo sería más ágil y rápido. El proceso empezaría con que la inmobiliaria registrase electrónicamente el contrato de mi cambio de domicilio en el ayuntamiento del municipio en el cual residía anteriormente. A partir de aquí, yo debería poder llamar por teléfono al mismo ayuntamiento e, identificándome con mi DNI digital, indicarles los trámites que quiero realizar. El ayuntamiento entraría mis datos y, a lo mejor, me obligaría a confirmarlos por fax, por correo electrónico si lo tengo o, si no, presencialmente. Pero, con solamente un desplazamiento, la máquina administrativa debería empezar a funcionar por sí sola. El ayuntamiento activaría mis demandas e, inmediatamente, por vía electrónica, las administraciones local, autonómica y estatal cubrirían mis necesidades. ¿Por qué? Repito: porque estarían interconectadas y porque yo tendría un DNI digital.

Este es un servicio proactivo y de valor para el ciudadano, como afirmó el hasta ahora director general de Localret,¹ Xavier Marcet, en una jornada sobre administración digital organizada por Localret y los Estudios de Ciencia Política y Gestión Pública de la Universitat Pompeu Fabra.² Proactivo porque el ciudadano no actúa, sino que la administración actúa por él. Y esta proactividad, precisamente, es lo que le da valor.

1. <http://www.localret.es>

2. <http://www.upf.es/cpgp>

Han observado los lectores que en mi ejemplo decía que empezaba los trámites llamando por teléfono. Cierto.

Por lo tanto, se rompe la idea de que el eGobierno es solamente para unos pocos. Porque, como apuntaba al principio, una administración digital no obliga para nada a que el ciudadano esté también digitalizado. Si los servicios públicos están interconectados, pueden ofrecer cualquier demanda al ciudadano que utilice cualquier canal de comunicación -presencial, telefónico o digital-. En Cataluña se han llegado a acuerdos para activar esta opción.

Un último apunte: todo lo dicho aquí cambia un aspecto hasta ahora muy arraigado, el del principio de subsidiariedad. Es decir, según este principio, la administración local es la más próxima al ciudadano, por lo que debe tener las competencias más adecuadas para actuar según las demandas de sus administrados. Con una administración electrónica, tal y como la hemos entendido aquí, ¿quién es el más próximo al ciudadano? ¿Una ventanilla única digital? ¿Una plataforma que gestione todos los servicios públicos desde cualquier canal comunicativo?

2. Paciencia para el eGobierno

Mensaje 49, 9 de septiembre de 2002

De las inversiones en gobierno digital no deben esperarse resultados a corto plazo. Pero las autoridades no deben relajarse ni justificarse con estudios que indican la poca penetración del mismo en los ciudadanos.

El principal reto del gobierno digital es ganarse la confianza de los ciudadanos. Los datos de distintos estudios consultados, tanto a nivel local como autonómico o estatal, indican que el contacto con la administración es lo que menos buscan los usuarios cuando navegan por Internet.

El ciudadano no va a buscar a la administración digitalmente, porque, en realidad, debe ser ella la que se dirija al usuario desde todos los canales disponibles. Como todo está empezando, el ciudadano no ve beneficios por ningún lado. Además, está el problema de las dificultades en las conexiones, por precios y por infraestructuras.

Ante estos hechos, ¿son razonables los altos costes de la inversión en eGobierno? Sí que lo son, porque, como ocurre en cualquier empresa, los resultados serán visibles a medio plazo, o a largo plazo si continúan los obstáculos de todos conocidos. El caso del sistema sanitario británico da cuenta de ello. El Servicio Estatal de Salud Británico National Health Service, NHS,³ ha presentado un informe en el que considera que la telemedicina será clave para modernizar el sistema de salud de las Islas.⁴

3. <http://www.nhsia.nhs.uk>

4. <http://www.nhsia.nhs.uk/def/pages/info4health/contents.asp>.

Básicamente porque las nuevas tecnologías permitirán mejorar la actualización de información y servir al *staff* médico de forma más ágil, barata y con datos más refinados.

El mismo informe da ejemplos de lo que se lleva hecho en Gran Bretaña. Gracias a la red de datos creada, los hospitales de Glasgow y Truro tienen interconexión remota con los centros de Escocia y Cornwall, respectivamente. Esta comunicación instantánea ha mejorado mucho el servicio a los pacientes. Antes, los diagnósticos de patologías de usuarios que necesitaban a un especialista tardaban cinco días en llegar, porque se enviaban por correo interno. Si era urgente, el mismo paciente debía ir por su cuenta a Glasgow o Truro con el documento en mano.

Pero, aunque existan estos casos, el documento del NHS considera que las nuevas tecnologías no han conseguido mejorar totalmente el servicio médico. La razón es que no ha existido una estrategia conjunta en Gran Bretaña, sino proyectos concretos desarrollados por grupos concretos.

Dicho esto, la siguiente reflexión que se hace es si realmente va tan bien como se cree un sistema sanitario digitalizado. Haciendo referencia a un documento del British Medical Journal (BMJ),⁵ se indica que la relación coste-efectividad de los proyectos llevados a cabo tampoco es tan equilibrada. Por lo tanto, se dice desde el BMJ, la telemedicina mejora rutinas, pero el coste es demasiado elevado por unos beneficios más bien bajos.

Pero este no debe ser el motivo para no actuar en la mejora de los servicios públicos al ciudadano, como es el caso de la sanidad. Y la mejora estriba en la digitalización administrativa, como lo demuestran los ejemplos citados de Glasgow, Truro o del ejército británico.

5. <http://fastlink.headstar.com/bmj>

A corto plazo, la inversión es alta y los beneficios casi nulos. A medio-largo plazo, en un contexto digital, el ciudadano estará cada vez más acostumbrado a que las cosas se hagan rápidamente, cuando él quiera, como quiera y desde donde quiera. Si el eGobierno quiere ganarse la confianza de los usuarios, lo último que debe hacer es pensar en recoger los frutos al instante. Como dice el mismo National Health Service, el objetivo debe ser una estrategia global, amplia y con resultados cada vez más visibles para los beneficiarios.

3. Más implementación que estrategia

Mensaje 70, 16 de octubre de 2003

Las políticas en los países europeos se centran más en la implementación de soluciones que en planes estratégicos. Pero la implementación genera, a veces, resultados extraordinarios.

“El lunes nació un bebé en la maternidad y su nacimiento fue registrado en la localidad de Cork. El martes, la sección de Beneficios para la Infancia del Ministerio de Asuntos Sociales de Irlanda fue informado de este nacimiento. El miércoles, la madre recibió la subvención que le pertocaba, cuando aún estaba ingresada en la maternidad”. Esto es uno de los beneficios de la implementación de una acción de eGobierno.

En concreto, se trata de un programa del gobierno de Irlanda, el “*e-Enabling of Life Event Data*” ver información en Kablenet.⁶ El texto con el que inicio este artículo es una declaración de la ministra de Asuntos Sociales irlandés, Mary Coughlan). Este programa implica el intercambio de datos entre el Ministerio de Asuntos Sociales y el Ministerio de Salud e Infancia. Se basa en cuatro proyectos clave:

- Procesar electrónicamente los datos de los beneficios para menores.
- Digitalizar el registro civil.
- Incorporar un sistema de intercambio de datos interadministrativos.

6. <http://www.kablenet.com>

- Asignar a cada ciudadano/a un ‘número personal para servicios públicos’.

Esta actuación es una implementación del plan de acción de interconexión del gobierno irlandés, el REACH. La pregunta debe ser, ¿proviene este plan de acción de un programa estratégico integral para todo el sistema gubernamental irlandés? Entiendo por ‘integral’ aquél plan que piensa en la reingeniería de procesos, planifica la adaptación adecuada de las infraestructuras e incorpora planes de formación para introducir una nueva cultura administrativa. La respuesta es, me parece, que no.

Ello va muy acorde con lo que ocurre en los países de la Unión Europea. En esta comunidad, el eGobierno se implementa más que se planifica. Es muy interesante cómo esto se demuestra en el estudio comparativo de la UE con otros organismos supranacionales, ‘*Understanding the eGovernment Policy of the European Union*’, de Antonio Alabau, profesor de la Universidad Politécnica de Valencia.

La razón que justifica ese hecho es, básicamente y según el estudio citado, que las actividades en eGobierno de la UE están muy fragmentadas en distintos organismos. Ello comporta una clara falta de liderazgo, con lo que se dificulta la uniformidad en las acciones. Por lo tanto, se actúa más que se planifica.

La consecuencia de centrarse en la implementación es que se piensa más en la superficie -la tecnología, la interconexión, pensar más en la “e” que en el gobierno- que en el fondo de lo que significa e implica el eGobierno, una estrategia integral.

Aun así, todo ello no significa que no se estén llevando a cabo acciones excelentes como la del ejemplo de irlandés.

4. El desarrollo local

Mensaje 82, 12 de mayo de 2005

El desarrollo del eGobierno puede conseguir mucho del desarrollo local. Hay iniciativas importantes en este sentido, y también frenos innecesarios.

El eGobierno necesita una estrategia impulsada por los organismos estatales y supraestatales. Las iniciativas locales son una expresión puntual de esas estrategias macro, o un complemento interesante que tales estrategias deben tener en cuenta.

En Gran Bretaña ha habido una colaboración entre dos municipios que les ha permitido ahorrar costes en su estrategia compartida. Tandridge⁷ y Sevenoaks⁸ han desarrollado conjuntamente un proyecto de eGobierno, que consiste en la posibilidad de que los ciudadanos puedan descargarse los documentos aprobados en los plenos municipales y puedan debatirlos online. Al haber trabajado de forma común, han podido conseguir una importante subvención del gobierno británico.

Esta forma conjunta de actuar ya la llevaron a cabo hace tres años. Concretamente, Tandridge y Sevenoaks utilizan un mismo sistema para gestionar la contabilidad, instalado en Sevenoaks pero accesible también para los funcionarios de Tandridge.

Ello les permitió un ahorro del 25% coste total del software (más información en el artículo '*Small councils unite to make savings*', en eGovernment Bulletin, núm. 160).⁹

7. <http://www.tandridge.gov.uk>

8. <http://www.sevenoaks.gov.uk>

9. <http://headstar.com/egb/archive.html>

Estamos ante un caso de esfuerzos conjuntos para desarrollar el eGobierno a nivel local. Precisamente, el gobierno electrónico a este nivel es un laboratorio perfecto, sobre todo si se trata de municipios con pocos habitantes. En este ámbito es mucho mayor la capacidad para detectar las necesidades de los ciudadanos, por lo que es más fácil desarrollar proyectos adecuados. Además, también se pueden evaluar los resultados con mucha fiabilidad para mejorar o reconducir el proyecto. Y también son más sencillas, como en el ejemplo citado, las estrategias compartidas para llegar de forma más práctica a objetivos comunes.

Pero hay situaciones en las que lo que se consigue es desanimar a cualquier administración local para que trabaje en eGobierno. Es el caso del Ayuntamiento de Pontearreas, en Galicia. Tal y como explican en Libertad Digital, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones¹⁰ ha abierto un expediente sancionador al Ayuntamiento de Pontearreas¹¹ “por ofrecer acceso a Internet mediante Wi-Fi de forma gratuita y sin contar con licencia de ningún tipo”.¹²

En ciertos foros hablan de la CMT como la Comisión del Monopolio de Telefónica. Ciertamente, que un ayuntamiento imponga un sistema wireless es competencia directa de Telefónica. También es verdad que, para realizar cualquier acción en el sistema radioeléctrico, hace falta pedir autorización, algo que parece que no hizo el Ayuntamiento de Pontearreas. Pero los problemas burocráticos pueden solucionarse si hay interés en que la causa de esos problemas -un sistema *wireless* sin autorización previa para un ayuntamiento- pueda aplicarse.

10. <http://www.cmt.es>

11. http://www.riasbaixas.org/web/index.php?id_concello=40&id_idioma=1

12. Leer la noticia entera en:

http://www.libertaddigital.es/noticias/noticia_1276221970.html

Además, algunos municipios deben recurrir a la comunicación sin hilos para tener un acceso rápido a Internet.

Este es el ejemplo de una administración local que quiere participar activamente en el desarrollo del eGobierno. Hay otros casos en que ayuntamientos de ciudades grandes permiten sólo a 300 de sus trabajadores conectarse a Internet, mientras que, a su vez, quieren implantar ya servicios *online* para sus ciudadanos.

Sobre lo local no todo está escrito. Pero el eGobierno, en este sector debe tener vía libre para su experimentación.

5. Escenario municipal

Mensaje 23, 22 de junio de 2001

Un municipio desea implementar una política de eGobierno. Para ello debe seguir una serie de pasos clave. Veamos un escenario posible.

No inventaré la sopa de ajo en este artículo. El escenario del que quiero hablar se ha hecho realidad en muchos municipios. Pero vale la pena sistematizarlo.

Imaginemos que se trata de un municipio en el que partimos de cero para digitalizar los servicios. Lo primero que se puede hacer, y nada despreciable, es partir de las ideas de algún informe o estudio que nos dé unas guías de actuación. Pues bien, en estos momentos existe un documento del Center for Technology in Government (CTG)¹³ que puede ser muy útil: “*Untangle the Web. Delivering Municipal Services Through The Internet*”.¹⁴ Este estudio nos puede dar una idea de lo que supone elaborar un plan de digitalización de los servicios municipales. A grandes rasgos, los pasos que propone el CTG son los siguientes:

- 1.- Para empezar: Crear un equipo coordinado con especialistas e implicar a todos los departamentos en el proyecto.
- 2.- *Benchmarking*. Analizar otras iniciativas con éxito para poder recopilar buenas ideas.
- 3.- Marcar objetivos.
- 4.- Identificar costes.

13. <http://www.ctg.albany.edu>

14. http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/untangle_the_web

- 5.- Diseñar el sitio web.
- 6.- Implementar y gestionar el plan.
- 7.- Evaluar el impacto para corregir y redireccionar el plan.
- 8.- Mantener y actualizar el plan.

Bien, no me gustaría analizar un poco más el tercer punto sin antes decir que el equipo que lleve a cabo este proyecto debe incorporar a personas encargadas de las áreas de gestión, comunicación y técnica. Sobre el tercer punto, el referente a los objetivos, creo yo que es el que sustenta el proyecto.

¿Por qué? Porque el marcar objetivos debe clarificar muy bien lo que desean los ciudadanos y cómo actuar para que el proyecto consiga cubrir sus necesidades.

Así pues, por un lado, es imprescindible realizar un estudio previo de necesidades de los ciudadanos (véase, por ejemplo, “*What Citizens Want From eGovernment*”).¹⁵ Por otro, es importante tener en cuenta si la comunidad tiene los recursos para utilizar los servicios ofrecidos. Y, finalmente, es básico pensar en el mantenimiento del proyecto. Un ayuntamiento puede hacer un ‘*site*’ con un diseño espectacular, promocionarlo a bombo y platillo, prometer la luna a sus conciudadanos y resultar que, al tercer mes, cuando uno quiera buscar, por ejemplo, la agenda de conciertos de su ciudad, se encuentre con que no está actualizada -esto me ha ocurrido, una pena-.

Muy bien, han pasado dos años -mucho tiempo, ¿no?- y, finalmente, la página está ya operativa. Todo fantástico, pero, de golpe, un día, sin comerlo ni beberlo, se bloquea la página por

15. http://www.ctg.albany.edu/resources/htmlrpt/egovernment/what_citizens_want.html

un envío masivo de e-mails, la recaudación de impuestos está parada porque un 60% de los ciudadanos no quieren pagar y este 60% está concentrado delante del ayuntamiento en plena manifestación. ¿Qué ha ocurrido? Pues que, con una simple lista de distribución, se ha ido extendiendo un mensaje de protesta por la elevada e injustificada presión fiscal del municipio. Los ciudadanos han recibido este mensaje por e-mail o en su teléfono móvil. Y el mensaje decía: “No pagues los impuestos este año. Envía un e-mail a xxxxx@yyyyy.zz el día tal del mes cual a la hora X. Manifestación a las 19h ese mismo día delante del ayuntamiento” (si es muy largo, en el móvil se puede utilizar el lenguaje reducido).

Esta hipótesis es real en otros contextos y casos. Es decir, el ayuntamiento en cuestión no ha tenido lo suficientemente en cuenta a los ciudadanos en su proyecto. Y, éstos, como pasa muchas veces desde la sociedad civil, han sabido organizarse con pocos recursos, de manera rápida y efectiva, para movilizarse en defensa de unos intereses más importantes, según ellos, que la digitalización de su administración. Posiblemente, si se hubiese contado con su opinión, los objetivos de la digitalización del municipio hubiesen permitido ir más deprisa -por ser menos ostentosos y más funcionales- y, por qué no, los gobernantes se hubiesen dado cuenta de que el tema de la presión fiscal era un tema muy pero que muy caliente.

Un plan de digitalización debe pensarse muy bien, sobre todo, en lo relativo al cómo, al para quién y al para qué es necesario realizarlo. Si no, por ejemplo, los ciudadanos pueden sorprendernos con reacciones digitalizadas y... con menos, pero que mucho menos, dinero.

6. Nunca la estrategia por el tejado

Mensaje 44, 17 de mayo de 2002

Construir la casa por el tejado es un fracaso casi seguro. En la estrategia de eGobierno, ¿cómo se debe evitar esta fórmula mal concebida? Podemos hablar de un caso que se aproxima mucho a ello.

Muchas administraciones aplican una estrategia de eGobierno pensada solamente en la cara visible, en el 'portal'. Lo que ocurre muchas veces es que, una vez colgado el portal, al cabo de unos meses no se ha actualizado nada. Este es uno de los aspectos visibles más negativos. Pero lo cierto es que es la consecuencia de una inexistente estrategia. No se piensa en el ciudadano sino en el político para que se cuelgue medallas en su palmarés digital, como me ha sido ratificado por personas conocedoras de este sector. Aún así, existen casos en los que se trabaja de abajo a arriba, pensando en actuar coherentemente en una estrategia de gobierno digital. La máxima en estos casos es, primero, saber lo que tenemos; segundo, actuar según estos recursos para favorecer al ciudadano.

El Prat de Llobregat,¹⁶ en la provincia de Barcelona, es un ejemplo que se aproxima mucho a esta realidad. Por una serie de circunstancias, esta localidad tiene actualmente una potente infraestructura de cable de fibra óptica. Ante esta realidad, el Ayuntamiento ha querido aprovechar sus potencialidades para, en último término, mejorar sus servicios al ciudadano.

16. <http://www.aj-elprat.es>

Lo primero que ha hecho El Prat de Llobregat con el cableado ha sido crear una Intranet. La interconexión entre todos los organismos municipales era necesaria por cuestiones de emplazamiento y de operabilidad. La estructura organizativa parte de un edificio central y se distribuye físicamente por toda la ciudad, por la necesidad de algunos servicios de estar lo más cerca posible del ciudadano. Además, la intranet ha permitido acelerar algunos procesos internos en lo que a distribución de la información se refiere. Lo que se ha hecho ha sido “digitalizar” la administración.

El paso siguiente es claro: al estar digitalizada la administración, el ciudadano deberá poder acceder por todos los canales a los servicios administrativos. Si quiere, a través del portal, pero, si no tiene conexión, los funcionarios del ayuntamiento, que sí que pueden acceder telemáticamente a los datos, deben poder asistir con más eficacia y eficiencia a las demandas de los habitantes de El Prat. Por ello, paralelamente, debería incluirse en esta estrategia también la formación interna de los trabajadores del ayuntamiento.

Finalmente, y posiblemente es así, en estos momentos el ayuntamiento de El Prat esté pensando en empezar un estudio de las necesidades de los ciudadanos en lo que a eGobierno se refiere. Si se conocen estas necesidades, se evitarán inversiones que no llevan a ningún puerto. Ya existen estudios que demuestran que los casos exitosos de eGobierno son aquellos que han hecho previamente estudios de las necesidades a cubrir.

Con todo ello, cuando se actúe en el cómo acercar la administración al ciudadano a partir de lo realizado, se podrá hablar de un “caso modelo” en el que se incluye, primero, la infraestructura; segundo, la digitalización interna; tercero, la formación para, finalmente, cubrir el objetivo buscado: servicios administrativos eficaces y eficientes a los que el ciudadano puede acceder por distintos canales.

Un último punto sería la posibilidad de realizar servicios integrados. Es decir, poder cubrir, con una sola llamada, todas las demandas, al menos las que son competencia del ayuntamiento. Esto se podrá materializar si la interconexión entre los organismos municipales es fluida, sin ser interferida por el miedo a perder el control de la información que puedan tener algunos departamentos.

