

JOSÉ ANTONIO COBEÑA FERNÁNDEZ



GOBIERNO ELECTRÓNICO, ABIERTO, EN ANDALUCÍA

BLOG: *EL MUNDO SOLO TIENE INTERÉS HACIA ADELANTE...*

<http://www.joseantoniocobena.com>

2012



2012, José Antonio Cobeña Fernández

Esta obra está bajo una licencia Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas 3.0 de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/> o envíe una carta a Creative Commons, 559 Nathan Abbott Way, Stanford, California 94305, USA.
De esta edición:

- 2012, José Antonio Cobeña Fernández

www.joseantoniocobena.com

diarioweb@joseantoniocobena.com

Composición para el diseño de la cubierta: La fotografía de la portada es un enlace a un video en la siguiente dirección electrónica: *El futuro está en tus manos*

Índice

Introducción	5
CAPÍTULO PRIMERO	6
INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL	6
Inteligencia Pública Digital (I)	7
Inteligencia Pública Digital (II): <i>el Paradigma 29</i>	11
Inteligencia Pública Digital (III): <i>¿Gobierno electrónico ó Administración electrónica?</i>	18
Inteligencia Pública Digital (IV): <i>transferir conocimiento y poder al ciudadano</i>	21
Inteligencia Pública Digital (V): <i>ordenar la trastienda</i>	24
Inteligencia Pública Digital (VI): <i>ser y hacer más, teniendo menos medios</i>	28
Inteligencia Pública Digital (VII): <i>Governance cloud computing</i>	31
Inteligencia Pública Digital (VIII): <i>Reutilización de aplicaciones y Transferencia tecnológica</i>	34
Inteligencia Pública Digital (IX): <i>Ética del Marketing Interno</i>	37
CAPÍTULO SEGUNDO.....	40
ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0	40
Andalucía Pública 2.0	41
Andalucía Pública 2.0 (II): <i>¿Andalucía de la información ó del conocimiento?</i> . 44	44
Andalucía Pública 2.0 (III): <i>la soberbia digital</i>	48
Andalucía Pública 2.0 (IV): <i>necesariamente, cambios organizativos</i>	50
Andalucía Pública 2.0 (V): <i>empoderamiento digital, público y privado</i>	53
Andalucía Pública 2.0 (VI): <i>¿un canon para formar teoría crítica digital?</i>	55
Andalucía Pública 2.0 (y VII): <i>El fin</i>	58
Aportaciones desde el Gobierno electrónico, en Andalucía, en tiempos de crisis	60

Gestión pública de los riesgos digitales 2.0	62
CAPÍTULO TERCERO	66
<i>AGENDA DIGITAL DE EUROPA, EN ANDALUCÍA</i>	66
Agenda Digital de Europa, en Andalucía (I): <i>el Sur Digital también existe</i>	67
Agenda Digital de Europa, en Andalucía (II): <i>los consumidores digitales</i>	70
Agenda Digital de Europa, en Andalucía (III): <i>la capacitación digital de sus trabajadores</i>	73
Agenda Digital de Europa, en Andalucía (IV): <i>Gobierno electrónico y salida de la crisis</i>	77
Agenda Digital de Europa, en Andalucía (V): <i>Un nuevo reto para la Administración electrónica</i>	83
Agenda Digital de Europa, en Andalucía (VI): <i>hacia una economía digital interoperable</i>	87
A modo de conclusión.....	92
El cerebro necesita ideología, cada día.....	93

Introducción

Estamos viviendo momentos trascendentales para Andalucía. Ha llegado la ocasión de colaborar una vez más en su construcción a través de lo máspreciado que dispone el ser humano, la inteligencia expresada a través de la palabra, que todavía nos queda. En las páginas que siguen he recopilado los artículos (post) que he escrito en los dos últimos años sobre una realidad que es incuestionable en nuestra sociedad andaluza: el cuidado y atención personal de la inteligencia digital privada y pública, con la ayuda de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación, siendo una necesidad perentoria crear teoría y masa crítica sobre la necesidad de que se atienda en una proyección concreta: la relación con la Administración Pública y viceversa, con la determinación de un Gobierno Electrónico, abierto, que salvaguarde el interés público digital.