De momento, los hechos están demostrando que el ayuntamiento de El Prat está siguiendo un camino adecuado en lo que a eGobierno se refiere.

7. Posicionamiento en eGobierno

Mensaje 79, 31 de marzo de 2004

Existe una coincidencia de partidos en los gobiernos de Catalunya y España. Es un buen momento para que se posicionen definitivamente en una estrategia coherente para el eGobierno.

La coherencia necesaria implica facilitar desde Madrid la implantación, por un lado, de infraestructuras que agilizen la circulación de datos y, por otro, la integración definitiva de la administración estatal en el proyecto AOC.¹⁷

En Catalunya, el AOC está destinado a desarrollar la digitalización administrativa. Es un proyecto aprobado por todas las fuerzas políticas e impulsado por la Generalitat¹⁸ y Localret,¹⁹ el Consorcio de municipios catalanes.

Es cierto que, hasta ahora, ciertas cuestiones políticas han pesado en el avance fluido del proyecto, lo que hace más valioso el trabajo, durante la anterior legislatura, que los técnicos y cargos directivos despolitizados, tanto en la Generalitat como en Localret, han realizado para implantar la digitalización administrativa y los cambios en la cultura laboral de los funcionarios.

Por lo tanto, el gobierno debe recoger este guante y cambiar lo mínimo para mantener y mejorar lo que ya se ha hecho. Nunca es bueno cambiar por cambiar. Y, personalmente, creo que hay pocos fundamentos para un cambio muy profundo en la nueva

17. <http://www.gencat.net/presidencia/aoc>

18. <http://www.gencat.net>

19. <http://www.localret.es>

política sobre eGobierno. Es más, creo que el gobierno de Catalunya puede incorporar la visión municipalista y encajarla con la visión más autonomista del anterior gobierno.

Dicho esto, quiero aprovechar esta tribuna para comunicaros el lanzamiento de mi *weblog* personal: Goldmundus.com.²⁰ Goldmundus.com debe servir para manteneros informados, en forma de pincelada, sobre los temas que yo vaya descubriendo a nivel de ciudadanos, organizaciones, nuevas tecnologías y la relación entre estos tres parámetros. El eGobierno es uno de estos temas que trato y trataré en el *weblog*. Pero también comento películas de cine que he visto, algo muy relacionado con el parámetro “ciudadanos”.

Uno de los aspectos interesantes es que hay un apartado, ‘Novedades publicadas. Suscríbete’,²¹ para que, quien se haya suscrito, pueda recibir semanalmente un *mail* recordatorio sobre las novedades publicadas.

Espero que ese nuevo espacio, Goldmundus.com,²² os sirva como complemento a lo que se os ofrece desde Infonomia.com.²³

20. <http://www.goldmundus.com>

21. <http://www.goldmundus.com/maillinglist.asp>

22. <http://www.goldmundus.com>

23. <http://www.infonomia.com>

8. Cosas percibidas de eGobierno en España

Mensaje 91, 24 de diciembre de 2004

Estrategias unitarias, estrategias independientes, relación directa con el Estado y otras opciones que he detectado en el desarrollo del eGobierno en España.

Últimamente estoy repasando con más detalle del habitual las estrategias de eGobierno en España (del Estado, las Comunidades Autónomas y los ayuntamientos). Como he dicho alguna vez, hay estrategias distintas ante realidades distintas. Aquí haré referencia a Euskadi, Valencia y Andalucía. Tres modelos interesantes.

Algo destacable es la diferencia entre los que hacen el trabajo por su cuenta y los que van de la mano del Estado. Además, a algunos de los que van por su cuenta se les repite la historia dentro de su propio territorio, en el que las diputaciones van por su cuenta, y los ayuntamientos también.

Este es el caso del País Vasco. Las diputaciones forales de Álava, Bizkaia y Guipúzkoa tienen su propia estrategia, vinculada en mayor o menor grado a lo que se hace desde el Gobierno vasco. Por ejemplo, la pasarela de pagos *online* impulsada por el Gobierno la han integrado las diputaciones de Guipúzkoa y de Álava, todos los ayuntamientos de Guipúzkoa, el de Álava y Bilbao (Bizkaia).

La única que no lo ha hecho ha sido Bizkaia, pero sí que lo ha hecho su capital, Bilbao. ¿Qué ocurre? Según expertos en la zona, Guipúzkoa sí que ha desarrollado estrategias conjuntas con sus municipios y de acuerdo con el Gobierno vasco. En cambio,

Bizkaia tiene ahora la labor de empezar a vincularse con sus ayuntamientos en cuanto a estrategia de eGobierno se trata.

Otro caso lo tenemos en Valencia. La Comunidad Valenciana ha desarrollado un ambicioso proyecto de digitalización, *Avantic*,²⁴ en el que se incluye una importante labor de desarrollo de la administración electrónica. Parece ser que se ha preparado el proyecto sin tener en cuenta a los actores provinciales y locales. Ello ha provocado resistencias en esos ámbitos geográficos a la aplicación de los cambios propuestos.

También cabe decir que Valencia es un modelo de vinculación con las propuestas lanzadas desde el Estado. Así pues, recientemente la Diputación de Valencia ha incorporado el proyecto PISTA Local para permitir la administración electrónica en los ayuntamientos del territorio,²⁵ un proyecto impulsado desde el Gobierno español,²⁶ y en el que colabora la misma Generalitat Valenciana.

El caso de Andalucía es parecido al valenciano, aunque la administración electrónica de la Junta está más avanzada.²⁷ Como en Valencia, la Diputación de Almería también ha integrado el proyecto PISTA Local.²⁸

No es este el espacio para hacer un repaso a todas las CC.AA. El caso de Catalunya lo hemos comentado muchas veces en Red Pública, y el de Madrid, bueno, Madrid me parece una gran incógnita que aún no he terminado de entender plenamente. Sobre el resto de CC.AA., aún no he llegado a ellas. Espero encontrarme con sorpresas agradables

24. <http://www.avantic.es/>

25. <http://pista.dva.gva.es/ppal/>

26. <http://www.pistalocal.com/>

27. <http://www.andaluciajunta.es/SP/AJ/CDA/Secciones/E-Gobierno/AJ-EGobiernoIndice-01>

28. <http://www.dipalme.org>

9. Conectar lo desconectado

Mensaje 89, 18 de noviembre de 2004

En el Estado español se dan muchas iniciativas de eGobierno desde distintos niveles administrativos y a diferentes velocidades. Cabe conectar esas disfunciones.

Como decía hace un tiempo, puede ser que los ciudadanos de ciertas comunidades autónomas tengan cuatro identificadores digitales para hacer trámites *online*: el de su ciudad, el de su diputación, el de su comunidad autónoma y, pronto, el DNI digital. Cada administración ha diseñado, así, su propia estrategia, sin tener en cuenta ni la coherencia ni las necesidades de los ciudadanos.

Parece que ahora el gobierno socialista se ha dado cuenta de que esta desconexión acaba generando ineficacia. Asimismo lo ha dicho el secretario de estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Francisco Ros, cuando le pregunté por el tema después de una conferencia que dio recientemente en Barcelona. Ros me confirmó que si cada cuál anda solo se genera una ineficacia innecesaria.

Lo mismo dicen desde Red.es,²⁹ tal y como afirma la experta en eGobierno de la Universidad del País Vasco, Mentxu Ramilo. Desde Red.es, en otra intervención reciente en Madrid, se expuso que “hay una pluralidad de organismos públicos y privados proponiendo una serie de metodologías e indicadores para analizar esta compleja realidad desde distintos ámbitos de análisis (tecnológico,

29. <http://www.red.es>

30. ver comentario en: <http://www.goldmundus.com/default.asp?idarticulo=304>

empresarial, social, político) pero de forma inconexa, dispersa y en muchos casos sin demasiado rigor científico”.³⁰

¿Qué ha ocurrido? Posiblemente, a esta situación se ha llegado porque ha habido comunidades, diputaciones y ayuntamientos que han andado por su cuenta en eGobierno a causa de la ineficacia de los gobiernos centrales durante demasiado tiempo. Por lo que, ahora, es más difícil unir esfuerzos. También es cierto que a algunas comunidades, como Catalunya y Euskadi, gobernadas ambas por partidos nacionalistas, les ha interesado políticamente avanzar por su cuenta. Pero hay otras, como Andalucía, que también han hecho cosas al margen del Estado sin intereses nacionalistas de por medio.

¿La solución? Conectar estrategias para que, al final, exista una línea coherente con los intereses ciudadanos. Porque el objetivo último es facilitar la interconexión entre administraciones. Esto no será nada fácil. Aun así, por ejemplo, en Catalunya, a principios de 2003, la Generalitat y la Agencia Tributaria se habían intercambiado más de 120.000 certificados electrónicos para agilizar trámites, siempre con previa autorización de los ciudadanos.

Por lo tanto, hay voluntad. Pero siempre hay voluntad, siempre hay buenas palabras, siempre hay papeles que anuncian buenas intenciones. Eso debe traducirse en acciones.

10. Quién falla en el eGobierno

Mensaje 93, 2 de febrero de 2005

Ciertos datos en España muestran cómo las ciudadanas y los ciudadanos quieren tener contacto con la administración. La oferta del eGobierno avanza, lentamente, pero avanza. Aun así, no existe la suficiente fluidez entre ambos polos.

En el año 2003, el 25,2% de las viviendas españolas tenían acceso a Internet, según los últimos datos del instituto Nacional de Estadística (INE) sobre el uso de las tecnologías en España. El mismo año, la búsqueda de información *online* en los *sites* de las administraciones ocupaba el tercer lugar en el *ranking*, practicada por el 52% de los usuarios. La descarga de formularios oficiales ocupaba el séptimo puesto -27% de los usuarios-.

Ante estos datos,³¹ ¿por qué usuarios avanzados de Internet aún no realizan transacciones electrónicas con las administraciones, lo que implica que posiblemente tampoco lo hacen los usuarios primerizos?

He hablado con una persona que conoce el tema del eGobierno, que lo trata, que realiza las compras del supermercado *online*, que compra entradas y viajes por Internet, que es, en definitiva, un usuario avanzado. No se ha planteado realizar trámites *online* con las administraciones.

De hecho, hace poco descubrió que ya se había actualizado el sistema *online* de salud del municipio en el que vive, por lo que ahora -hace un año y medio lo probó y no podía- puede cambiar de médico de cabecera y pedir hora *online*.

31. consultables en <http://www.ine.es/prensa/np310.pdf>

También hace poco vió como era imposible pedir una visita concertada en un museo de Barcelona a través del Cat365.³² Es decir, el servicio estaba activado, pero no funcionaba.

Si analizamos estos dos hechos, se puede afirmar que existen dos motivos que le frenan para ser un usuario digital con la administración. El primero es la falta de información -¿es muy difícil avisar a un ayuntamiento cuando ya esté integrado en el sistema de salud *online* de su comunidad autónoma para que avise a sus conciudadanos con una carta?. El segundo, más grave, es la falta de credibilidad -¿alguna empresa *online* se atreve a anunciar una oferta para que luego el usuario vea que no funciona?

Si volvemos a los datos, y añadiendo que en el tercer trimestre de 2003 hubo 12.130.100 usuarios de Internet en España, resulta que un 52% de estos han buscado información en las páginas web de las administraciones.

Y, además, un 27,2% se han descargado formularios oficiales -yo me descargué un formulario oficial hace dos años, lo rellené, me fui a mi ayuntamiento de entonces para entregarlo y me dijeron: “Oiga, créame, iremos más rápido si le doy yo un formulario, me lo rellena aquí y lo paso por fax al organismo que tiene que recibirlo”. Por lo tanto, la gente quiere probar la relación *online* con los poderes públicos.

Pero no se atreve a dar el paso definitivo. Sinceramente, creo que el fallo está en la oferta. Y, a veces, en algo tan simple como informar sobre lo que existe y colocarlo bien en la misma página web. A veces, en algunas páginas administrativas, algo tan básico como el pago *online* de impuestos está en un lugar recóndito de la página o, peor aún, en un subapartado de un enlace que, por intuición, le llevará a uno a esa zona.

32. <http://www.cat365.net>

Vinculado con el éxito y el fracaso de los proyectos *online*, recomendando una guía del investigador de la Universidad de Manchester, Richard Heeks, que pone los elementos a tener en cuenta para elaborar correctas estrategias de eGobierno, con casos prácticos incluidos.³³

33. <http://www.e-devexchange.org/eGov/causefactor.htm>

11. eGobierno estratégico

Mensaje 95, 21 de marzo de 2005

Las inversiones en eGobierno son muchas veces estrategias políticas para no salirse de la tendencia. Pero, ¿está la digitalización administrativa en la agenda política?

La percepción hasta ahora era que los políticos en España se llenaban la boca con grandes proyectos de modernización tecnológica y de eGobierno, para luego quedarse todo en palabras y papeles. Sea como sea, últimamente en la agenda política las nuevas tecnologías ya no son prioritarias. El tema ya no vende. Ahora se verá si realmente los políticos creen en las posibilidades del trabajo en red.

El punto de partida de esta reflexión es una conversación con una amiga y buena conocedora de lo que ocurre en el mundo del gobierno electrónico, la investigadora de la Universidad del País Vasco, Mentxu Ramilo.³⁴ De hecho, hablamos de un estudio que ella ha realizado sobre la actualidad de la administración digital en los ayuntamientos de Euskadi y que presentará en breve.

Antes de salir a la luz, me permito reproducir un par de párrafos que han generado este artículo:

Frase 1: “Es mucho más sencillo y produce más rentabilidad a la clase política a corto plazo gastar los recursos públicos en pantallas planas, ordenadores de última generación, portales y páginas web con servicios electrónicos avanzados que invertir tiempo y enormes esfuerzos en persuadir, animar, dinamizar e

34. <http://mentxublog.blogspot.com/>

implicar a los responsables políticos, directivos, técnicos y demás profesionales en la transformación de las organizaciones para que, definiendo de forma conjunta cuáles son los problemas y cómo abordarlos, puedan responder mejor a las necesidades de la ciudadanía (rentabilidad social)”.

Frase 2: “La “calidad de servicio”, la “orientación a la ciudadanía”, la “igualdad de oportunidades”, el “servicio integral”, el “trabajo en red”, el “diálogo”, el “consenso”, son valores de una filosofía que entiende la política “al servicio de la (y con la) ciudadanía”. Estos valores tienen que ser interiorizados por todas las personas que forman parte de las organizaciones públicas, privadas y sociales que tienen algo que aportar en la resolución de los problemas colectivos. Si no existe una interiorización real de valores, por mucho cambio de fachada y discursos modernizadores y tecnológicos que se hagan, el corazón de las organizaciones seguirá latiendo desde una lógica competencial “jurídico-administrativa” y no desde una filosofía de “servicio integral para (y con) la ciudadanía”. (Cabe decir que esta segunda afirmación se basa en literatura académica de otros autores).

Por lo tanto, como indica también Mentxu Ramilo en su trabajo, se sigue empezando la casa por el tejado y no se trabaja en una remodelación profunda de la administración para dar el servicio necesario al ciudadano. Se piensa más, como dice la autora, en ‘estar en la red’ que en ‘trabajar en red’, en apostar por la ‘calidad tecnológica’ que por la ‘calidad política’. Esto último hace que se piense en el ciudadano más como un ‘cliente’ y no como, valga la redundancia, un ciudadano.

Pero el problema más grave, tal y como se comenta en algunos círculos empresariales, es que ahora todo ese discurso ha pasado a un tercer plano. Es decir, parece como si los gobiernos

se hayan olvidado del tema porque ya han “hecho” el trabajo de digitalización a que les obligaba la Unión Europea después de la Cumbre de Lisboa de 2000.³⁵

El eGobierno ya no está en la agenda política, ya no es una estrategia a tener en cuenta. En Catalunya, el programa Administració Oberta de Catalunya está en caída libre con todas las últimas dimisiones de los altos cargos del portal único digital Cat365.³⁶ Por lo menos en España se está relanzando la necesidad de apostar por las nuevas tecnologías desde Red.es.³⁷

Pero, ahora más que nunca, los políticos tienen la sartén por el mango, porque ya se han dado cuenta de que cualquier fracaso de “su” política digital no les saca réditos electorales.

35. http://www.europarl.eu.int/summits/lis1_es.htm

36. <http://www.cat365.net>

37. <http://www.red.es>

12. Visión estratégica en el eGobierno

Mensaje 98, 27 de mayo de 2005

El eGobierno es una estrategia de modernización de la propia administración. Esto tan obvio parece haberse olvidado.

Parece que no ha habido una visión estratégica de modernización administrativa en los proyectos de inversión tecnológica de las administraciones en España. Así se comentó en unas recientes Jornadas sobre eGobierno organizadas por el Departamento de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad del País Vasco.³⁸

El debate partió de una interesante exposición del investigador de la Universidad Complutense de Madrid, Juan Ignacio Criado, basada en su artículo ‘Modernización Administrativa y Difusión de Innovaciones Tecnológicas en el Sector Público’,³⁹ y publicado en la Revista Internacional de Sociología, 2004, nº39, pp. 63-105), en el que expone los resultados de una investigación sobre el *front* y el *back office* digital de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid.

Entre otras cosas, Criado dijo que la incorporación de las nuevas tecnologías en las administraciones no ha seguido un desarrollo autónomo ni ha generado un impacto para el cambio automático. De hecho, se ha tratado más una inercia institucional, o, incluso, muchas veces, una moda -el mismo Criado, junto

38. <http://sared.berriemaile.com>

39. http://sared.berriemaile.com/images/1_Criado_RIS_39_2004.pdf

con la investigadora en eGobierno de la Universidad del País Vasco, Mentxu Ramilo, ya escribieron un artículo en 2001 titulado ‘e-Administración ¿Un reto o una nueva moda?’.⁴⁰ Precisamente, creo yo, esa inercia institucional es la que ha facilitado la entrada en escena de las limitaciones internas para el desarrollo del eGobierno. Criado habla de la falta de liderazgo, la necesaria reingeniería de procesos o la misma formación como frenos. Yo le añadiría, como obstáculo importante, la incapacidad de muchos cargos y departamentos de ceder las cuotas de poder necesarias para un eGobierno eficiente y eficaz.

Si la inversión se hubiese basado en una estrategia en lugar de una inercia, seguramente las cosas habrían sido más fáciles. Pero, de todos modos, el camino es y será arduo, bastante arduo. Además, como he repetido en otras veces, esa inercia ha desaparecido, y el eGobierno ya no es prioritario en la agenda de los políticos (ver el artículo ‘En la encrucijada’, escrito en Propolisclub.net).⁴¹

De todos modos, ya hay quien comenta que el eGobierno debe ir más allá de la ‘e’, por lo que, las estrategias -si las hay- deben incorporar la ‘r’ de red, la ‘i’ de innovación y la ‘c’ de conocimiento (ver artículo del director de Tecnocampus, Jordi Marín, titulado ‘r+i+e+c - gobierno, el gobierno y la gestión pública en la sociedad del conocimiento’, también en Propolisclub.net).⁴²

40. http://www.ivap.euskadi.net/r612347/es/contenidos/informacion/rev_vasca_adm_publ/es_3822/adjuntos/ramilocriado.pdf

41. http://www.propolisclub.net/verinfo.asp?busqueda=enrucijada&offset=&info_id=662

42. http://www.propolisclub.net/verinfo.asp?busqueda=mar%EDn&offset=&info_id=684

13. eGobierno y nuevos miembros de la UE

Mensaje 86, 7 de septiembre de 2004

La ampliación de los estados miembro de la Unión Europea (UE) ha reajustado las tendencias de digitalización de la UE, con sorpresas como las de Malta y Estonia.

La nueva Europa de los 25 ha generado nuevos *inputs* en lo que a digitalización se refiere. Todos sus estados tienen una política de implantación de las nuevas tecnologías, y algunos muy avanzada. De hecho, Malta y Estonia lideran el grupo de los nuevos diez, y superan a España, Grecia y Portugal.

Este último dato se corresponde al índice sobre el grado de aplicación del compromiso de digitalización en los estados de la UE, plasmado en el documento eEurope 2005.⁵¹ En este índice, Malta y Estonia ocupan los lugares 13 y 14 respectivamente. España está en el 15. Es interesante consultar el estudio, realizado por la escuela de negocios francesa INSEAD, sobre el tema de la nueva UE de los 25 y la aplicación del eEurope 2005.⁵²

Dicho esto, ¿por qué hay nuevos países sin el apoyo de la UE hasta ahora, y con economías comunistas hasta hace poco como en Estonia, que han entrado en la institución superando a España, por ejemplo, en temas como el eGobierno? La necesidad de demostrar nuevas formas de hacer política, el espacio virgen por recorrer en una nueva administración en los paí-

51. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_es.pdf

52. <http://www.euractiv.com>

ses del antiguo bloque soviético y el tener territorios pequeños muy manejables -como Malta- son algunas de las razones que lo justifican. Al menos así lo vimos en una conversación con un miembro de la delegación en Barcelona del European Institute of Public Administration.⁵³

Sobre las nuevas formas de hacer política, la digitalización administrativa permite a muchos de los países del antiguo bloque soviético demostrar que ahora pueden ser transparentes. En cuanto al espacio virgen a recorrer por la administración de muchos de esos países, el tema es que tienen la oportunidad de aprovechar todo el potencial de las nuevas tecnologías porque están obligados a hacer unas estructuras nuevas que rompan con el pasado inmediato.

Malta y Estonia, como he dicho, parecen ser un buen ejemplo. Estonia, sobre todo, como caso paradigmático de ex república comunista de la Unión Soviética. Aquí ha jugado un gran papel el liderazgo de los políticos del país. El trabajo realizado se puede ver, por ejemplo, en el portal para ciudadanos de Estonia.⁵⁴

En el caso de Malta, al ser un país pequeño tiene mucho margen para actuar. Un caso con éxito ha sido el de la obtención totalmente *online* de certificados de nacimiento, matrimonio o defunción en Malta.⁵⁵

Esperemos que el impulso de esos nuevos países en el tema de la digitalización administrativa haga la presión necesaria a otros que ven cómo les pisan los talones, o les superan.

53. <http://www.eipa.nl>

54. <http://www.riik.ee/ekodanik> e información en :
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN018422.pdf>

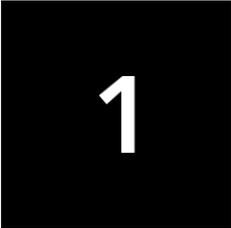
55. <http://certifikati.gov.mt> e información en:
<http://www.di-ve.com/dive/portal/portal.jhtml?id=80902&pid=127>

1. eGOBIERNO

1.1. Estrategia para el eGobierno

1.2. Interadministración

1.3. Servicios *online*



1

14. Fórmulas imaginativas de desarrollo

Mensaje 48, 19 de julio de 2002

Si se tiene un firme compromiso para implantar el gobierno y la democracia digitales, pero pocos recursos para aplicarlo plenamente, se puede recurrir a fórmulas hasta ahora impensables para realizar los objetivos marcados

Supongamos que el ayuntamiento X del país A tiene un buen plan estratégico para desarrollar un servicio digital de atención al ciudadano. Imaginemos que, de momento, este ayuntamiento ha conseguido desarrollar un sistema de información *just-in-time* en los móviles de sus habitantes. Pero hasta aquí llegan sus posibilidades para aplicar la estrategia. Tiene la infraestructura, aunque no puede invertir mucho más en adquirir el *know-how* necesario.

Entonces, el ayuntamiento X del país A empieza a rastrear el mercado de las “best practices” en eGobierno y democracia digital. Curiosamente, encuentra una experiencia del ayuntamiento Y del país B que, gracias a un sistema de gestión de demandas, puede agilizar la reparación de problemas “denunciados” por los ciudadanos. Es decir, todas aquellas “denuncias” presentadas ya sea por *mail*, teléfono o presencialmente son registradas y, automáticamente, procesadas hacia los responsables públicos destinados a dar una solución.

Es entonces cuando el ayuntamiento X se pone en contacto con el ayuntamiento Y para conocer el caso. Además, resulta que ese último quiere aplicar algo similar a lo que el ayuntamiento X está llevando a cabo con los mensajes a móviles. Pues bien, llegan a un

acuerdo para intercambiar experiencias y *know-how*. Los dos acaban consiguiendo avanzar un poco más en sus objetivo, a un coste más bajo que si lo hubieran hecho solos. Además, se han saltado cualquier supuesta norma políticamente correcta como, por ejemplo, unirse a sus colegas de rango administrativo para intentar presionar a otras instancias en aras de recibir subvenciones o apoyos.

Pues bien, un caso como éste de llegar a un acuerdo entre dos organismos públicos locales de diferentes estados para desarrollar el gobierno digital existe. En Gran Bretaña, el municipio de Bracknell Forest Borough⁵⁶ ha intercambiado conocimiento digital con el condado de Fairfax, en los Estados Unidos.⁵⁷ Ahora mismo, Fairfax puede aprovechar el liderazgo de Bracknell en el desarrollo de las tarjetas inteligentes, mientras que Bracknell aprenderá de uno de los portales mejor estructurados y con más buena usabilidad de los Estados Unidos.

Este hecho puede tener otra lectura. Se está comprobando que, aunque a simple vista no lo parezca, no es nada fácil que se llegue a acuerdos entre administraciones para unificar estrategias y procesos en aras de una mejor digitalización administrativa. Esto se acentúa más cuando se acercan procesos electorales. Por lo tanto, la actitud de Bracknell y Fairfax indica que, sobre todo las entidades locales, pueden encontrar un espacio de acuerdos mucho más fructífero fuera de sus mismas fronteras. Ya me lo decía un empresario: ‘no, si las cosas me empezaron a ir mejor cuando dejé de vender en mi país y comencé a hacerlo fuera. Se acabaron los obstáculos administrativos, legales y políticos. Ahora resulta que me vienen a buscar para que aplique aquí lo que les explicaba hace más de diez años’.

56. <http://www.bracknell-forest.gov.uk>

57. <http://www.co.fairfax.va.us>

Un pequeño apunte final. ¿Podemos confiar en el compromiso político del gobierno español con el desarrollo de la sociedad de la información y, por ende, con el eGobierno si resulta que, como él mismo ha reconocido, ha asignado el Ministerio de Ciencia y Tecnología a Josep Piqué para que pueda dedicar más tiempo a su candidatura a las próximas elecciones autonómicas de Catalunya?⁵⁸

58. ver: http://www.elpais.es/articulo.html?d_date=20020711&xref=20020711elpepinac_22&type=Tes&anchor=elpepinac

15. La interconexión desde los entes locales

Mensaje 52, 22 de octubre de 2002

El objetivo de interconectar a todas las administraciones ha avanzado con programas europeos. ¿Cómo ayudar a las administraciones locales para llevarlo a cabo?

La Unión Europea (UE) está predispuesta a impulsar la interconexión entre las distintas administraciones para agilizar el desarrollo del gobierno digital. Es el momento de preguntarse por las capacidades de la administración local para invertir en la interconexión.

Con el programa *Interchange Data between Administrations* de interconexión administrativa (IDA,⁵⁹ ver nota de prensa de la UE),⁶⁰ la UE obliga a los estados miembro a actuar en serio en el tema de la administración digital.

Evidentemente, para que esta interconexión sea posible, es necesaria una infraestructura que lo permita. Y, como se ha visto, al menos en España, las grandes operadoras solamente tienen ojos para los territorios rentables. Los territorios poco poblados deben esperar a la intervención pública o priorizar en su presupuesto la inversión en infraestructuras.

De todos modos, la presión de la sociedad está provocando el florecimiento de tecnologías existentes pero no utilizadas hasta ahora. No es descabellado pensar que pronto muchas localidades

59. <http://europa.eu.int/idabc>

60. http://europa.eu.int/rapid/start/cgi/guesten.ksh?p_action.gettxt=gt&doc=MEMO/02/141|0|RAPID&lg=EN&displayeuropa.eu.int/rapid/start/cgi/guesten.ksh?p_action.gettxt=gt&doc=MEMO/02/141|0|RAPID&lg=EN&display

podrán tener conexión a la red mediante satélite o aprovechar el tendido eléctrico para permitir la circulación de datos. ¿Alguien ha pensado en la posibilidad de enchufar el ordenador en el enchufe de siempre y, sin nada más que ese cable, estar ya conectado a Internet? Esto es posible. Además, parece ser que Gas Natural se ha preocupado de ir instalando cable mientras reestructuraba su propia red de distribución. Es decir, si las autoridades lo permiten, estamos cerca de soluciones inimaginables hasta hace poco.

Pero las administraciones locales también son sensibles a los gastos que generan las aplicaciones necesarias para interconectarse con el resto de niveles administrativos. Si, además, tenemos en cuenta los distintos estándares de las bases de datos que se han instalado en los sistemas informáticos de los ayuntamientos, la inversión para unificar datos y permitir que circulen hacia otros organismos puede ser elevada. Soluciones existen.

Primeramente, el mercado local puede no ser un mercado para las grandes empresas tecnológicas. Segundo, un trato personalizado con el cliente es, en este caso, el más adecuado para dar soluciones adecuadas a sus necesidades. Tercero, desde el punto de vista del *software*, es posible que dos sistemas con distintos códigos puedan comunicarse entre ellos. A partir de aquí, la idea es que una empresa pequeña dé servicios a precios competentes y abarcables por parte de los municipios para que, éstos, puedan interconectar sus datos con otras administraciones y, de este modo, evitar al ciudadano la enorme cantidad de trámites a realizar con las administraciones.

Pues ya existe un proyecto pensado para integrarse en este campo. Unos estudiantes de un máster de la Universidad de Barcelona han desarrollado la planificación estratégica de una empresa pensada exclusivamente para conectar los entes locales con los entes autonómicos y estatales. Ante el cliente potencial, la

empresa implantaría soluciones para permitir esta interconexión y realizaría el mantenimiento de estas aplicaciones. El *software* destinado a ello permitiría, por ejemplo, que la administración autonómica enviase la demanda de confirmación de un dato al municipio y, automáticamente, mediante una comprobación en la base de datos de éste, se respondiese mediante, por ejemplo, un 'sí' o un 'no'. Actualmente el proyecto está solamente en papel, pero sus autores son expertos en la administración local y en programación, por lo que la idea puede empezarse a aplicar cuando ellos quieran. El campo está lo suficientemente virgen como para que planten allí sus semillas.

16. La revolución interna

Mensaje 59, 12 de febrero de 2003

La revolución tecnológica en la administración debe empezar dentro de la propia administración. Los mismos gestores públicos lo reconocen.

Los gestores públicos piden un discurso “políticamente correcto” que ayude a situar a las nuevas tecnologías en una posición prioritaria en la agenda política. De hecho, da mucho que hablar el documento de la ponencia marco del *Congrés Català de Gestió Pública* celebrado el 27 y el 28 de septiembre de 2002 en Barcelona.⁶¹ En este documento se exponen los obstáculos con los que los gestores públicos consultados se encuentran para introducir las nuevas tecnologías en sus organizaciones y para dar servicios a los ciudadanos.

El documento de la ponencia marco titulado ‘El Gestor Público y las TIC en un entorno de cambios estratégicos y culturales’,⁶² se ha elaborado con la participación de representantes de todos los organismos públicos y administrativos que participan en el desarrollo de la administración digital en Catalunya (disponible en catalán, se puede utilizar el traductor automático catalán-castellano).⁶³

A los participantes se les expuso el punto de vista de estos organismos e instituciones sobre las dificultades que encuentran para la introducción de las TIC a nivel personal, dentro de su organización y hacia el ciudadano. Posteriormente se extrajeron medidas y acciones a desarrollar para dar respuesta a estas dificultades.

61. <http://www.congres.lluert.net>

62. http://www.congres.lluert.net/comunicacions/ponencies/ponencia_3.pdf

63. <http://www.internostrum.com>

A nivel personal, los gestores públicos se sienten presionados por la transparencia y la accesibilidad que ahora permiten las nuevas tecnologías. Tienen poco tiempo para formarse y, además, se dan cuenta de que las TIC provocan miedo y resistencia al cambio.

Dentro de su organización creen que las nuevas tecnologías no se implantan como una estrategia de cambio. Por ello, consideran necesaria una reingeniería de procesos de trabajo previa a la implantación de los servicios digitales. También creen que falta un modelo sólido y conocimiento de *'best practices'* en gobierno digital.

De cara al ciudadano, se dan cuenta de que la penetración de Internet aún es baja, con brechas socioeconómicas y geográficas importantes. También aceptan que los ciudadanos confían poco en los trámites *online*, pero creen también cierto que, antes que hacer nada, es importante conocer las necesidades reales de esos ciudadanos.

A partir de estos puntos de vista, las acciones deben partir de conseguir un discurso *'políticamente correcto'* para ayudar a situar a las nuevas tecnologías como prioridad en la agenda política, además de conseguir que se vinculen sus ventajas con los valores de la administración pública. También consideran importante que se nombren cargos directivos y de liderazgo directamente vinculados con proyectos de implantación de las nuevas tecnologías. En la organización, la reingeniería de procesos debe ir acompañada de un más alto nivel de formación, vinculado con la promoción profesional de los que obtengan esa formación. Finalmente, consideran básico realizar estudios de necesidades ciudadanas para, posteriormente, promover y difundir la cultura y el acceso a las nuevas tecnologías.

Es importante este punto de vista, porque la visión parte del interior de la misma organización pública. El cambio interno es más factible si hay personas que lo apoyan desde dentro.

17. Intercambio de datos, el futuro inmediato

Mensaje 83, 14 de junio de 2004

Los proyectos de intercambio de datos entre administraciones son el principal objetivo a corto y medio plazo. Bueno, siempre ha sido un objetivo.

Es evidente que el gran interés de los promotores del eGobierno ha sido siempre conseguir la interconexión digital entre administraciones. Lo que ocurre es que ahora parece que haya más prisa y buenas intenciones para ejecutarlo. Este hecho se ratificó recientemente en una mesa redonda en la que representantes del sector del eGobierno catalán analizaron un estudio realizado por la Universitat Pompeu Fabra sobre Internet y los ayuntamientos.⁶⁴ Hubo dos intervenciones que así lo demostraron.

Por un lado, el director gerente de Cat365,⁶⁵ Manuel Sanromà, incidió en la necesidad de digitalizar las bases de datos de los ciudadanos para permitir reducir trámites, gracias al intercambio de datos telemáticos entre administraciones. Estas bases de datos van desde el registro civil, hasta el padrón o el registro de la propiedad.

Por otro lado, la comisionada para la Societat del Coneixement de la Diputació de Barcelona,⁶⁶ Anna Miró, cree necesario que, por fin, las administraciones catalanas acepten colaborar mutuamente.

64. ver información sobre el estudio y ese acto en :
<http://www.goldmundus.com/default.asp?idarticulo=259> y en
<http://www.goldmundus.com/default.asp?idarticulo=261>

65. <http://www.cat365.net>

66. <http://www.diba.es>

De hecho, en Cataluña algo se ha hecho hasta ahora. La Generalitat catalana ha intercambiado en los últimos meses más de 120.000 certificados electrónicos con la Agencia Tributaria española,⁶⁷ con lo que se ha impedido que un ciudadano tuviese que pedir ese certificado y entregarlo a la Generalitat. En relación con los ayuntamientos, se han hecho pruebas de intercambio telemático de datos con los de Barcelona, Mataró, Terrassa, Sant Boi y parece que también con Sabadell. A finales de este año la mayoría de los ayuntamientos deberían estar interconectados con la Generalitat catalana.

También se está trabajando con otros organismos como el Registro Mercantil⁶⁸, la Dirección General del Catastro⁶⁹, el INEM⁷⁰ o la Seguridad Social.⁷¹ Todos ellos con el mismo objetivo: permitir que, en los trámites en los que se necesiten datos de esos organismos, la Generalitat catalana pueda acceder directamente, previo consentimiento del ciudadano, para evitar que ése último tenga que hacer el trámite.

En el resto de países europeos no están ni mejor ni peor que en España. Hay, también, iniciativas en el mismo sentido. Por ejemplo, en Bélgica la seguridad social permite la interconexión entre sus delegaciones con otros organismos públicos y también privados. En 2002 se realizaron más de 240 millones de intercambios electrónicos.⁷²

En Pordenone, Italia, existe un sistema que permite a las empresas de 52 municipios realizar trámites de alta y modificación

67. <http://www.aeat.es>

68. <http://www.rmc.es>

69. <http://www.catastro.minhac.es>

70. <http://www.inem.es>

71. <http://www.seg-social.es>

72. <http://www.2qconference.org/filer/92/KSZEng.doc>

de datos en un solo punto, desde el cual se redistribuyen los datos a los organismos públicos que los necesitan.⁷³

En Estados Unidos, por ejemplo, la Agencia de Protección del Medio Ambiente tiene una red de intercambio de datos entre 20 estados,⁷⁴ con lo que se permite activar planes de emergencia cuando en un estado se perciben aspectos como un nivel bajo de potabilidad de agua o la emisión de aire contaminado.

Lo que está claro, pues, es que en Cataluña, y parece que en España también, la interconexión de datos entre administraciones empieza a ser una cuestión de estado.

73. <http://www.forumpa.it/forumpa2003/convegna/relazioni/485-cinzia-piva/485-cinzia-piva.ppt.zip>

74. <http://www.epa.gov/neengprg>

18. Los estándares, un problema

Mensaje 90, 2 de diciembre de 2004

Se puede apuntar uno a la firma digital, se pueden hacer grandes planes de intercambio de datos entre administraciones, pero sin estándares unitarios no se va a ningún sitio.

Un documento estándar, una pasarela estándar, un código estándar. Es como el Beta y el VHS. Si utilizaba un video Beta, pues aunque la calidad fuese más alta, pocas opciones tenía de intercambiar vídeos con otros amigos. En la estrategia de eGobierno ocurre lo mismo.

Ya se pueden hacer planes de intercambio de datos entre administraciones, o de incorporación de la firma digital. Sin estándares el proceso queda parado en alguna parte del camino. Así me lo ha afirmado un trabajador de la función pública.

Imaginemos que soy un ciudadano que pido *online* un certificado de empadronamiento para cambiar los datos de mi tarjeta sanitaria. Tengo la opción de imprimirlo e ir a Sanidad, o de que me ofrezcan un documento electrónico válido por incorporar un código que demuestra que es oficial. Yo acepto el documento electrónico.

Me voy a la página de Sanidad y relleno el formulario de cambio de datos de mi tarjeta sanitaria. Hay una opción en la que me piden incorporar un certificado de empadronamiento para justificar mi cambio de domicilio. En el formulario hay la opción de 'subir' ese documento desde mi ordenador. Yo la llevo a cabo y, sorpresa, me dice que ese documento no está reconocido por el sistema porque es un PDF y no un Doc, por decir algo.

Claro está que yo puedo convertir el documento de PDF a Doc, pero a lo mejor pierde la legalidad porque, por ejemplo, un Doc no reconoce el código oficial que incorpora el PDF.

¿Qué ha ocurrido? Ha habido un problema de estándares. El ejemplo me lo he inventado, y a lo mejor algún técnico puede decirme que lo que he contado no puede ocurrir exactamente tal y como lo he dicho. Pero es un ejemplo gráfico para demostrar que sin estrategias comunes no vamos a ningún sitio.

Además, si hubiese relación interadministrativa entre el Ayuntamiento y Sanidad, pues yo no debería hacer nada, porque Sanidad se encargaría de acceder a mis datos para comprobar, previa autorización mía, que he cambiado de localidad.

Dicho esto, es importante destacar que hay intención para arreglar el problema. El *Interchange Data Between Administrations* (IDA), organismo de la Unión Europea que trabaja para la interadministración, recomienda en una última Comunicación que es importante aumentar la estandarización de formatos para permitir el desarrollo del eGobierno.

1. eGOBIERNO

1.1. Estrategia para el eGobierno

1.2. Interadministración

1.3. Servicios *online*



1

19. Servicios electrónicos a la carta

Mensaje 43, 8 de mayo de 2002

La relación entre la administración y el ciudadano cada vez se ajusta más a “servicios al gusto del consumidor”. En estos momentos existen tres formas de aplicarlos.

De hecho, los servicios administrativos electrónicos a la carta son la parte del pastel del eGobierno más aceptada por la visibilidad de su éxito. Hay administraciones que ofrecen unos servicios personalizados de tal manera que, por ejemplo, un funcionario puede ayudar a una persona conectada a Internet a rellenar cualquier formulario en tiempo real. Pero veamos los tres tipos de relaciones “a la carta” con soporte electrónico que hemos observado que empiezan a consolidarse en el sector del eGobierno.

1.- Conexión con la administración desde Internet:

Este servicio implica atender al ciudadano *online* mediante un *chat* personalizado.