He contemplado tres grandes capítulos en esta publicación en la Red: la inteligencia pública digital, la realidad de una nueva Administración simbolizada en la Andalucía Pública 2.0 y, por último, una aplicación tangible, la necesidad de adaptar proyectos europeos en esta Comunidad, mediante la visión de la Agenda Digital de Europa en Andalucía.

Hago una defensa a ultranza de la capacidad del recurso no agotado en nuestra Comunidad: la inteligencia, porque el cerebro no acepta la destrucción de la inteligencia, de la razón, dado que es su componente esencial, como tantas veces he demostrado en mi blog, *El mundo sólo tiene interés hacia adelante*. Si la inteligencia es la capacidad que tiene todo ser humano para resolver problemas, es cierto que necesita ideología centrada en la inteligencia social, porque es evidente que ésta no es ni puede ser algo que flota por encima del desarrollo social, algo neutral o imparcial, sino que refleja lo que está pasando en el mundo por la temida crisis y como se reacciona ante ella.

Asimismo, expresan estas páginas la necesidad de frecuentar el futuro, utilizando el tesoro más extendido en el mundo, la inteligencia personal e intransferible, tal y como lo he manifestado en mi cuaderno de bitácora desde 2005: "He estudiado durante muchos años la proximidad real al concepto [la inteligencia] y hoy, más que nunca, comprendo que la mejor definición sería aquella que asume la realidad social de cada uno: ser inteligente es ser capaz de resolver problemas en la relación consigo mismo y con los otros. Desde la perspectiva actual no hay nada más ultramoderno e inteligente, en la clave de José Antonio Marina: explicar, embellecer y transformar la realidad a través de la inteligencia creadora. Siempre que nos demos cuenta que también es importante e inteligente frecuentar el futuro, tal y como recomendaba el Dr. Cardoso al Sr. Pereira en "Sostiene Pereira": "... deje ya de frecuentar el pasado, frecuente el futuro. ¡Qué expresión más hermosa!, dijo Pereira".

Estas páginas permiten esa acción, frecuentar el futuro, aunque cuando perdamos en alguna ocasión el principio de realidad, sintamos nostalgia de la vida pasada, pero -por qué no decirlo- también de la futura..., porque es nuestra.

CAPÍTULO PRIMERO

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (I)

INTELIGENCIA. f.f. La acción de entender y hacerse capaz de las cosas. Lat. *Intelligen-
tia*. Fr. L. DE GRAN. Trat. de la Devoc. cap.
2. §.12. No temas Daniel, porque desde el
primer dia que inclinaste tu corazón à la *in-
teligencia* de los misterios Divinos.

INTELIGENCIA. Se toma tambien por la misma
capacidad y virtud de entender. Lat. *Intelle-
ctus actus, vel percepio*. M. AGRED. tom. I.
num.537. Otra parte de la prudencia, se lla-
ma *inteligentia*, que principalmente mira á lo
que de presente le debe hacer.

INTELIGENCIA. Significa tambien destreza, ha-
bilidad y experiencia práctica de las cosas
que se manejan ó tratan, nacida de haberse
hecho mas capáz de ellas. Lat. *Notitia. Sutor-
ia*.

INTELIGENCIA. Vale tambien trato secreto, en
orden á cualquier dependencia. Llámese as-
í porque le entienden, ó saben solo aque-
lllos que andan en él. Lat. *Communicatio ar-
cana, vel clandestina*. RECOP. DE IND. lib. 2.
tit.6. l.1. Que todos sean confidentes y de
buena opinion, y no tengan *inteligencias* en
las Indias. COMEND. sob. las 300. Copl. 5.
El qual teniendo sus *inteligencias* con aque-
lllos infernales enemigos, no lo quiso hacer.

INTELIGENCIA. Se toma tambien por amistad,
unión y buena correspondencia, entre dos ó
mas personas. Lat. *Concordia. Amicitia, s.*

Lema *Inteligencia*, publicado por primera vez en 1734 (Real Academia Española (1990). *Diccionario de Autoridades* (Ed. facsímil). Madrid: Gredos (Orig. 1726-1739).