Un ejemplo que está funcionando con éxito es el aplicado por el estado de Virginia, en los Estados Unidos. Cuando uno entra en MyVirginia,⁷⁵ y clicla en Live Help, le aparece un mensaje del tipo “Bienvenido a Virginia On-line Help. ¿En qué puedo ayudarle?”. No es ningún mensaje que se active automáticamente cuando uno se conecta ni nada por el estilo. En realidad, quien responde es un funcionario o funcionaria conectada al servicio de ayuda *online*.

75. <http://www.myvirginia.org>

A partir de este momento, el ciudadano puede pedirle qué es lo que desea y obtener una respuesta adecuada. Posiblemente, si quiero pagar un impuesto, me indicará dónde encontrarlo en el mismo portal, o dónde recogerlo. Muy probablemente el mismo funcionario realizará la navegación necesaria para darme instrucciones de cómo circular en el portal: “vaya aquí”, “clicke aquí”, “baje con el cursor hasta aquí”, “rellene su nombre”, y un largo etcétera.

2.- Call center administrativo tipo A:

El ciudadano se conecta con un *call center*, y los operadores atienden las demandas del ciudadano siendo ellos los que circulan por el *site* administrativo.

Esta es la idea que aplicará Cat, la plataforma multicanal que gestionará los servicios administrativos de todas las administraciones de Catalunya.

3.- Call center administrativo tipo B:

El ciudadano se conecta con este *call center* y el operador realiza una navegación simultánea con él. Es decir, el operador puede ver la pantalla del navegador del ciudadano y hasta le puede indicar con un cursor dónde debe clicar o dónde rellenar la información necesaria.

De hecho, existe un proyecto que posiblemente se aplicará este mismo año en una población de Cataluña.

Podemos observar como el primer tipo de servicio administrativo electrónico, el de MyVirginia, es aplicable solamente para aquellos que se conectan a Internet, bastantes según los datos, y que, además, saben conversar mediante un *chat*, una minoría de los que se incluyen en los datos de conexión a Internet. El tercer tipo de servicio, aunque sea el más revolucionario, es una

prolongación del segundo, por la herramienta de poder entrar en la “pantalla” del ciudadano y ayudarlo a navegar. En cambio, el segundo tipo de servicio tiene como punto de partida la digitalización misma de la administración. Piensa en un ciudadano no internetizado, como son, no nos engañemos, la mayoría en estos momentos, aunque los datos nos digan lo contrario. Es un servicio que actúa según los cánones que deberían imponerse: primero se aplican las herramientas tecnológicas a la administración; después, el ciudadano escoge cómo se conecta a ella.

20. Todo *online*

Mensaje 57, 8 de enero de 2003

El eGobierno en Singapur permite al ciudadano realizar los trámites *online* desde el inicio hasta el final, algo de lo que no se pueden jactar muchas administraciones europeas.

El desánimo se cierne sobre los ciudadanos cuando se dan cuenta de que, en algunos trámites administrativos anunciados como “*online*”, el proceso digital termina con la simple impresión del formulario, el cual debe presentarse en las oficinas administrativas. Singapur es un buen ejemplo que demuestra que el proceso es *online* del inicio al fin.

Singapur es uno de los modelos de eGobierno de referencia. La digitalización administrativa en ese país ha seguido una estrategia lógica. Se ha empezado por dentro para, después, lanzar los servicios al público. Es evidente que el proceso no ha terminado, pero está muy avanzado y, en ciertos casos, a años luz de muchos de los que se están desarrollando en Europa.

Uno de los servicios estrella de Singapur es el que se da a los ciudadanos. Los datos del gobierno son muy alentadores. Ahora son el 77% los servicios que se pueden desarrollar exclusivamente *online*, un total de 1600. Todos ellos están concentrados en el portal ciudadano eCitizen.⁷⁶ Este portal ha pasado de los 200.000 hits en 1999 a los 3,1 millones actualmente.

Un ejemplo de servicio exclusivamente *online* es la obtención o renovación del pasaporte.

76. <http://www.ecitizen.gov.sg>

El ciudadano va a la página de eCitizen y clicla sobre el apartado de Seguridad -hay apartados sobre transporte, ocio, familia, cultura, entre muchos otros-. Una vez aquí, se clicla sobre Pedir un Pasaporte (*Applying for a Passport*) y se entra a una página en la que se dan distintas opciones para tramitar la operación. Entre ellas está la de realizarla *online*.

En este último caso, lo que se debe hacer es cliclar sobre APPLES (*Application for Passport Online Electronic System*). Lo único que se debe enviar es una fotografía digital en formato JPEG, el número de DNI y la fecha de caducidad del actual pasaporte. El pago se realiza también *online*. Una vez hechos estos pasos, el demandante recibe, al cabo de 3 o 4 semanas, un *e-mail* con el que ya puede ir a recoger, en persona, el pasaporte. El ir presencialmente a recogerlo es, posiblemente, la forma de asegurarse que el pasaporte es para el titular, y que no hay ningún intento de falsearlo. También es cierto que, con la fotografía digital, se puede comparar la imagen con los datos del DNI en el registro policial.

Este ejemplo citado sirve para demostrar las posibilidades que pueden llegar a ofrecer los servicios digitales. Es cierto que, en este caso, solamente pueden beneficiarse los que tengan acceso a Internet y los que sepan utilizarla. En estos momentos, según datos de Nielsen,⁷⁷ en Singapur se puede conectar un 23% de la población.

77. <http://www.nielsen-netratings.com>

21. eGobierno de bolsillo

Mensaje 56, 23 de diciembre de 2002

Podemos relacionarnos con la administración con aparatos de bolsillo. Si en el anterior mensaje hablábamos sobre más en eGobierno, este es el momento de justificar su validez con la voz de los expertos y ampliar.

El pasado 4 de diciembre se celebró en Barcelona el Next'03, la rebautización del clásico "Qué pasará en Internet en el...?", organizado por Alfons Cornella y el equipo de Infonomia.com. Para lo que aquí nos incumbe, fue muy acertada la observación del profesor de la Universitat Politècnica de Catalunya y profesional del Laboratorio Intel en Barcelona, Roger Espasa. Espasa considera que el futuro pasa por estar en la red desde el bolsillo. Es decir, para él, actualmente no estamos en red, porque no siempre podemos conectarnos de la forma más cómoda y cuando queremos. El objetivo, según Espasa, es que el usuario pueda tener un dispositivo del tamaño de una tarjeta de crédito con el que pueda enviar y recibir la información en cualquier momento. Ello implica mejoras en la velocidad de las infraestructuras y, evidentemente, comodidad (ver resumen del Next'03 en el mensaje 654 del KE! de Alfons Cornella en Infonomia.com).⁷⁸

A estas afirmaciones cabe añadir las que hizo el profesor de movilidad inteligente del MIT, Mikel Murga, durante el '03 Datorrena, el nuevo evento homólogo al Next'03 organizado por la

78. <http://www.infonomia.com>

Diputación Foral de Bizkaia el pasado 11 de diciembre en Bilbao. Murga abogó a la necesidad de aprovechar ahora las oportunidades que se nos ofrecen para estar en red y, más concretamente, a recuperar la denostada videoconferencia o webconferencia. Según Murga, las relaciones interpersonales necesitan del valor de la expresividad del rostro y la palabra para que los frutos sean mayores. La videoconferencia es, actualmente, el mejor instrumento para permitir esta interrelación completa.

Vistos estos dos puntos de vista, lo primero que se me ocurre es que, en estos momentos, es posible conectarse a la red en el bolsillo mediante un dispositivo que permita la interrelación personal: durante las navidades, uno de los productos estrella parece ser el teléfono móvil que permite enviar imágenes. De aquí a la posibilidad de hablar viendo la imagen del otro hay un paso muy pequeño.

De todos modos, seguro que, en un futuro no muy lejano, podremos disponer de un aparato del tamaño de una tarjeta de crédito con una pantalla incorporada para hacer todo lo que ahora tenemos que realizar con diferentes instrumentos -móvil, PDA, ordenador-. Se podría denominar, por ejemplo, la “Tarjeta Multifuncional”.

Y, ¿cómo se ven afectadas por todo ello las administraciones? Pues mucho. Imaginemos que un ciudadano, para rellenar el formulario de alta del IRPF, simplemente tiene que sacar su Tarjeta Multifuncional, conectarse a la Agencia Tributaria y escoger la opción “Personalización”, para hablar directamente con el funcionario/a, el cual le aparece en la pantalla y que, a su vez, puede ver también al ciudadano. Una vez pedido el trámite, el usuario recibe su formulario en un archivo enviado por el funcionario a esa misma Tarjeta Multifuncional. Cuando llega a casa, lo rellena en el ordenador y, con su firma digital, lo reenvía desde su PC

o otra vez lo hace con la Tarjeta Multifuncional. Además, mediante infrarrojos, imprime ese archivo, el cual tiene validez legal porque consta que ha sido emitido desde un organismo oficial. Esto, técnicamente, si nadie me indica lo contrario, es posible.

De hecho, la aplicación de la idea ya existe, aunque sea con mecanismos mucho más “pesados”. Se trata de los puntos de atención al ciudadano en Gavá. Son cuatro puntos de videoconferencia en los espacios más concurridos por los ciudadanos de esa población -las zonas deportivas municipales y los casales públicos-. En estos puntos, el ciudadano se conecta con los centros de información y puede ver al funcionario o funcionaria en la pantalla, preguntarle lo que desea y, además, imprimir el documento de empadronamiento si se solicita.⁷⁹ Una iniciativa similar se ha llevado a cabo en el municipio de Irún, en Euskadi.⁸⁰

Como he dicho antes, de estos mecanismos “pesados” a la Tarjeta Multifuncional, técnicamente hay sólo un pequeño paso.

79. ver la información en <http://www.gavaciatat.net/cat/asp/SEatenc6.asp>

80. <http://www.irun.org>

22. Más que un identificador

Mensaje 63, 8 de abril de 2003

El DNI puede llegar a ser también la tarjeta de pago del autobús. Eso es lo que las nuevas tecnologías consiguen para facilitar la vida a los ciudadanos.

Un DNI multiusos. Con él puedo hacer transacciones públicas y privadas, además de servirme de identificador ante las autoridades, *on* y *offline*. Me es posible, pues, darme de alta en la Seguridad Social por Internet y, a su vez, pasar la misma tarjeta por la máquina que expende los billetes del autobús. A finales de mes el transporte público me carga los costes en la cuenta corriente que yo les haya indicado. Una experiencia de este tipo se está llevando a cabo en la localidad finlandesa de Tampere, gracias a la tarjeta identificativa inteligente.

La ciudad de Tampere, de unos 200.000 habitantes y con un 73% de ellos como usuarios de Internet, cuenta con una tarjeta identificativa inteligente con múltiples usos.⁸¹ Puede utilizarse en distintas *interfaces* que la reconozcan. En concreto, los usos que se les dan a los ciudadanos que la obtengan son:

- Certificado de identidad para servicios públicos (seguridad social o transacciones públicas, por ejemplo).
- Pagos rápidos, como el del autobús antes indicado.
- Compra de entradas mediante el móvil: se envía el número de identificación. Al recoger las entradas, la máquina reconoce la tarjeta y son entregadas.

81. <http://www.etampere.fi/infocity/en>

- Servicio de préstamo de bibliotecas.
- Control de acceso a centros públicos.

Esta tarjeta inteligente ha empezado a funcionar a principios del 2003. Se ha entregado a los estudiantes locales. El objetivo actual es que la City Card llegue al 50% de los ciudadanos de Tampere a lo largo de este año.

Pero en esta ciudad hay más cosas. La eTampere City Card forma parte del programa de digitalización administrativa de Tampere, eTampere.⁸² Este programa incluye otros servicios vinculados con el teléfono móvil. Por ejemplo, quien así lo desee puede recibir en su teléfono los horarios de la línea de transporte público que utiliza regularmente. También es posible controlar *online* los gastos de electricidad, agua y gas.

Todo ello ha supuesto un trabajo previo de preparación en infraestructuras tecnológicas, de interconexión entre niveles administrativos y, evidentemente, de formación para integrar la cultura del cambio al funcionariado. De este modo, aunque una gran mayoría esté conectada a la red, los ciudadanos pueden acceder a los servicios desde distintos canales.

La interconexión entre administraciones debe tener un fuerte impulso desde los entes locales y, también, regionales. La unión de fuerzas entre estos dos niveles administrativos es básica para que, si no hay estrategia global, los gobiernos estatales se vean casi obligados a sumarse a las iniciativas territoriales. De ello se habló en las jornadas “*e-Regional Government*” organizadas por la Generalitat de Catalunya⁸³ los pasados 27 y 28 de marzo.

82. <http://www.etampere.fi>

83. <http://www.gencat.net>

Precisamente, se hizo referencia a dos temas vinculados con la relación interadministrativa desarrollados dentro del proyecto Administració Oberta de Catalunya (AOC) -un acuerdo entre Generalitat, entes locales a través de Localret⁸⁴ y con el apoyo de todos los partidos del Parlament de Catalunya-.

Uno es el eCatàleg, la nueva plataforma que quiere convertirse en un *marketplace* -espacio para proveerse de suministros- para todas las administraciones públicas catalanas. El otro tema relacionado con la interconexión administrativa es el eaCat, el espacio de intercambio de información administrativa entre la Generalitat y los entes locales. Es mi obligación ahora indagar un poco más para próximamente explicar detenidamente estos proyectos.

84. <http://www.localret.es>

23. Administración sin cables

Mensaje 35, 11 de enero de 2002

Eficacia y eficiencia son dos prerrogativas básicas en los objetivos de las políticas públicas. La administración sin cables o *mobile-Government (m-government)* ayudan a aplicarlas.

Hemos hablado recientemente de una experiencia en Bizkaia en la que los ciudadanos pueden recibir en su teléfono móvil en tiempo real el estado del tráfico en las carreteras. Es este uno de tantos casos en los que se utilizan los dispositivos móviles para que la administración se acerque al ciudadano. Pero empiezan a existir también aplicaciones de este tipo para facilitar el trabajo de los mismos funcionarios. De hecho, el *mobileGovernment (m-government)* es un tema que muchos gobiernos empiezan a integrar en sus políticas de organización interna para incidir en la eficacia y eficiencia administrativa. Con ello, no hacen más que seguir la estela de muchas compañías, como las que utilizan las agendas electrónicas para controlar y actualizar *in situ* en los ordenadores centrales los datos de sus *stocks*. Y es que lo que facilita el *m-government* es la interconexión entre personas y departamentos, sobre todo en aquellos casos en los que es necesario intercambiar datos rápidamente para actualizar o mejorar los servicios prestados. Casos de ello existen, por ejemplo, en Kentucky. En este estado de los Estados Unidos, los trabajadores de la administración utilizan un dispositivo de envío/recepción de mensajes instantáneos. Estos dispositivos pueden recibir también mensajes que provienen de una cuenta de correo electrónico. Las autoridades de Kentucky afirman que este método les permite gestionar unos 130.000

mensajes al mes. Otro caso lo encontramos en Texas. Los inspectores de este estado utilizan PDAs para registrar las incidencias de los controles que realizan y enviarlas al instante a los ordenadores centrales. En California, por ejemplo, los datos sobre tráfico y electricidad - ¡qué decir de la electricidad en California!- se intercambian entre funcionarios también mediante agendas electrónicas, para después reenviarlos a las PDAs o teléfonos móviles de los ciudadanos que los soliciten. Para concretar mejor la validez del *m-government*, se me ocurre el caso de los servicios médicos de la seguridad social en España. Pongamos el caso de que cada médico tenga una PDA con un sistema de recepción y envío de datos desde y hacia el sistema central mediante conexión sin hilos. Cada vez que recibiese a un paciente, podría obtener en la PDA los datos de su historial médico, con los diagnósticos y las recetas que se le han dado. Así puede agilizar la gestión de la información, sin necesidad de pedir una hoja impresa en recepción -los médicos de la seguridad social que he visitado no tienen ordenador en su despacho, más que nada porque solamente están allí por horas y comparten espacio con otros facultativos-. Una vez visitado el paciente, puede entrar los datos nuevos en la hoja de diagnósticos y actualizar la información del sistema central.

La extensión del *m-government* ya ha hecho que expertos tecnológicos como Kol Harvey den algunas recomendaciones a las administraciones. La primera de ellas es que empiecen a implementar el método para uso interno. La segunda es que formen adecuadamente a los empleados para el uso de las herramientas y el *software* que se utiliza. La tercera recomendación, vinculada con otro tema en auge actualmente, es que integren sistemas potentes

85. <http://www.fcw.com/geb/articles/2001/1210/web-mgov-12-14-01.asp>

de seguridad si se prevé la transmisión de datos confidenciales.⁸⁵

Dicho todo esto, más allá de los ejemplos citados es importante tener en cuenta que la administración sin cables es, además de un ejemplo de mejora de la eficacia y la eficiencia de las políticas públicas, una apuesta clara para cambiar las estructuras organizativas de la administración. Porque, que un médico de la seguridad social tenga una PDA quiere decir que existe un ordenador central conectado a esta PDA, con un *software* adecuado para actualizar los datos y con unos funcionarios que saben utilizarlo. El objetivo es, pues, empezar la adaptación a las nuevas tecnologías desde los fundamentos, siempre desde los fundamentos.

24. Continúa el avance de los servicios sin cables

Mensaje 55, 10 de diciembre de 2002

El ‘*mobile government*’ -*m-Government*- o administración sin cables continúa avanzando. Nuevas iniciativas demuestran la capacidad de un servicio público *just-in-time*.

La idea de acercar los servicios públicos a través de los dispositivos móviles parece la forma más efectiva para llegar *just-in-time* al ciudadano. Ya hablábamos de ello en el mensaje 35 de Red Pública, y las iniciativas siguen.

Un ejemplo de *m-Government* puede ser el uso que de él hacen los ciudadanos de Zamora. Esta localidad es la pionera en el viejo continente de tener una infraestructura de acceso sin cables a Internet desde cualquier punto del municipio. El proyecto contempla la instalación de 300 puntos de acceso inalámbrico en la ciudad. Cada punto tendrá un radio de acción de cien metros y la conexión será de banda ancha. A través de un mismo punto de acceso se podrán conectar a la vez entre 10 y 12 usuarios. El ciudadano que contrate el servicio pagará una tarifa plana de 9.90 euros al mes, con conexión de 24 horas al día todo el año.

Vinculado más con democracia digital, pero sin dejar de ser un servicio público al ciudadano, en Austria, el Ministerio de Interior y Siemens han llegado a un acuerdo para que los ciudadanos puedan recibir por SMS los recuentos de votos de las elecciones que se realicen en ese país. El ciudadano que desee utilizar ese servicio debe registrarse en un *site* oficial. Los datos de los votos son enviados a un ordenador central que, inmediatamente,

los codifica en forma de mensaje SMS para enviar a los números que estén registrados en esa página oficial citada.

Pero la realidad del *m-Government* no solamente se vincula con los servicios a los ciudadanos. También está relacionado con los procesos internos en las mismas administraciones. En la Diputación Foral de Bizkaia,⁸⁶ los responsables de la conservación de las carreteras tienen una herramienta propia de *m-Government*. Tal y como comento en el artículo ‘Bizkaia o cómo servir eficazmente al ciudadano’, “el próximo año los ciudadanos de Bizkaia comprobarán cómo se han agilizado las tareas de conservación de las carreteras por las que circulan. La idea es muy simple: enviar en tiempo real cualquier imagen que justifique la acción inmediata de los responsables de mantenimiento de esas carreteras. Imaginemos, por ejemplo, que el vehículo que circula para controlar regularmente la A-8 detecta un importante vertido de aceite de motor, causa posible de accidentes. Mediante una cámara digital, el funcionario fotografía la incidencia introduce la tarjeta de la cámara en un ordenador de bolsillo -en estos momentos se está trabajando con el Ipaq- y, mediante un teléfono móvil con BlueTooth, se conecta a la Red vía GPRS y envía esta imagen al FTP de la Diputación. Una vez allí, la información ya está accesible para que el personal del centro de coordinación del tráfico pueda determinar si se debe enviar o no una brigada para reparar el problema”.

Son solamente tres ejemplos, pero hay muchos y vinculados con todas las opciones que los dispositivos móviles permiten para mejorar los servicios al ciudadano y los procesos internos.

86. <http://www.bizkaia.net>

25. La ebullición del móvil

Mensaje 64, 30 de abril de 2003

El teléfono móvil y la administración empiezan a ser un binomio muy apreciado. Ahora ya sirven hasta para pagar los *parkings* públicos.

Estamos en plena ebullición de los servicios administrativos desde el teléfono móvil, con el que se pueden pagar determinados servicios. De este modo, se ha pasado de solamente recibir información pública en los celulares -ya hace más de un año que hemos hablado de ello, ver mensaje 30 de Red Pública- a realizar transacciones.

El ejemplo: Edimburgo será la primera localidad en Gran Bretaña en la que sus habitantes podrán pagar las tarifas de *parking* desde su teléfono móvil. De hecho, se ha elegido esta modalidad porque resulta más barata que un sistema de tarjeta inteligente o de tarjeta de crédito. El funcionamiento es muy simple. Cuando el usuario se dispone a pagar el *ticket*, la máquina expendedora le indica un número telefónico al cual debe llamar. Entonces se le presentan tres opciones de pago. La primera consiste en que le carguen el coste en su factura de teléfono. La segunda es que dé su número de tarjeta de crédito. La tercera es que realice una transferencia desde FastPay⁸⁷, el sistema de pago electrónico del Royal Bank of Scotland. En este último caso, el usuario debe estar dado de alta a este servicio. El pago directo con monedas aún se mantendrá. La elección de este sistema, como hemos indicado, ha

87. <http://www.fastpay.com>

sido principalmente por sus menores costes. La implantación ha costado alrededor de 30.000 libras. El coste de un sistema de pago con tarjeta de crédito hubiese sido de 140.000 libras esterlinas y el de uno con tarjeta inteligente, de unas 100.000 libras. El desarrollo lo han llevado a cabo Itsmobile⁸⁸ y SchlumbergerSema.⁸⁹

Un sistema similar se ha hecho en Irlanda, concretamente en Dublín (ver el número 129 de E-Gov Bulletin).⁹⁰ Y en el 2002 se realizó una experiencia de pago a través del sistema WAP en Kingston, aunque actualmente se está evaluando su validez.⁹¹

Esta última observación deja entrever que las tecnologías simples y baratas son las que tienen éxito. EL WAP es algo que tiene muchas posibilidades, pero, en este momento, conectarse a Internet mediante esta opción resulta muy caro para el ciudadano común. El éxito del pago por el móvil se ha comprobado también en Londres. En la capital británica las autoridades se sorprendieron porque el pago del “peaje” para circular por la ciudad se hacía mayoritariamente desde el teléfono móvil. Pero el uso del móvil sirve también para facilitar el trabajo a los empleados públicos. Hay ciudades, como Barcelona o Bilbao, en las que los responsables de tráfico utilizan este dispositivo para informar a las centrales del estado de las carreteras o para mostrar infracciones antes de que la grúa municipal actúe. En ambos casos, los móviles de los trabajadores permiten fotografiar y enviar las imágenes sin moverse del lugar.

Todas estas son pequeñas acciones que, en algunos casos, son el resultado de grandes planes estratégicos de eGobierno y, en otros, acciones aisladas.

88. <http://www.alphyrampayments.com>

89. <http://www.sema.es>

90. <http://www.headstar.com/egb>

91. http://www.hullcc.gov.uk/news/02_april/cashless parking.php

Digo esto porque ambas opciones son válidas. Sobre todo en el caso de las acciones aisladas. Al menos pueden servir, creo, para presionar a los centros de poder para que vean que, realmente, la digitalización administrativa no es algo imperceptible para el común de los ciudadanos.

26. La administración ya tiene TV interactiva

Mensaje 76, 30 de enero de 2004

La administración de Gran Bretaña empezará pronto su servicio desde la TV interactiva. La seguridad social tendrá su propio canal.

El Servicio Nacional de Salud (*National Health Service*)⁹² de Gran Bretaña activará un canal propio de televisión interactiva el primer semestre de 2004. El canal proveerá información sanitaria en el televisor según la selección que realicen los usuarios. Este es un paso importante para desarrollar aquellos canales de acceso a servicios públicos que cumplen la misión de acercar al máximo la información a los ciudadanos. En un principio, el NHS Digital TV proveerá información sobre los servicios de que dispone este organismo, los principales problemas de salud que sufren los ciudadanos y consejos para prevenir enfermedades (ver información en [Public Technology.net](http://PublicTechnology.net)).⁹³

Mediante un menú textual el espectador podrá seleccionar desde el mando a distancia el contenido que quiera ver. Este contenido podrá presentarse en forma de texto o de video.

Debe esperarse que en un futuro próximo el mismo canal podrá servir para pedir hora al médico o para gestionar los datos de que dispone el NHS -cambio de domicilio, cambio de médico de cabecera o cambio de domiciliación de los recibos, entre otros-.

92. <http://www.nhs.uk>

93. <http://www.publictechnology.net/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=396>

De hecho, este nuevo canal de comunicación del NHS cuadra en la lógica de la estrategia digital que ha seguido ese organismo. Ya hace más de un año que funciona el NHSDirect On-line,⁹⁴ una página de Internet en la que el usuario puede pedir información digitalmente. Ésta se le dará en menos de cinco días.

Queda claro que la activación del canal interactivo es un paso adelante muy importante. La idea a destacar es que la televisión es un medio mucho más masivo que Internet y, es más, de mayor facilidad de uso para muchas personas que ya tienen conexión.

Por lo tanto, el *tv-government* es igual de importante que el *m-government* -servicios de e-Gobierno desde el teléfono móvil- para permitir a un gran número de ciudadanos un acceso rápido y cómodo a los servicios públicos.

94. <http://www.nhsdirect.nhs.uk>

27. Servicios de participación beneficiosos

Mensaje 54, 25 de noviembre de 2002

Los servicios de participación ciudadana suelen ser poco interactivos. Los participantes dan mucho -participan digitalmente- pero reciben pocos beneficios. Aún así, hay nuevos modelos que están cambiando esa percepción.

La participación ciudadana en los medios digitales ya no es simplemente realizar consultas sobre temas de interés para la sociedad. Ahora, mediante las nuevas tecnologías, la población puede participar activamente en mejorar temas de interés colectivo como la seguridad o el medio ambiente.

Imaginemos que un ciudadano del barrio Z recibe un mensaje SMS en su móvil en el que se le advierte que, hasta nuevo aviso, evite consumir el agua de su grifo.

¿Por qué recibe ese ciudadano ese mensaje? Porque está suscrito a un servicio de información de su ayuntamiento. ¿Por qué el ayuntamiento le puede enviar el mensaje? Porque distintos ciudadanos de ese barrio Z, que han sufrido trastornos estomacales al beber agua del grifo y que están suscritos al servicio de información, han enviado mensajes advirtiendo sobre el tema.

Es decir, se trata de un servicio administrativo gestionado con las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y en el que los ciudadanos participan activamente. La idea se está aplicando ya en Sudáfrica, con el servicio EblockWatch.⁹⁵

95. <http://www.eblockwatch.co.za>

EblockWatch es una red de ciudadanos a lo largo de Sudáfrica que se comunican a una central mediante *mail* o mensajes SMS, con el objetivo de reenviarles las alertas más significativas.

Se trata de un servicio público pero gestionado por una empresa privada. Los ciudadanos que se benefician de él deben registrarse en la página de EblockWatch. La central de esta empresa analiza los datos recibidos antes de enviar cualquier alerta a los registrados. Esos datos provienen de la policía de Sudáfrica, de empresas de seguridad y de los mismos ciudadanos registrados. Su distribución se lleva a cabo gracias a la participación de empresas de telecomunicaciones del país.

De momento, la idea está centrada en la lucha para la seguridad ciudadana.⁹⁶ Es por ello que, además de los ciudadanos, el *target* al cual se ha destinado el proyecto es:

- Las gasolineras: Allí es donde se realizan más robos de vehículos.
- Compañías de transporte: Además de ser vulnerables a robos, también son, a su vez, una importante red en todo el país como observadores de lo que ocurre en la calle.
- Bancos, centros comerciales y establecimientos turísticos: Principales víctimas de los atracos.

Este tipo de red participativa se muestra útil en los temas de difícil detección por parte de las autoridades. Es decir, por ejemplo, en algunos países no sería necesario que los ciudadanos advirtiesen sobre el tráfico en una calle o en una autopista, porque las autoridades de tráfico tienen cubierta esa necesidad de manera suficiente. Por lo tanto, antes de su aplicación, es

96. ver más en <http://www.eblockwatch.co.za/>

necesario conocer los ámbitos demandados por la sociedad y poco cubiertos en cuanto a su detección.

La seguridad es uno de ellos, pero aspectos del entorno ambiental, como el citado ejemplo sobre el agua, también podrían tenerse en cuenta. Por ejemplo, se podrían minimizar los afectados por brotes de legionela generados por torres de refrigeración, un caso ocurrido el pasado verano en Cataluña.

28. Localizar e informar

Mensaje 65, 9 de mayo de 2003

Localizar al ciudadano que lo desee para informarle de una emergencia o un servicio cerca del lugar en que se encuentra.

Dicen que a Osama Bin Laden estuvieron a punto de asesinarlo los norteamericanos porque sabían su posición exacta en la tierra gracias al teléfono móvil que llevaba encima. En estos momentos empiezan a aplicarse técnicas de localización de ciudadanos gracias a sus móviles para avisarles sobre emergencias.

En Hong Kong, a los ciudadanos que así lo deseen, se les advierte si están o no cerca de una zona de riesgo de infección de la neumonía asiática. Una compañía telefónica, Sunday Communications, ha creado un servicio que avisa con un mensaje SMS a los ciudadanos que estén a menos de un kilómetro de un hospital que haya tenido o tenga pacientes con esa enfermedad.⁹⁷

Este sistema se basa en un cruce de datos. El gobierno actualiza diariamente las bases de datos de los hospitales en los que se han atendido casos de la neumonía asiática. Los usuarios se suscriben a este servicio. La compañía telefónica utiliza el método de detección automática de teléfonos móviles. Este método funciona al medir la intensidad de las señales que emiten los celulares mediante las múltiples antenas de móviles instaladas, método conocido como “triangulación”.

De este modo, cuando un ciudadano que se ha suscrito al servi-

97. ver noticia en Deseret News, <http://deseretnews.com/dn/view/0,1249,480037657,00.html>

cio se acerca a un hospital en el que se han tenido o se tienen pacientes de la neumonía, se le avisa de que está entrando en una zona con riesgo de contagio. La suscripción es muy simple: marcar el 260 para recibir el mensaje en chino o el 261 para recibirlo en inglés.

Es cierto que este tipo de servicios no son nuevos. Las llamadas en España al servicio de emergencias 112 desde el móvil, por ejemplo, permiten la localización del usuario. Pero lo que destaca en el caso de Hong-Kong es que, por decisión expresa del usuario, es localizado automáticamente por la compañía telefónica y ésta le envía un mensaje de alerta.

A partir de aquí, el debate está en si el uso público de estas capacidades se pueden hacer sin el consentimiento de los usuarios. Veamos un posible ejemplo.

Imaginemos que en las vías interurbanas de una ciudad las cámaras instaladas detectan a un vehículo que excede la velocidad permitida. En lugar de ir a 50 km/h va a 60 km/h. Supongamos que existe un sistema de localización de móviles instalado en el centro de control de tráfico, como medida por si las cámaras no pueden fotografiar la matrícula. Este sistema, cada vez que alguien supera la velocidad máxima permitida, y si este alguien tiene el móvil encendido en su vehículo, al instante indica el número de móvil que se encuentra en el coche. Este número se conecta con una base de datos en la que se indica el titular que lo detenta y su dirección. En ese momento, la autoridad responsable puede decidir si le envía una multa o no. ¿Es correcto un sistema de localización automática de ese tipo sin consentimiento previo del usuario?

Otro ejemplo, pero de un sistema de localización automática bajo consentimiento previo del usuario, puede ser, en cambio, de mucha utilidad. Podría existir un servicio en el que se indicasen las paradas del metro más cercanas mediante mensajes SMS, con un mapa sencillo para llegar a ellas desde el lugar en el que

el sistema nos localiza.

La idea debe residir en dar valor o no al ciudadano con el uso de las nuevas tecnologías. Y un ciudadano obtiene valor, creo, si no siente que se entrometen en su privacidad. Por lo tanto, cualquier servicio de información en receptores personales -buzones, buzones electrónicos, móviles o PDA- debe tener el consentimiento previo del usuario.

Finalmente, comentar que se ha presentado Maresem31⁹⁸, una herramienta de trabajo en red para los 30 municipios de la comarca del Maresme, en Cataluña y para su Consejo Comarcal. El objetivo es disponer de un punto de encuentro permanente para que técnicos y políticos locales puedan compartir experiencias, intercambiar información, acceder a documentación y realizar debates temáticos. El trabajo lo ha desarrollado el Consell Comarcal del Maresme⁹⁹ bajo las directrices de la empresa Gestió del Coneixement.¹⁰⁰ En próximos mensajes explicaremos más ampliamente esta interesante iniciativa.

98. <http://www.maresme31.net>

99. <http://www.ccmaresme.es>

100. <http://www.gec.es>

29. Comunicar al ciudadano con muñecos digitales

Mensaje 50, 25 de septiembre de 2002

La falta de confianza en el medio es una de las barreras de la comunicación digital entre políticos, administraciones y ciudadanos. Los avatares en eGobierno son una opción para hacer más amable este contacto.

Es evidente que las nuevas tecnologías han cambiado la comunicación entre administraciones, políticos y ciudadanos. Hace menos de tres años nadie pensaba que, por ejemplo, un candidato se comunicaría en tiempo real con sus potenciales votantes mediante mensajes SMS. En las recientes elecciones francesas hubo políticos que así lo hicieron. En el campo del eGobierno, un proyecto con fondos de la Unión Europea está investigando actualmente nuevas formas para hacer más “amable” la comunicación para la prestación de servicios digitales a los ciudadanos.

Se trata del proyecto AVANTI, en el que trabajan conjuntamente las ciudades de Estocolmo (Suecia), Edinburgo (Escocia), Ventspils (Letonia) y Lewisham (Gran Bretaña).¹⁰¹ El trabajo parte de la idea de que el miedo al uso de las nuevas tecnologías es una barrera importante para que los ciudadanos se digitalicen. Para superarla, AVANTI propone actuar para mejorar la interacción administración-ciudadano y para incluir a los digitalmente excluidos. La acción es incorporar los avatares como nueva forma de comunicación en los servicios digitales gubernamentales.

101. <http://www.edinburgh.gov.uk/libraries/avanti/Avanti.html>

El avatar, según la teología hindú, es la encarnación física de un dios. En el mundo cibernético el avatar es la encarnación de una persona en el espacio virtual. El “clip animado” de Microsoft Office que ayuda al usuario en momentos críticos podría ser un avatar. En el caso de AVANTI el avatar irá más allá. Será un guía personalizado para cada ciudadano, capaz de responder a las preguntas que ése le realice durante la interacción con la administración. Cuando se habla de “personalizado”, el proyecto indica que ese avatar incorporará información sobre el individuo. Por lo tanto, si sabe su edad o sexo, podrá adaptar las respuestas concretas a esas dos variables.

Concretamente, Lewisham y Edinburgo están desarrollando un sistema en el que los avatares actúen de acuerdo con mandatos de voz. Es interesante el análisis que están realizando para conseguir un amplio abanico de avatares personalizados según las características del usuario del servicio administrativo. Es decir, por ejemplo, se están dando cuenta de que las mujeres aceptan mejor un avatar en el que se incluya la cabeza y los hombros de una persona, y no solamente la cabeza; o que a las personas de color les da más confianza un avatar de su misma etnia.¹⁰²

La pregunta que se puede hacer a este proyecto es: si quieren incluir a los excluidos digitales, ¿qué ocurre con los que no están conectados a Internet? La respuesta es parcialmente satisfactoria, ya que el acceso a esa navegación con avatares será posible también vía centros de acceso públicos, teléfono móvil, televisión digital o PDAs. Claro está que la inversión en infraestructuras para conseguirlo deberá ir a cargo de las administraciones. Pero ello no supone que se deban frenar proyectos como el AVANTI.

102. véase artículo del miembro del equipo de BT Exact, Matt Lawson, <http://www.labs.bt.com/ideas/profiles?doc=42140>

Otra última reflexión: ¿podría ser este sistema de comunicación un paso intermedio entre el *eGovernment* y el *tv-Government*?

Pronto hablaremos más profundamente del *tv-Government*, y los beneficios que puede ofrecer el gobierno digital y sus aplicaciones integradas en la televisión interactiva.

30. Explicarlo con imágenes

Mensaje 73, 28 de noviembre de 2003

El video interactivo abre unas posibilidades enormes en todos los campos de la comunicación. También en la relación con el ciudadano.

El video interactivo no es nada nuevo. La idea es conjuntar todas las posibilidades de un producto multimedia. El espectador es quien decide lo que quiere ver ante un enorme abanico de posibilidades. El objetivo último sería que los mismos programas de la televisión se ofreciesen en formato interactivo.

Veamos más concretamente lo que ofrece un video interactivo y cómo podría aplicarse en la relación con el ciudadano.

Para entenderlo mejor, cojamos como ejemplo un reportaje; en concreto, el reportaje del Fórum 2004, que en su página web está en formato interactivo -se puede ver en el apartado Visita Virtual, arriba, en el margen derecho de la página principal del Fórum-.¹⁰³

El reportaje del Fórum explica todo lo que este evento supondrá, cómo se hará y los espacios físicos en los que se desarrollará. A medida que avanzan las imágenes, cuando la voz en *off* dice, por ejemplo, “un acontecimiento único y de alcance mundial”, aparece en el margen izquierdo de la pantalla las palabras “alcance mundial”.

103. <http://www.barcelona2004.org/esp>

Ello quiere decir que el usuario puede hacer clic en esas palabras. Entonces se le abre otra pantalla en la que, mediante imágenes y texto, se explica todo lo que implica que sea un evento de alcance mundial, con enlaces a otros apartados -conferencias, acontecimientos o debates, entre muchos otros-. Cuando el espectador ha terminado de consultar este apartado, cierra la ventana y el reportaje continúa desde el momento en que paró.

Por lo tanto, un video interactivo permite toda la información que haya detrás de lo que se explica. A partir de aquí, me imagino un video interactivo en el canal “Administración” de una televisión interactiva.

Pongo el canal y, con el mando a distancia, me voy a la opción “Sanidad”. Allí selecciono el apartado “Pedir hora al médico de cabecera”. Empieza un video en el que un ciudadano ejecuta todos los canales posibles que existen para pedir hora al médico de cabecera de la Seguridad Social.

La voz en *off* empieza con algo así como: “Actualmente usted puede pedir hora a su médico de cabecera presencialmente, por teléfono, por mensaje SMS, mediante correo electrónico o por Internet”. Paralelamente, al lado de la imagen aparecen todas las palabras que dice la voz a partir de “presencialmente”.

Cuando veo que sale la palabra “SMS”, con el mando a distancia la selecciono. Entonces, el reportaje se para y se abre otro video en el que se me explica claramente cómo pedir hora mediante un mensaje SMS. Al lado de la imagen aparece un texto que dice “¿A qué Centro de Atención Primaria quiere enviar su SMS?”. Hago clic allí y, otra vez, se para el segundo video y me sale un menú con todas las Comunidades Autónomas.

Selecciono Catalunya y me salen todas las provincias. Elijo Barcelona y salen todos los municipios. Allí selecciono el mío y me sale, en grande, en la pantalla de mi televisor, un mensaje que

dice: “ENVÍE UN SMS AL CÓDIGO 2223 CON EL TEXTO: “[SU NOMBRE Y APELLIDOS] QUIERO HORA EL [DÍA] [NÚMERO DE DÍA ESE MES] DE [MES] DE [AÑO] A LAS [HORA]” UNA VEZ ENVIADO, RECIBIRÁ EN SU MÓVIL UNA CONFIRMACIÓN DE SU DEMANDA U OTRAS PROPUESTAS SI YA HAY ALGUIEN QUE HA PEDIDO HORA CUANDO USTED LA QUIERE”. Una vez visto eso, envío el mensaje desde mi móvil y al instante recibo confirmación. Hago clic, con el mando a distancia, en la opción “cerrar” y continúa el video sobre cómo enviar mensajes SMS. Elijo también la opción “cerrar” y continúa el video inicial que he empezado a ver.

Claro que, para el caso que he explicado, el usuario debería estar registrado en este servicio, lo cual podría hacer desde el mismo canal interactivo. De este modo, al indicar el nombre y los apellidos en el mensaje SMS, el sistema identificaría que este nombre corresponde al titular del teléfono móvil que ha enviado el mensaje que, a su vez, está dado de alta en ese Centro de Atención Primaria.

Dicho esto, hemos visto cómo un video interactivo en un canal interactivo puede ser una forma perfecta para que la administración se comunique con el ciudadano sin que éste se tenga que conectar a Internet y lo pueda hacer desde el televisor.

Esto aun no lo tenemos, pero sí que se pueden colgar videos interactivos como el del Fórum 2004 para ver, de momento, en la pantalla del ordenador. Puede ser una forma, por ejemplo, de explicar a los ciudadanos los servicios digitales que existen en su ciudad o comunidad. De explicar y que, desde la misma conexión, se puedan hacer algunos trámites desde Internet, si ese es el canal que elige finalmente el ciudadano mientras ve el video.

31. Notarios, administración y ciudadanos

Mensaje 77, 18 de febrero de 2004

El colectivo de notarios españoles, perteneciente a la administración pública, es un ejemplo de estrategia de digitalización para dar servicios a los ciudadanos. Ahora que la compra de pisos está de moda, es importante saber si el anterior propietario tiene deudas a pagar antes de abrir la hipoteca.

Para saberlo, debemos obtener un certificado de la oficina catastral del ayuntamiento donde se encuentra la finca, en la que están registrados todos los datos que corresponden a las fincas del municipio. Si nos lo explican así, la cara de susto que se nos pone puede ser importante. Pensaremos en el tiempo que tardaremos en obtener ese certificado. La reacción puede ser la de abrir la hipoteca a ciegas y, si hay deudas, pues acarreamos con ellas. Antes esto que perder horas para realizar el trámite.

Desde julio de 2003 es posible cambiar las cosas si solicitamos el servicio digital que permite a los notarios españoles acceder telemáticamente a la Oficina Virtual del Catastro¹⁰⁴ en colaboración, de momento, con los ayuntamientos de la Diputación de Barcelona¹⁰⁵ y los ayuntamientos de Girona¹⁰⁶ y Zaragoza.¹⁰⁷ Sólo los notarios pueden obtener al instante ese

104. <http://ovc.catastro.minhac.es>

105. <http://www.diba.es>

106. <http://www.ajuntament.gi>

107. <http://www.ayto-zaragoza.es>

certificado, mediante la Firma Electrónica Avanzada Notarial (FEAN) emitida por el Consejo General del Notariado como Autoridad de Certificación.¹⁰⁸

Precisamente la FEAN ha sido uno de los logros más destacados del colectivo de Notarios. Actualmente hay 3.000 oficinas notariales en España, agrupadas en 16 Colegios de Notarios. Todos ellos están representados en el Consejo General del Notariado.¹⁰⁹ La Ley 24/2001 aprobada por las Cortes españolas reconoció el documento notarial electrónico, para permitir realizar trámites telemáticos bajo la firma electrónica del notario.

Para impulsar la ejecución de ese reconocimiento se creó el Instituto Notarial para las Tecnologías de la Información (INTI).¹¹⁰ Desde el INTI se ha trabajado para crear una red notarial digital privada, con un sistema de conectividad rápida y segura, que permite a los notarios y a sus Colegios relacionarse telemáticamente entre ellos y con las administraciones públicas y entidades financieras. En una interesante conversación, el director general del INTI, Marek Szymanski, me expuso todos los servicios telemáticos que los notarios pueden ofrecer en la relación ciudadanos-administración y ciudadanos-entidades financieras.

Además de la ya citada del catastro, destaca también la rapidez con la que se puede crear una Sociedad Limitada Nueva Empresa.

La Ley que regula este tipo de empresas, aprobada en abril de 2003, permite que sea creada en 24 horas, mediante un documento electrónico único y con una sola comparecencia ante notario, quien inscribirá telemáticamente la escritura de constitución en el Registro Mercantil correspondiente al domicilio

108. <http://www.notariado.org/firmadigital/index.htm>

109. <http://www.notariado.org>

110. <http://www.inti.es>

social mediante la Firma Electrónica Notarial. Actualmente, de las 800 sociedades limitadas Nueva Empresa creadas, 117 se han hecho totalmente por vía telemática.

También telemáticamente, el notario puede convertirse al instante en el recaudador del Impuesto sobre Transmisiones

Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. El notario es quien envía los datos necesarios que exige el municipio, un formulario electrónico autorizado en PDF y recibe, electrónicamente, el justificante del pago realizado por el ciudadano. Algo similar ocurre con la liquidación del Impuesto de Plusvalía.

De todos modos, la digitalización de los notarios ha tenido que ir acompañada de una culturalización del colectivo ante la nueva forma de trabajar, la telemática. Para ello, la empresa GEC¹¹¹ ha realizado un programa para introducir a los notarios en la sociedad de la información. Se ha creado un Campus Virtual que les permite dar formación genérica sobre *software* ofimático y formación específica sobre todos los aplicativos propios vinculados con los ejemplos citados y otros.

Por lo tanto, el colectivo de notarios es un claro ejemplo de una estrategia integral de digitalización pública, basada en el desarrollo de una infraestructura y un *software* adecuado, así como una estrategia de formación para facilitar el cambio hacia las nuevas formas de trabajo.

111. <http://www.gecsa.es>

32. Muchas identidades digitales

Mensaje 51, 8 de octubre de 2002

España quiere su DNI digital para esta legislatura. Es un avance importante, pero choca con los múltiples identificadores digitales existentes ya, con los que deberán lidiar los ciudadanos.

El Gobierno español se ha comprometido a que el DNI digital sea una realidad en esta legislatura.¹¹² Esto puede ser un punto de inflexión para el eGobierno en España. Pero, a su vez, será el detonador para clarificar si debe haber o no un número de identidad digital unificado. Porque, hoy por hoy, Catalunya y el País Vasco ya tienen sus propios identificadores telemáticos.

Con la llegada del DNI digital español, el primer problema con el que pueden encontrarse algunos ciudadanos es la cantidad de documentos de identidad que tendrán en sus manos. Además de los de siempre -DNI, pasaporte y carné de conducir-, un ciudadano catalán o vasco tendrá el DNI digital y el identificador digital de su Comunidad Autónoma.

En el caso del País Vasco, el tema ya está muy avanzado. Es más, puede ser que lleguen a tener también duplicidad de documentos digitales vascos.

Es decir, por un lado está su proyecto de DNI digital. Por el otro, las diputaciones forales también han desarrollado sus propios identificadores digitales.

112. ver <http://www.electorales.com/paises/es/internet/index.asp?id=20029131017>

El DNI digital vasco se implantará, en un primer momento, en las empresas y los hospitales.¹¹³

En el caso de las diputaciones, los ciudadanos de la Diputación Foral de Bizkaia que actualmente quieren realizar la declaración de la renta *online* necesitan la tarjeta BizkaiBai, un identificador digital en forma de coordenadas únicas e intransferibles para cada usuario.

En Catalunya, actualmente existe la tarjeta sanitaria del Institut Català de la Salut como identificador necesario para realizar trámites *online*. Además, el portal Cat365.net, la ventanilla única de las administraciones en Catalunya, da un identificador a cada ciudadano que quiera realizar sus trámites a través de este organismo. Paralelamente, se está creando la Agencia Catalana de Certificació Digital, para que sea el organismo que certifique todo lo vinculado con la firma digital en Catalunya.

Por lo tanto, en el año 2004 puede ser que un ciudadano de Bilbao tenga el DNI digital estatal, el pasaporte, el carné de conducir, el DNI digital vasco y el identificador digital de Bizkaia; que un ciudadano de Catalunya tenga el DNI digital estatal, el pasaporte, el carné de conducir y el DNI digital catalán. ¿Tendrá esto algo que ver con facilitar la relación del ciudadano con las administraciones a través de las nuevas tecnologías?

Seguro que las autoridades han previsto este cierto descalabro de identificaciones. Pero es importante que clarifiquen cómo se afrontará. Porque, en principio, lo más normal sería que un único identificador digital sirviese para cualquier transacción o servicio digital de cualquier administración.

113. ver más en @Euskadi, núm 94, euskadi-subscribe@makelist.com

De hecho, las distintas velocidades con las que se está desarrollando el eGobierno en España generan este tipo de situaciones. Evidentemente, ninguna Comunidad Autónoma debe esperar a que el Estado actúe para hacerlo ellas en la digitalización administrativa.

Pero, simplemente, todos deben ser conscientes que, en un momento u otro, tendrán que unificar criterios. Porque, al final, el menos beneficiado de todo ello es el ciudadano.

33. Todo en un DNI

Mensaje 85, 12 de julio de 2004

Finlandia unifica el DNI electrónico con la tarjeta sanitaria. Reducir las identificaciones necesarias del ciudadano es facilitarle los trámites digitales.

El gobierno finlandés permitirá incluir los datos sanitarios en el chip del DNI electrónico. Esto es la ejecución definitiva de un objetivo que se habían marcado en noviembre de 2002. De este modo, el ciudadano podrá utilizar su DNI para realizar todos los trámites vinculados con la seguridad social de su país.

El DNI electrónico de Finlandia empezó en 1999. Dispone de un chip que almacena datos personales de cada ciudadano, lo que le permite realizar todo tipo de trámites digitales. Ahora, el Gobierno permitirá que en ese chip se incluyan también los datos sanitarios.

Además, a finales del 2004 habrá un sistema que permitirá a los ciudadanos utilizar su DNI desde el móvil. Mediante una tarjeta SIM específica, podrá identificarse para ejecutar servicios administrativos mediante mensajes SMS.¹¹⁴

Lo interesante de esta acción es que se piensa en el ciudadano, en facilitarle el trabajo al reducirle las necesidades de identificarse. No es por nada, pues, que Finlandia esté en el número 4 del *ranking* del último estudio de Accenture sobre eGobierno.¹¹⁵

114. ver más información en:

<http://e.finland.fi/netcomm/news/showarticle.asp?intNWSAID=24579>

115. http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enweb&xd=industries%5Cgovernment%5Cgove_egov_value.xml

De hecho, este país se ha basado en una estrategia de desarrollo del eGobierno al considerar este sector un banco de pruebas para la política de I+D+i que se hace en Finlandia.

La creación de anillos de excelencia alrededor de universidades y empresas es lo que ha permitido, por ejemplo, el impulso de Nokia. El primer beneficiado de este desarrollo es el eGobierno.

En relación al estudio de Accenture, de los 22 países analizados, España se encuentra en el decimoquinto puesto, uno por debajo del estudio del año pasado. Para juzgar el porqué de esta posición, lo que recomiendo es leerse el estudio o, al menos, el apartado dedicado a cada país. No haré ningún juicio. De hecho, la prensa tampoco lo ha realizado. La mayoría ha dicho que este es el *ranking* y, después, ha comentado los resultados a nivel global.

Esto lo comento porque, como se decía en una lista de distribución sobre temas de administración digital (CDigital, de Red Iris), en relación al *ranking* de webs municipales del Ciberpaís, el tema de los *rankings* es peligroso. De hecho, puede hacer, decían en la lista, que las estrategias digitales estén encaminadas más a colgarse la medalla para salir el año que viene mejor situados que para un objetivo a medio y largo plazo.

34. La vida en red

Mensaje 88, 27 de octubre de 2004

Las relaciones en red las tenemos más próximas de lo que parece. De hecho, sin saber nada de Internet podemos funcionar en red. De ello debe aprovecharse el eGobierno.

Actualmente, la vida en red es algo que practicamos a diario sin darnos cuenta. Los móviles y sus SMS son una forma de crear red sencilla y rápida. Si le añadimos Internet y todos sus medios de comunicación ciudadana y ágil -*weblogs*, correo electrónico o mensajería instantánea- la red se multiplica por mucho. Esto puede aprovecharse negativa o positivamente. Y en España se ha podido comprobar. El acto terrorista del 11M en Madrid fue un acto de red. El movimiento ciudadano para ayudar a los heridos antes de que llegasen los servicios públicos fue un acto de red.

Quiero aquí exponer un poco más sobre el tema de la vida en red. Todo lo que aquí explico, creo, debe tenerse en cuenta para aplicarlo en el eGobierno. Ello puede hacerse tanto en acciones de participación ciudadana, como en sistemas de relación directa con las personas para ofrecerles eficazmente servicios administrativos.

Dicho esto, sigo con lo de la vida en red. La semana pasada, David de Ugarte e Iñigo Medina, junto con sus colaboradores, me permitieron comprobar lo que ya intuía: la sociedad en red es un movimiento paralelo a la sociedad establecida, y puede ser perjudicial o beneficioso, pero debe integrarse en el sistema, o el sistema debe adaptarse a ella, para aprovechar al máximo lo que permite.

Durante la *3ª Setmana de les Noves Tecnologies a Mataró*, el economista y experto en redes sociales, David de Ugarte, y el

filósofo y colaborador de la UNED, Iñigo Medina, hablaron de las redes sociales, el terrorismo y la nueva cultura de relaciones. De hecho, se presentó en la librería Robafaves en Mataró el último libro de Ugarte, 11M. Redes para ganar una guerra.¹¹⁶

El mensaje básico es que la vida en red, mediante los nuevos canales de información, permite un tipo de relación fuera de los esquemas de identidad espacio-temporal con la que se basan las relaciones en sociedades como la española. Si quiero, ya no me relaciono con mis amigos de instituto, sino que puedo hacerlo con personas de distintos ámbitos y que comparten las mismas ideas que yo.

De este modo, como explicó Ugarte, los terroristas islámicos comparten una misma idea, y pueden funcionar en red porque les da igual si son de Marruecos, Arabia Saudí, Egipto, ricos o pobres. A su vez, el 11M, antes de que llegase la policía, después de la explosión, los presentes activaron una relación en red para compartir una misma idea, que era ayudar a los heridos -mensajes SMS a amigos para que viniesen a ayudar, básicamente-. Y, el 13M, se creó otra relación en red para protestar contra el Gobierno por no explicar toda la verdad sobre el atentado de Madrid.

Dos ejemplos, pues, de relación en red con efectos positivos y con efectos negativos. Mi pregunta es ¿se debe adaptar el sistema a la red o es la red la que debe integrarse al sistema? Mi otra pregunta, vinculada con la anterior, es ¿la sociedad en red crecerá más, o necesita estímulos como los del período 11M-14M para activarse? Es decir, ¿fue aquello un espejismo, o ahora las administraciones, escuelas, universidades, empresas se darán cuenta de la importancia que tiene imponer esta forma de relación para permitir un desarrollo y un beneficio mayor a los ciudadanos?.

116. lo podéis descargar en Ciberpunk.com, <http://www.ciberpunk.com>

35. Falta de compromiso

Mensaje 94, 25 de febrero de 2005

Si falla el cumplimiento de ciertos trámites de eGobierno desde la misma administración, se pierde definitivamente la credibilidad hacia la revolución digital en lo público.

Últimamente he realizado un par de compras por Internet y en ambas he tenido un pequeño problema que me ha obligado a enviar un *mail* a la sección de atención al cliente. En ambos casos me han atendido exquisitamente bien. No ocurre lo mismo con las secciones de “atención al ciudadano” de las administraciones públicas.

Explico primero el caso de las compras. La primera se trataba de la licencia para un programa. Al terminar el pago, ninguna página me dijo que “en breve recibirá en su *mail* el número de la licencia que acaba de adquirir”. Envié un correo de queja. Al cabo de poco recibí el mensaje con la licencia, otro mensaje automático de “hemos recibido su queja y en menos de 24 horas tendrá respuesta” y, al día siguiente, la respuesta otra vez con la misma licencia.

Lo que ocurrió es que, efectivamente, no te avisan de que recibirás un *mail* con la licencia que has comprado, pero lo recibes al cabo de unos 10 minutos. Se trata de un error de usabilidad, pero la atención al cliente funciona perfectamente.

El otro caso es el de eBay. Adquirí un artículo por subasta. Antes me tuve que registrar, y, en la página de registro, me dijeron que recibiría un *mail* para completar el proceso. No recibí el citado correo y envié un mensaje a la sección de atención al cliente. Recibí respuesta automática conforme recibiría respues-

ta en menos de 48 horas. Al día siguiente la recibí. No me solucionaba el tema y volví a enviar un mensaje. El proceso fue el mismo y, en su última respuesta, me solucionaron el tema.

Primera conclusión: al cliente se lo tiene que tratar con el máximo respeto, porque paga, se juega su dinero con el proveedor y, si no está satisfecho, nos abandona y lo perdemos.

Nada igual a esto ocurre en la administración. He tenido acceso a un trabajo en el que se ha comprobado la capacidad de reacción de la administración a las demandas digitales. Se trataba de hacerlo en las CC.AA., diputaciones y municipios de más de 50.000 habitantes.

De 194 demandas enviadas, al cabo de 3 días se habían recibido 57 respuestas. De éstas, 17 fueron respuestas automáticas instantáneas informando de que se había recibido la información y que pronto se daría una contestación personalizada, igual que en el caso de las empresas privadas que he citado. Pero solamente 4 cumplieron con su “promesa” de responder pronto. De esas 17, solamente 4 han cumplido con la “promesa” de responder pronto a la demanda. Al cabo de un mes, aún faltan 13 por responder.

En cuanto a las respuestas automáticas, es interesante observar que una de estas, de un ayuntamiento, por no haber adaptado el sistema contratado, era en inglés. Las 40 respuestas restantes eran directamente respuestas personalizadas.

Segunda conclusión: Al ciudadano se le puede dejar de lado, porque, total, como nunca dejará de relacionarse con la administración, y siempre estará obligado a pagar, le aplicamos el trato propio de un monopolio.

2. eDEMOCRACIA

2

36. Internet, participación política y recepción activa de la información

Mensaje 1, 10 de julio de 2000

Internet es una herramienta útil para impulsar la participación política de los ciudadanos y ciudadanas. Los contenidos de información política que circulan en la Red pueden defender o no unos intereses concretos. Es aquí cuando el receptor de la información, el usuario, debe saber interpretarla para evitar sentirse manipulado. Debe ser, pues, un receptor activo.

Cuando uno lee el periódico, escucha los informativos de una emisora o mira los de un determinado canal de televisión, es consciente de las preferencias políticas del medio en cuestión.

Pues creo que lo mismo debe hacerse cuando se entra en una web sobre política. Esta reflexión me la ha provocado un artículo muy interesante sobre los modelos de portales políticos norteamericanos. Su autor, el investigador en políticas públicas para la Universidad de Pennsylvania, Steven Schneider, divide estos portales en tres tipos:

- 1.- Portales de “interés público”, por ejemplo Project Vote Smart,¹¹⁷ que informa abiertamente sobre candidatos y elecciones.
- 2.- Portales de “interés privado sin ánimo de lucro”. Serían los portales de asociaciones que para defender sus intereses se po-

117. <http://www.vote-smart.org>

sicionan por un candidato o una determinada política pública. Sería el caso de la Asociación Nacional de Armas.¹¹⁸

3.- Portales de “interés privado con ánimo de lucro”. Son aquéllos que dan información política que va desde noticias, perfiles de candidatos, resultados electorales, hasta *links* a otras webs políticas. Su objetivo, tener ganancias con los *banners* después de haber fidelizado a los usuarios mediante el registro al Portal.

Schneider critica este último tipo de portal porque, por un lado, no queda claro a qué precio incluye enlaces a candidatos y, por otro, porque no se sabe qué hace con los datos de los usuarios registrados. Podría, y la ley de Estados Unidos lo permite, venderlos a candidatos para que estos hiciesen campañas políticas de comunicación directa. Después de esta crítica, su conclusión es que las reglas de juego en los Portales políticos deben incluir transparencia en la línea editorial, en los criterios de selección de la información y en el uso que se haga de los datos personales de los usuarios registrados.

Solamente así, dice Schneider, el ciudadano tendrá una información política clara y correcta. Sabrá, pues, a qué atenerse ante los datos emitidos por la red. Estoy de acuerdo con el hecho de que el uso de los datos personales debe quedar muy bien delimitado por los Portales políticos y, claro está, por toda web que dé la opción de registrarse. Pero, a excepción de esta crítica, no creo que deba considerarse negativo, como se respira en el artículo de Schneider, que alguien quiera hacer negocio con contenidos políticos. Más que nada porque el usuario no es un necio que se trague pasivamente todo lo que le dan en Internet.

118. <http://www.nraila.com>

El internauta es interactivo. Si se ensañan con él, puede reaccionar enviando críticas, no entrando nunca más en la web o, si lo desea, enviando un “Iloveyou” a modo de protesta antisistema.

La participación política en Internet, pues, presupone la capacidad de análisis de los usuarios sobre la información que reciben. De aquí, entonces, se pasa a la interactividad. Y es que, tontos, seguro que no somos. Por cierto, sobre la credibilidad de la clase política hablaré próximamente, a raíz de la página Opensecrets.com. Quien quiera entrar en ella, podrá empezar a hacerse una idea del siguiente mensaje.

37. Participación política sin excluir a nadie

Mensaje 25, 27 de julio de 2001

Potenciar la participación política utilizando medios digitales es una buena fórmula, pero para que sea óptima se debe pensar en la mayoría, los no-conectados.

Siguiendo un poco el tema del anterior mensaje, recientemente leí un comentario en el que, creo, se daba en el clavo. Se decía que en el desarrollo del gobierno digital se debía tener en cuenta también a la, decía el articulista, “mayoría”. Este grupo lo componen los que no están conectados a Internet y, el añadido es mío, los que, a pesar de tener conexión, tienen miedo a la máquina. Pero, en el caso de Europa y con datos demográficos en la mano, tampoco hace falta ser tan teórico para reconocer que aun queda mucho camino para que los ciudadanos y ciudadanas entiendan que las herramientas digitales formarán parte de la vida cotidiana de todos -ahora solamente unos pocos las tienen integradas en su quehacer diario-. Poco se le puede pedir a una población en la que el grueso está entre los 35 y los 65 años.

Pues bien, entonces, y centrándome en el concepto de participación política, ¿por qué tantos esfuerzos en implantar mecanismos digitales para potenciarla? ¿de qué sirven las redes ciudadanas, los foros *online* o las comunidades virtuales? ¿Quién se fía de lo que se dice en estos espacios? ¿Y, de hecho, quién va a estos espacios? Alguien va, cierto, pero, ¿sus opiniones las lee el regidor de su distrito o de su ciudad o quedan en saco roto?

Existen estudios que consideran que antes de potenciar Internet para la participación ciudadana es más efectivo desarrollar los proyectos existentes *offline*. Se afirma que Internet y las nuevas tecnologías pueden conseguir poca cosa para potenciar el sentimiento de identidad en una comunidad local -se fijan más en barrios de ciudades que en pequeños pueblos- (ver más en *The Challenge of Belonging in the 21st Century: The Case of Los Angeles*).¹¹⁹

Ante este punto de vista saltan los acérrimos defensores de lo digital. Uno de los impulsores de las redes ciudadanas, el fundador de Minnesota E-Democracy, Steven Clift,¹²⁰ considera que ahora es cuando se debe utilizar Internet de manera estratégica para conseguir el intercambio de opiniones entre los ciudadanos. Si no, dice Clift, lo único que se conseguirá es que se impongan solamente las relaciones virtuales privadas con objetivos comerciales o, también, personales.

Personalmente me decanto hacia la opinión de Clift. Volviendo a lo que decía al principio, lo cierto es que en el mundo digital estamos en una época de transición entre el trabajar y vivir en red y el vivir de espaldas a la red, porque en el trabajo quien más quien menos tiene *e-mail*. Los de este último grupo son mayoría. Pero no por ello se debe abandonar el desarrollo de iniciativas digitales. Aún así estas iniciativas deben pensar en los no-conectados. Por ejemplo, en un barrio cualquiera de una ciudad cualquiera se podría crear una red ciudadana digital para que se opine sobre un tema que afecta a la comunidad -por ejemplo, la limpieza urbana-.

119. <http://www.metamorph.org/vault/belonging.pdf>

120. <http://www.e-democracy.org>

Habiendo promocionado esta iniciativa, el resultado final del debate, es decir, la recogida de todas las opiniones colgadas en la Red, podría presentarse en un acto público y presencial. De este modo, se permitiría participar a los que nunca en su vida han tocado un ordenador.

Sus opiniones se recogerían y se incluirían en un documento final con lo dicho *online* y *offline*.

Éste se podría presentar al regidor del distrito. Posteriormente, la página en cuestión iría contando si se están teniendo en cuenta o no las opiniones de los ciudadanos en relación al tema de la limpieza urbana. Hasta se podrían hacer debates públicos *on* y *offline* simultáneamente para presionar a las autoridades.

En definitiva, Internet es una herramienta muy buena para potenciar la participación política. Pero no es la única, y menos en esta época de transición. Por lo tanto, lo digital no debe ser excluyente. Lo digital debe pensarse como un mecanismo más en el que puedan actuar los conectados y también los no-conectados.

38. En búsqueda del voto joven

Mensaje 8, 2 de noviembre de 2000

Una de las causas de la abstención en recientes elecciones es la falta del voto de los jóvenes. Las organizaciones no-partidistas son las que con más rapidez atienden sus demandas (ONG's, asociaciones, etc.). Los partidos políticos no llegan a estos votantes potenciales. Pero, resulta que Internet es una herramienta que ya forma parte de la vida cotidiana de las generaciones futuras. Algo falla.

Algo falla porque hay muchos elementos que parecen olvidados por la clase política. Yo quiero destacar tres de ellos que me parecen primordiales.

El primero, muy obvio, es la falta de temas que afectan a los jóvenes en la agenda de los partidos políticos. El segundo es el trabajo poco elaborado para aprovechar un canal de comunicación directo y ampliamente aceptado por la población joven. El tercero es no tener en cuenta que votar por Internet es más cómodo que ir a un colegio electoral - que uno prefiera estar en la playa tomando el sol el día de las elecciones es una de las causas de la abstención-. Este último elemento es más una cuestión de estado que un problema que deban solucionar los propios partidos políticos. A partir de aquí, hay una serie de experiencias que demuestran el creciente interés de los jóvenes en consultas y debates *online*. Para las elecciones en los Estados Unidos, una encuesta de Active Research Inc. sugirió que el voto electrónico incrementaría la participación electoral entre personas de 24 a 35 años.¹²¹

121. <http://www.fcw.com/fcw/articles/2000/1030/web-poll-10-30-00.asp>

En el mismo contexto electoral norteamericano, la página Youth-e-Vote ofrece la oportunidad de realizar una elección *online* de los candidatos a la Casa Blanca, con debates sobre temas candentes que sean de su interés. Y, en Gran Bretaña, un par de experiencias avalan también la buena recepción entre los jóvenes de este método de comunicación. Concretamente, el International Teledemocracy Center (IC)¹²² montó un sistema de debate *online* en el que 1000 chicos y chicas de entre 11 y 18 años discutieron y dieron su opinión sobre distintos temas tratados en el Parlamento de Escocia.¹²³ El ITC también ha experimentado un sistema de elección *online* de candidatos para la Highland Youth Voice¹²⁴, con la participación de los alumnos de 28 escuelas de las Highlands, en Escocia.

Seguro que hay más ejemplos de este tipo en todo el mundo pero el problema radica en que se están quedando en ejemplos. Solamente en períodos electorales los partidos políticos se movilizan a toda prisa para utilizar la red en su campaña electoral. Y, además, lo hacen sin tener en cuenta que el usuario potencial de la red es la gente joven. Es decir, sin pensar que los mensajes de sus páginas no contienen temas que atraen a los jóvenes porque son puros calcos de sus programas electorales en papel. Entonces, digo yo, mal vamos.

Si no demuestras preocupación real por los jóvenes, éstos se irán a la playa antes que ir a votar. En cambio, si utilizas bien Internet para explicar bien lo que les interesa y, además, pueden votarte desde un ordenador portátil con conexión a Internet vía teléfono móvil mientras toman el sol en la playa, sucederá lo contrario.

122. <http://www.teledemocracy.org>

123. <http://www.e-consultant.org.uk/ScottishYouth>

124. <http://www.e-voter.org.uk>

39. Cuidado con el voto electrónico

Mensaje 15, 16 de febrero de 2001

Opinar a la ligera sobre el voto electrónico es peligroso. Internet puede provocar un paso atrás en los derechos integrados en el voto en democracia.

La democracia es un sistema de organización social que ha tardado muchos siglos en extenderse en casi todo el mundo. Y, aún en estados en los que está asentada, no se aplica de forma completa. En los que sí se aplica íntegramente -o casi-, el voto es la forma de participación más simple y primaria, pero no por ello una de las más potentes en cuanto a los derechos que integra. Sólo con nombrar algunos, podemos decir que votar es ejercer el derecho a la libertad de expresión, a la libertad de opinión, a la privacidad y a la igualdad. Todo esto puede irse al traste si el voto electrónico se aplica sin antes haberlo tomado en consideración.

Así lo afirma un experto que lleva más de siete años trabajando en temas de democracia electrónica. El fundador de la Calvoter Foundation¹²⁵ para el estudio de las nuevas tecnologías aplicadas a la política, Kim Alexander, propone diez puntos que deben tenerse en cuenta antes de hablar sobre el voto electrónico.¹²⁶ No los repasaré todos aquí, pero sí que me gustaría apuntar las líneas que desprende el documento.

125. <http://www.calvoter.org>

126. <http://www.calvoter.org/issues/votingtech/pub/0101KAthings.html>

Antes que nada Alexander deja claro que el voto electrónico no es comparable a todas las transacciones que pueden hacerse en Internet. Esto casa con lo que decíamos al principio: votar es mucho más que introducir un sobre en una urna. A continuación, el presidente de la Calvoter Foundation diferencia entre dos posibles tipos de voto electrónico. El primero sería el que se ejecuta desde el mismo colegio electoral. El segundo es el “voto remoto”, es decir el que se lleva a cabo desde el ordenador del votante en casa o la oficina, por ejemplo.

Es precisamente el “voto remoto” el que puede provocar peligros. Puede atentar a los derechos de libertad de expresión, opinión y privacidad. El voto es secreto, pero si uno no tiene conexión a Internet en casa y debe votar desde la oficina, quizá los directivos hagan una campaña a favor de un candidato y empiecen a controlar los votos de cada empleado analizando sus PCs. Además, si no votar al candidato que quieren los directivos me supone la posible pérdida de trabajo, es bastante normal que prefiera dejar de ejercer el derecho a voto antes que perder lo que me rellena el bolsillo. Otro tema: con el “voto remoto” existe mayor posibilidad de fraude. Unas elecciones electrónicas son carne de cañón de los *hackers*. Un *hacker* es también un votante. Con un solo *hacker* que envíe su voto al ordenador central con un virus expansivo tipo “I love you” se puede trastocar el resultado electoral con consecuencias más graves que las de las papeletas erróneas de las últimas elecciones norteamericanas. Aún hay más. El “voto remoto” puede atentar contra la transparencia del proceso electoral. Técnicamente es posible saber qué usuario ha enviado su elección, lo que puede generar represalias en países con una democracia joven y poco asentada.

Hay más cosas, como la posibilidad de alienar a una generación, la del “*baby boom*”, la del “fax y del teléfono inalámbrico”,

que no ha nacido con Internet y que ahora está en los centros de decisión; o la distancia que existe entre los políticos y las nuevas tecnologías, pero con lo dicho, queda claro que el voto electrónico debe considerarse teniendo siempre en cuenta que no debe atentar contra unos derechos que, como decía al principio, han tardado años en conseguirse y, en muchos estados, aun queda tiempo para integrarlos en su cultura política.

Con el artículo de Kim Alexander he desaprendido. Lo podéis comprobar en el mensaje 8 de este libro.

Desaprender es aprender, como afirma desde hace tiempo Alfons Cornella.

40. Internet cambia a la democracia representativa

Mensaje 19, 19 de abril de 2001

Las nuevas tecnologías están cambiando los conceptos clásicos de democracia. ¿Quién adopta el rol de representante, los elegidos o la administración?

Hoy recibo un *e-mail* de mi ayuntamiento que me anima a participar en un referéndum virtual para elegir si quiero o no que se invierta más en las infraestructuras del metro. Solamente debo votar un “sí” o un “no”. El resultado final ha sido un 70% a favor del “sí”, por lo que posiblemente se ampliará el metro aunque el partido que gobierna la ciudad no quiera. Mañana enviaré un *e-mail* al diputado del partido a quien voté, proponiéndole una modificación de la ley que regula la situación de los profesionales autónomos. No tendré respuesta hasta al cabo de dos meses, cuando ya se habrá aprobado la nueva Ley de Impuestos. Anteayer envié un correo a la Consejería de Educación de mi Comunidad Autónoma para pedir información sobre los estudios de post-grado del tema YZ. Me respondieron en el acto.

Bueno, esto es participación democrática, pero resulta que mi país tiene un sistema de democracia representativa tal y como lo define la Ciencia Política clásica y, viendo los ejemplos hipotéticos que he citado, he participado de la forma más típicamente propia de una democracia directa que de una democracia representativa.

Suiza, por ejemplo, tiene un sistema directo, con el referéndum como elemento casi cotidiano en decisiones muy cotidianas -si se acepta o no carne de fuera del país, como pasó cuando estuve en Suiza en 1990, mucho antes del tema de las vacas locas-.

Por lo tanto, las nuevas tecnologías están provocando que la democracia representativa pierda sus esencias a favor de la democracia directa. Así lo afirma el profesor de la Universidad Erasmus de Rotterdam, Ignace Snellen, en el artículo “*ICTs and the Future of Democracy*”.¹²⁷ Por un lado, viene a decir Snellen, los partidos políticos puede que dejen de jugar el papel de filtro de los *inputs* provenientes de la sociedad civil. Es más, como ya ocurre en los Estados Unidos, algunos portales políticos están adoptando este rol mediante las encuestas que, a veces, hasta sirven para hacer de oposición “informal” a los gobernantes. Por otro lado, continúa Snellen, en muchos casos son los funcionarios los que actúan como representantes de los ciudadanos. Es decir, si yo me dirijo a una administración para quejarme en lugar de hacerlo hacia el representante que he votado, es, seguramente, porque tengo más confianza en que me aporten soluciones los ejecutores que los creadores de normas.

Entonces, digo yo, ¿qué papel juegan los políticos en una democracia representativa? Antes que nada, ¿quiénes son políticos? Lo reduzco a los equipos de gobierno y a los diputados -me olvidó aquí de los dirigentes de los partidos políticos que no ocupan ninguna de estas dos funciones- y, es más, me centro solamente en los diputados, los elegidos y los que eligen al gobierno en una democracia representativa con sistema de elección indirecto (España, Francia, Italia o Alemania, por

127. http://www.ijclp.org/6_2001/ijclp_webdoc_6_6_2001.html

ejemplo). Pues bien, en estos casos, los diputados y sus partidos -son diputados porque estaban en listas electorales elaboradas por sus partidos políticos, y no como pasa en Gran Bretaña-, deben ofrecer una forma de gestión efectiva de la comunicación virtual con los ciudadanos, en la que quede claro que ellos son receptores de temas relacionados con la elaboración de leyes -un diputado no tiene porqué solucionar el problema de que a mi niño no le hayan matriculado en el colegio público que yo quería-. Valga este dato para tener en consideración: que en el año 2000 los miembros del Senado de Estados Unidos recibieron 80 millones de *e-mails*. Pero, además, sería muy interesante potenciar el papel de los Grupos de Interés, las organizaciones civiles que representan las necesidades de un sector concreto y que tienen las herramientas para poder negociar con los partidos y sus diputados. Por ejemplo, todas estas organizaciones que se han creado para hacer llegar las quejas directamente a los parlamentarios (FaxYourMP.com),¹²⁸ podrían llegar a acuerdos con Grupos de Interés para llevar a cabo iniciativas conjuntas, en lugar de ser espacios utilizados por particulares. Hay casos en los que se hace, como MoveOn.org,¹²⁹ pero las iniciativas surgen de la misma organización.

En definitiva, para que las nuevas tecnologías no eliminen el sentido que tiene una democracia representativa, los que juegan el papel de filtro deben aprovechar las oportunidades ofrecidas por Internet para potenciar su rol y, a su vez, impedir que se imponga la democracia directa donde no existe. Es más, la democracia directa tiene sentido en ciertos países, pero, si no existe en otros, es porque su sociedad y su cultura no la

128. en Gran Bretaña, <http://www.faxyourmp.com>

129. <http://www.moveon.org>

pueden integrar. ¿Alguien se imagina una democracia directa con referéndums cada dos meses en la España de 1980... o en la España actual? Pues parece que la aplicación de Internet en la política camina hacia esto.

41. Medios de comunicación y participación democrática

Mensaje 24, 11 de julio de 2001

Ante el poco uso político de Internet, los líderes de opinión tienen nuevas opciones para ayudar a la sociedad civil a aumentar su participación democrática.

Actualmente pocos ciudadanos van a las páginas especializadas en política y administración digital, consultadas principalmente por profesionales del sector. Solamente hay algunos portales políticos que sí son visitados por ciudadanos porque les ofrecen servicios de valor, o de supuesto valor añadido. Básicamente son aquellos que presentan acciones puntuales tipo encuestas sobre un tema de interés público¹³⁰ o páginas como la de FaxYourMP.com¹³¹ que convierte un *e-mail* en un fax para enviar a un diputado para asegurarse de que se lo lea. Por lo tanto, parece necesario que los líderes de opinión saquen a relucir y utilicen aquello que aun no usa la gente, pero que no por ello deja de ser una aportación válida a la participación democrática. Y, cuando me refiero a líderes de opinión, me centro básicamente en los medios de comunicación y, principalmente, a los medios escritos. El papel todavía es el espacio en el que la información se absorbe más a conciencia. Esta afirmación podría abrir un debate amplio, pero no es ésta una tribuna para discutirlo.

El caso que me ha despertado esta opinión es un nuevo proyecto de la CalVoter Foundation.¹³²

130. <http://www.vote.com>

131. <http://www.faxyourmp.com>

132. <http://www.calvoter.org>

Se denomina “*Archive of Campaign Promises*”¹³³ y permite que los ciudadanos de California puedan controlar *online* si sus representantes van cumpliendo o no sus promesas electorales. Allí están las promesas de los representantes californianos en la Corte Federal y en el Congreso y el Senado de California. Cada uno tiene su archivo, con sus promesas clasificadas temáticamente. Teniendo en cuenta que el sistema en ese país es de elección directa, cada ciudadano podrá ir controlando a su representante durante los años de mandato. Ello debe facilitar su decisión de voto en la siguiente contienda.

Y ¿qué papel juegan aquí los líderes de opinión? Pues, dando por poco válidas las afirmaciones anteriores y retomando el argumento del principio del mensaje, podemos presuponer que los californianos se olvidarán o ya se habrán olvidado de que existe esta iniciativa.

Es decir, la utilizarán poco. Por lo tanto, si no son ellos quienes la consultarán, alguien como los líderes de opinión deben tomar el relevo.

Como periodista, creo que esta herramienta me podría ser muy útil si, primero, existiese en mi país y, segundo, si tuviese tiempo para consultarla durante el proceso de producción de una noticia. Me sería perfecta para ir informando sobre lo cumplido y lo no cumplido por los representantes que llegaron al poder. También me serviría, por ejemplo, para dar a conocer quejas de ciudadanos, con la posibilidad de comprobar rápidamente si la queja se fundamenta en una promesa electoral incumplida.

El proyecto de la CalVoter Foundation es uno de los miles ejemplos de iniciativas digitales que ayudan a impulsar la participación democrática, pero que la sociedad aun no está

133. <http://www.calvoter.org/voter/elections/promises>

lo suficientemente madura como para utilizarlas. Los medios de comunicación, y la prensa en especial, pues, tienen ahora la oportunidad de hacer lo que los ciudadanos aún no hacen. Además de darlas a conocer, el hecho de que sean utilizadas y referenciadas servirá para darles más credibilidad.

En definitiva, los medios de comunicación son un actor que también debe entrar en la rueda para impulsar la democracia electrónica y el gobierno digital. Y no sólo con informaciones en suplementos de nuevas tecnologías, o programas de Internet, sino convirtiéndose en usuarios y utilizando las iniciativas como otra de las fuentes de sus noticias.

Es una práctica necesaria mientras la política y la administración virtual no se hayan integrado en la cotidianidad de las personas.

42. La democracia ha cambiado

Mensaje 34, 20 de diciembre de 2001

Los partidos políticos tienen en las nuevas tecnologías la herramienta clave para recuperar la pérdida de relación con los ciudadanos. La nueva democracia necesita respuestas rápidas a demandas rápidas.

El Partido Popular ha presentado recientemente su portal renovado.¹³⁴ En él incluyen la retransmisión en directo de actos, ruedas de prensa, entrevistas y videoconferencias realizadas por sus dirigentes. Además, se presentará una encuesta semanal sobre temas de actualidad. Otros partidos políticos en España ofrecen en sus sitios web ofertas similares.

¿Cómo responden los ciudadanos a estas novedades? Su rutina está bastante estructurada: levantarse, trabajar, dedicar un tiempo al ocio e irse a dormir. Aunque haya quien tenga una vida desordenada, en ésta existen también unas acciones rutinarias. Si a ello le sumamos que el tiempo es un valor muy preciado, por lo que nadie hace nada que considere que es una pérdida de tiempo, entonces, ¿los ciudadanos pensarán en conectarse a la página del Partido Popular, por ejemplo, para seguir en directo la conferencia que el dirigente XY esté haciendo en ese momento en, por ejemplo, el Círculo de Economía? Si realmente tiene interés en el tema, sabe que a lo largo del día posiblemente podrá escuchar un resumen de lo dicho en la radio, la televisión o en los periódicos digitales, y en los impresos al día siguiente.

134. <http://www.pp.es>

Después de esta observación, la siguiente pregunta es ¿a los partidos políticos que ofrecen novedades en sus sitios web -en España son la mayoría- las nuevas herramientas tecnológicas han transformado su organización? Pueden cambiarla, de acuerdo con las observaciones hechas en el informe “*Bowling Together. On-line public Engagemenr in Policy Deliberation Report*” por el profesor de la London School of Economics, Stephen Coleman, y del responsable del grupo de eGobierno en el Servicio Estatal de Información de Dinamarca, John Gotze.¹³⁵

Coleman y Gotze exponen que la democracia como concepto tiene unas nuevas características. Entre otros elementos que han generado este hecho están, por un lado, la independencia y la desvinculación de los ciudadanos hacia sus representantes y, por el otro, la irrupción de las nuevas formas de comunicación provenientes de las nuevas tecnologías. Si el primer elemento citado significa una pérdida de valor en las relaciones representantes-representados, el segundo puede ser precisamente una forma de mejorar estas relaciones porque permite adaptarlas a la nueva sociedad, más rápida, cambiante y necesitada de resultados inmediatos a sus demandas.

El objetivo, pues, está en recuperar la relación entre representantes políticos y representados de acuerdo con las características de la nueva sociedad. Los representados ya no son masas que se movilizan disciplinadamente para aupar a un líder. La militancia está en declive. Ahora son personas que, individualmente o en grupo, se mueven por unos intereses propios. Y, si se dan cuenta de que su partido político afín no les ofrece una respuesta, no tienen reparo en recurrir a otra organización, política o no, para que le cubran su demanda. La *e-democracy* puede tener un peso

135. <http://bowlingtogether.net/about.html>

importante para recolocar en los nuevos tiempos el papel que juegan los representantes políticos.

Y, ¿existe un modelo concreto de *e-democracy* para aplicarlo? Coleman y Gotze hablan del modelo de “vinculación *online* para deliberar políticas públicas”. El modelo recoge los mejores aspectos de todas las experiencias de democracia digital que se han implantado en distintos países. Estas experiencias se basan en hacer llegar al representado la información que él demanda cuando él quiere, permitir que la rebata de acuerdo con sus intereses y, finalmente, la actuación del partido político en coherencia con el resultado final de la discusión con su representado.

La validez del modelo de Coleman y Gotze implica una fuerte estructura de relaciones y vínculos entre partidos y personas, potenciada ésta por la agilidad en la comunicación y adecuada a la sociedad actual, esto es, individuos que desean aprovechar a toda costa su valor máspreciado: el tiempo. Sería interesante que los partidos políticos tuviesen en cuenta este modelo y adaptasen sus organizaciones a tal realidad.

Acabo con una pregunta final: ¿un partido que incluye ruedas de prensa y conferencias de sus dirigentes en directo en su portal ha pensado en las nuevas tecnologías para recuperar sus relaciones con los ciudadanos de acuerdo con la nueva sociedad hacia la que estamos avanzando?

43. El *m-citizen*

Mensaje 78, 16 de marzo de 2004

La movilización ciudadana antes de las elecciones del 14 de marzo en España ha tenido como aliada a la tecnología móvil. El *m-citizen* debe ser un referente para el *m-government*.

Los mensajes por SMS el 13 de marzo en España han podido influir en los resultados electorales. Es la constatación de la importancia de que la administración utilice canales de comunicación masivos y muy implantados en la sociedad para relacionarse con el ciudadano. El *m-citizen* debe ayudar a implantar el *m-government*.

El *m-government* es algo de lo que he estado hablando bastante últimamente. El teléfono móvil lo utiliza y lo sabe utilizar mucha gente. Es un canal accesible para los ciudadanos para establecer relación con la administración. Su validez ha quedado demostrada durante la jornada de reflexión de la campaña para las elecciones generales de España del pasado 14 de marzo. Ese día de reflexión, 13 de marzo, empezaron a circular SMS en los que se animaba al receptor a manifestarse por la supuesta manipulación de la información que estaba haciendo el gobierno español a raíz del atentado del 11 de marzo en Madrid. La acusación se basaba en que el Gobierno escondía datos que apuntaban a Al-Qaeda como autora del atentado de Madrid, porque le interesaba, al partido del Gobierno, el PP, acusar directamente a ETA para conseguir así un resultado electoral favorable.

Los mensajes que se enviaban por SMS para quejarse ante esa supuesta manipulación eran de distinta índole. Algunos

eran escuetos y decían algo así como: “Acebes miente. Todos a la sede del PP”. Otros rezaban cosas como: “Menos manipulación. Cacerolada a las 22h”.

Yo, ese día, estaba en el cine, en Barcelona, en la sesión de las 20:15h. Estuve esperando para escuchar la comparecencia del Ministro del Interior español, Ángel Acebes, para saber qué decía de las investigaciones sobre los atentados, pero lo dejé para la noche. Al salir del cine, el Renoir Floridablanca, empecé a escuchar ruido en el pasillo de salida. Pensé que era la máquina de la calefacción de aire, pero mi sorpresa fue ver cómo el ruido era de la calle, de las cazuelas, llaves, latas y otros utensilios que utilizaba la gente -jóvenes, mayores, modernos, clásicos...- para hacer ruido. No entendía nada, o suponía algo que me costaba creer.

En mi móvil había un mensaje, que decía: “El Nytimes.com y Bloomberg.com hablan de la manipulación de la información del gobierno PP por los atentados. Pásalo”. Entonces me percaté de lo que ocurría en la calle.

Escuché la radio y supe que había gente en la sede del PP en Barcelona. Me dirigí allí para ver qué ocurría. Realmente, la calle estaba muy repleta. Cazuelas, ruido, consignas contra el PP y, de golpe, un río de personas que llegaba de una calle perpendicular para sumarse a la concentración. Todas éstas se habían reunido previamente en Canaletas, en la Rambla de la Ciudad Condal, convocadas también mediante mensajes SMS. Y se habían enterado de la concentración en la sede del PP también por SMS.

No es éste el espacio para juzgar u opinar sobre la validez, legalidad o legitimidad de esas concentraciones en un día de reflexión durante un proceso electoral. Lo que me interesa valorar es la importancia de las nuevas tecnologías como canal de difusión rápido y eficaz. Dentro de esas nuevas tecnologías, la importancia de canales masivos y usables como son los

teléfonos móviles. Si el *m-citizen* ha tenido éxito de manera espontánea, el *m-government* en base a una estrategia definida aún puede tener más. Los gobiernos deberán tenerlo en cuenta para su política de eGobierno.

44. Contactar con ciudadanas y ciudadanos

Mensaje 92, 19 de enero de 2005

Existen iniciativas *online* muy meditadas para permitir el contacto con ciudadanas y ciudadanos desde los poderes públicos. Pero aún hay muchas lagunas.

He dado con una interesantísima iniciativa australiana de interconexión *online* entre ciudadanas y ciudadanos y la administración pública. A su vez, he comprobado que en España -y seguro que también en el resto de Europa- aun hay poderes públicos que no facilitan para nada el contacto *online* con ellos. Algo tan sencillo como encontrar el icono de “correo electrónico” puede llegar a ser una odisea.

El caso australiano es el Get Involved.¹³⁶ Se trata de un sitio web que permite a ciudadanas y ciudadanos contactar permanentemente con el gobierno local. De hecho, la página da a conocer lo que hace el ayuntamiento y a participar en procesos de decisión.

A nivel de usabilidad está perfectamente estructurada. Hay tres apartados. Los usuarios y usuarias pueden realizar consultas *online* por temas, comentarios sobre normativas que se están elaborando y, finalmente, acceder a una base de datos para consultar iniciativas gubernamentales.

Lo que me ha llamado atención de Get Involved es que se ha desarrollado un portal para interactuar informativamente con ciudadanas y ciudadanos, con características similares o mejores que muchos portales genéricos de administraciones públicas.

136. <http://www.getinvolved.qld.gov.au>

En España he visto publicaciones promocionales recientes de algunos organismos que anuncian, por ejemplo, un espacio de atención al ciudadano como gran proyecto de administración electrónica y, al intentar entrar en él, es imposible porque te sale el descorazonador “No Se Puede Mostrar la Página”. En otros casos, como decía al principio, hay páginas en las que es imposible, literalmente imposible, encontrar una dirección de contacto con el organismo.

En otras situaciones, existe una página de “Quejas y Sugerencias”, pero está pensada solamente para ciudadanos de la localidad, provincia o comunidad. Si eres ciudadano externo y quieres información de dicha localidad, no tienes opción, porque no hay otra forma de contactar que no sea la de “Quejas y Sugerencias”.

En estos casos, posiblemente existe el miedo a no poder asumir todas las demandas, pero también es cierto que en otras circunstancias hay un desconocimiento absoluto de lo que significa el concepto de gobierno electrónico y de la gobernabilidad que ello permite -la famosa “*governance*” en inglés-.

Esto último lo demuestra la respuesta al *mail* obtenida de un ayuntamiento al que envié una demanda electrónicamente como prueba para ver qué ocurría: ‘POR MEDIO DEL PRESENTE, LE RUEGO ESPECIFIQUE SU SOLICITUD, Y ACLARE EL TERMINO “CONSTITUCIÓN DE EMPRESA ELECTRÓNICAMENTE” ‘.

Yo le respondería: “Pues eso, constituir una empresa electrónicamente”...Se entiende, ¿no?

Lo triste es que muchas administraciones se llenan la boca de haber hecho grandes cosas para la administración electrónica. Pero, aunque la mona se vista de seda, mona se queda.

Para terminar, y para demostrar que no se puede generalizar -aunque lo digo con la boca pequeña- quiero destacar el

proyecto de participación ciudadana en el ámbito local Consensus,¹³⁷ desarrollado en Catalunya por el consorcio de municipios Localret,¹³⁸ la Fundació Jaime Bofill¹³⁹ y el Institut Català de Tecnologia,¹⁴⁰ todo ello con fondos del programa europeo Profit mediante el Ministerio de Ciencia y Tecnología. Ya hay distintos ayuntamientos que han experimentado la validez del sistema (ver página de Consensus).¹⁴¹

137. <http://www.e-consensus.org>

138. <http://www.localret.es>

139. <http://www.fbofill.org/fbofill/index.php>

140. <http://www.ictonline.es>

141. <http://www.e-consensus.org>

45. Nuevas formas de participación I

Mensaje 96, 7 de abril de 2005

A los SMS y la televisión digital, deben añadirse los *blogs* de funcionarios como una nueva forma de participación ciudadana

El Alcalde,¹⁴² el Jefe de la Policía Local¹⁴³ y el Jefe de Bomberos¹⁴⁴ de Eden Prairie, en los Estados Unidos, tienen sus propios *weblogs* para explicar el día a día de su trabajo. Los ciudadanos pueden enviarles *mails* para comentar esos *posts*. Empiezan, pues, a proliferar los *blogs* de trabajadores públicos como forma de acercamiento a la ciudadanía. Un mecanismo ágil, rápido y próximo para la participación *online*.

El pasado 30 de marzo, el Jefe de Bomberos, George Esbensen, explicaba en su *blog* una clase práctica del curso de formación para aspirantes a entrar al Cuerpo.¹⁴⁵ Este *post* incorpora una fotografía “casera” hecha con una cámara digital por el propio Esbensen, en el que se ve a uno de los participantes apagando un fuego controlado. Esta imagen da aún más credibilidad al mensaje, porque demuestra que, aparentemente, está escrito por el mismo Esbensen.

Algo similar hace el Jefe de Policía de Northfield, también en Estados Unidos, Gary Smith.¹⁴⁶

142. http://www.edenprairieweblogs.org/html/scott_neal.html

143. http://www.edenprairieweblogs.org/html/dan_carlson.html

144. http://www.edenprairieweblogs.org/html/george_esbensen.html

145. http://www.edenprairieweblogs.org/html/2005_03_01_georgeesbensenarchive.html#111222387004492046

146. <http://www.garysmith.net>

En Europa, conozco el caso de una localidad francesa, Canteleu, con su propio *blog*.¹⁴⁷

Precisamente el ejemplo de Canteleu me sirve para afirmar dos premisas para la validez de esas herramientas. La primera, que un *blog* público para permitir la participación tendrá más fuerza si se hace desde los organismos locales por una cuestión de proximidad y de credibilidad. Un comentario de un ciudadano enviado a un *post* del *blog* de Canteleu parece que tendrá un efecto más inmediato que si lo hace al *blog* de Paris, por ejemplo. La estructura de un ayuntamiento pequeño es más ágil que la de uno grande.

La segunda premisa es que la fuerza será mayor si el *blog* es de un trabajador público -más que un político- en lugar de serlo de la localidad entera, como el de Canteleu. Un ciudadano se fiará más de un comentario enviado al *blog* del Jefe de la Policía de Eden Prairie que al *blog* de la localidad de Canteleu, un destinatario etéreo y no tangible. Si, además, el Jefe de Policía actualiza su espacio periódicamente, el ciudadano se creará más el efecto de su misiva virtual.

Otra observación que se puede hacer es que este tipo de participación es espontánea y no organizada. La gente va leyendo cada día el *blog* y, si quiere, comenta. Puede haber casos organizados de participación, como el que se hizo durante 2 semanas en Nueva York, poco después del 11-S, para que los ciudadanos opinasen sobre qué debía hacerse con la Zona 0.¹⁴⁸

Aun es pronto para valorar si es mejor un mecanismo espontáneo que uno organizado. Todo depende de la masa crítica, o del tema para participar si se organiza algo. Por ejemplo, en el caso

147. <http://canteleu.blogs.com/>

148. <http://dialogues.listeningtothecity.org/>

de los SMS la espontaneidad generó una “revolución democrática” del 11 al 14M en España (ver el mensaje 88 de Red Pública, ‘La vida en red’), con miles de mensajes de texto enviados.

En cambio, con el mismo sistema pero sin ser espontáneo, en San Sebastian 1000 personas votaron mediante SMS sobre los fuegos artificiales de la Semana Grande, una consulta promovida por el Ayuntamiento de esa localidad.

Pero aquí hablábamos de *blogs*, y por lo visto empiezan a tener fuerza en el ámbito de la participación. En el próximo mensaje hablaré más extensamente de los SMS y de la Televisión Digital.

P.D.: Sobre *blogs* y participación, es interesante leer el artículo *Blogs* y eGobierno, de Carlos Guadián, en PropolisClub.net.¹⁴⁹

149.http://www.propolisclub.net/verinfo.asp?busqueda=blogs&offset=&info_id=404

46. Nuevas formas de participación II

Mensaje 97, 20 de abril de 2005

Los dispositivos móviles y la televisión digital interactiva son formas de participación de acceso mayoritario.

Votar electrónicamente en unas elecciones desde el teléfono móvil. Utilizar el móvil para valorar acciones o eventos públicos. Participar en una encuesta pública mediante la televisión. Estas son opciones de participación ciudadana a través de los dispositivos móviles y de la televisión digital interactiva. De todos modos, no son aun las más aceptadas por los poderes públicos.

El tema del voto electrónico o de la participación en encuestas genera aún dudas entre los poderes. Ello se justifica por la falta de confianza en la seguridad de los sistemas, y, en el caso de las encuestas, la falta de tradición de referéndum en la mayor parte de países occidentales.

Aún así, se puede afirmar que los dispositivos móviles y la televisión digital interactiva son dos formas de uso mayoritario que pueden agilizar los procesos de participación ciudadana. En España hay casi 40 millones de usuarios de teléfono móvil y, posiblemente, la gran mayoría de familias tienen televisor.

En el caso del teléfono móvil, existen formas de aviso o sugerencias. Por ejemplo, en Zaragoza hay un servicio móvil desde el que el ciudadano puede informar mediante SMS sobre temas que podrían mejorar en la ciudad.¹⁵⁰

150. <http://cmisapp.ayto-zaragoza.es/movil/>

En Filipinas, los ciudadanos pueden avisar a la central de la policía sobre alguna sospecha o algún delito, y también sobre alguna actuación incorrecta de los mismos agentes.¹⁵¹

Sobre la televisión interactiva, aun no se han realizado mecanismos de participación, pero sí de servicios. Gran Bretaña está pisando muy fuerte (ya hablaba de ello en el mensaje 81 de Red Pública, “TV Digital para todos”. Por ejemplo, en York, se puede pedir hora al médico de cabecera en el Canal Público mediante el mando a distancia.¹⁵² El Servicio de Salud Británico (NHS) dispone, pues, de un sistema de relación directa con los pacientes a través de la televisión digital interactiva.¹⁵³

Pero, a raíz del impulso que quiere ejecutar también Italia, la consultora Gartner ha advertido sobre la implantación de este sistema de relación con la ciudadanía. Gartner advierte que, por un lado, cada vez más se integrará la televisión con Internet. El aumento de los servicios que pueden llegar con el ADSL, dice Gartner, son un ejemplo. Ello implica valorar si se debe invertir en algo nuevo o ahondar en lo que ya existe. Por otro lado, la consultora dice que la televisión es un medio de uso colectivo, por lo que puede haber rechazo en los usuarios al tener que realizar acciones privadas con otras personas alrededor.¹⁵⁴

Lo que debe quedar claro es que la participación ciudadana necesita medios de uso fácil y mayoritario para que tenga éxito. La televisión y el móvil, hoy por hoy, son más accesibles que Internet.

151. <http://www.egov4dev.org/text2920.htm>

152. ver información en:

http://www.digitv.org.uk/starter_kit/tentopfactsaboutdigitiv.asp

<http://www.york.gov.uk/digitaltv/>

153. <http://www.nhsdirect.nhs.uk/innerpage.asp?Area=53&Topic=588&Title=NHSDirectInteractive>

154. ver informe en http://www.gartner.com/DisplayDocument?doc_cd=126705

OTROS TÍTULOS PUBLICADOS...

- 1 · Hacia la empresa en red, *Alfons Cornella*
- 2 · De la idea a la empresa, *Marcel Planellas*
- 3 · Capital intelectual, *Carlos Obeso*
- 4 · Visualización de la información: una visita guiada,
Juan Carlos Dürsteler
- 5 · Gestión del conocimiento, *Agustí Canals*
- 6 · Sanidad en un mundo digital, *Albert Oriol*
- 7 · Servicios financieros: la era del cliente, *Salvador Mas*
- 8 · E-learning, corporate learning, *Íñigo Babot*
- 9 · Días de 25 horas, *Ramon Bori, Laura Miñano*
- 10 · KNewton: buscando un orden en la información,
Alfons Cornella
- 11 · Más días de 25 horas, *Ramon Bori, Laura Miñano,*
Epi Amiguet
- 12 · El fenómeno Wi-Fi, *Antoni Brey*
- 13 · Software libre: técnicamente viable, económicamente
sostenible y socialmente justo, *Jordi Mas*
- 14 · Infonario: hacia un diccionario de la infonomía,
Laura Rosas
- 15 · Penélope y Ulises: tramas y exploraciones en la red,
Fabio Tropea
- 16 · Manresa innov@, *Epi Amiguet, Fernando L. Mompó*
- 17 · Administracions digitals innovadores a Catalunya:
experiències innovadores en l'ús de les tecnologies digitals a les
administracions públiques, *Ramon Bori, Fernando L. Mompó*
- 18 · XTEC: perfils d'innovació en educació, *Epi Amiguet*
- 19 · La alquimia de la innovación: 10 palabras para innovar,
Alfons Cornella, Antoni Flores
- 20 · Mataró: la classe creativa emergeix, *Ramon Bori*

- 21** · Pequeños y grandes desastres de la información,
Josep Corbasí
- 22** · Innova.vic, *María Sanz*
- 23** · Manresa innov@ 2, Toñi Herrero, *María Sanz*
- 24** · Sabadell innov@, *Epi Amiguet, Fernando L. Mompó*
- 25** · Centrales de compra y servicios: 12 casos de mejora de la competitividad, *Fernando L. Mompó*
- 26** · Programari Lliure i empresa a Catalunya: Experiències empresarials i casos d'èxit, *Jordi Mas i Hernández*
- 27** · Fent camí cap a la innovació: 20 experiències a Mataró i al Maresme, *Epi Amiguet, Fernando L. Mompó i María Sanz*
- 28** · Innovadores de Extremadura: Un modelo de desarrollo a través de la Sociedad de la Imaginación, *Epi Amiguet*