La vida pública es rodaje continuo. Por esta razón, comienzo hoy una nueva serie de páginas digitales en este cuaderno de bitácora que tiene un objetivo claro: buscar islas desconocidas en el panorama actual de la Administración Pública que utiliza medios electrónicos para llevar a cabo proyectos concretos de servicios públicos de base digital. Se está viviendo un momento difícil de financiación en la aldea global y basta leer las páginas digitales de los grandes periódicos especializados en economía para tomar conciencia de que es una ocasión inaplazable para utilizar la inteligencia pública digital por parte de los que trabajamos en este medio tan extraordinario de la Administración Pública, en cualquier puesto que se ocupe en la actualidad en este sector tan controvertido, que se puede convertir en una oportunidad si se actúa con actitud de compromiso y servicio a la ciudadanía, como principal hilo conductor de una época de alta tensión financiera que exige defender la actividad pública por encima de intereses espurios y estrictamente mercantiles en el sentido más literal de los términos.

Para ir desgranando unas pautas de actuación en este ámbito, es importante comenzar por establecer una teoría crítica de la correcta acepción del constructo que justifica esta serie: *inteligencia pública digital*, mediante una metodología en la que llevo trabajando varios años: la deconstrucción de las acepciones tradicionales de *Inteligencia*, acompañada de dos adjetivos: *Pública* y *Digital* con mayúscula, porque nos referimos exclusivamente a la Inteligencia de las personas que trabajan en la Administración Pública que utiliza las Tecnologías de la Información y Comunicación para ejercer sus competencias garantizando el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

Utilizo la metodología *deconstructiva* porque comparto con Jacques Derrida la definición más inteligente de esta acción crítica: Desmontaje de un concepto o de una construcción intelectual por medio de su análisis, mostrando así contradicciones y ambigüedades. Es decir, si hacemos la pregunta ¿qué significa Inteligencia Pública Digital?, sabemos que es una pregunta imposible porque no podemos preguntar por la esencia de la inteligencia, es decir, del cerebro, dado que sabemos más lo que no es el cerebro que lo que es (teoría apofática), porque toda definición trata de acotar el significado y de limitarlo, mientras que la desconstrucción es sobre todo diferencia y multiplicidad (acontecer, actividad, movimiento). Además y de forma esencial, porque deconstruir es una estrategia científica que nos permite mostrar las contradicciones y ambigüedades de las políticas actuales en Administración Electrónica.

Recientemente se han producido un acontecimiento singular en relación con la Administración Electrónica: la Declaración Ministerial de Granada, de 19 de abril de 2010, en la que se recomienda considerar las siguientes acciones:

“Servicios Públicos Digitales

19. Dar respuesta a la Declaración de Malmö sobre Administración electrónica, mediante el desarrollo de servicios públicos digitales interoperables, más efectivos y eficientes, que consolide un gobierno abierto y transparente, que fomente la participación activa y que promueva la reutilización de la información del sector público, lo que fomentará notablemente la innovación en servicios orientados hacia el usuario, realizando asimismo la eficiencia de la Administración, con la consiguiente reducción significativa de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas, lo que contribuirá igualmente a una economía más eco-eficiente.

20. Asegurar la implementación de estrategias de Administración electrónica en términos organizativos, legales y técnicos, incluyendo el DNI electrónico y la firma electrónica.

21. Incluir la innovación y el ahorro de costes en la Administración electrónica mediante la promoción sistemática de estándares abiertos y sistemas interoperables, el desarrollo de sistemas de autenticación electrónicos dentro de la UE y el desarrollo proactivo de la facturación electrónica, compras públicas electrónicas (y licitaciones públicas precomerciales).

22. Utilizar las TIC para el despliegue sistemático en toda la UE de servicios de sanidad en línea y de asistencia a personas mayores, a fin de reducir costes y mejorar la eficiencia y la calidad de la asistencia” (1).

Si aplicamos la metodología deconstruktiva expuesta anteriormente como ejemplo práctico al analizar estas acciones en las que necesariamente debemos aplicar inteligencia pública digital, podríamos comprender que cualquiera de ellas necesita ser aprehendida en su justa definición sobre la base de las siguientes pautas científicas, al definirse qué significa el constructo:

1. La base científica de los servicios públicos digitales necesitan comprenderse desde la perspectiva elemental de la inteligencia digital de los empleados públicos y de los ciudadanos a los que se prestan los servicios digitales, en retroalimentación permanente, asimilando los compromisos que la Autoridad Pública Digital correspondiente asume respecto de estas acciones, sin contradicciones y ambigüedades.

2. El cerebro humano de los empleados públicos y de los ciudadanos es la sede de la inteligencia pública digital, aplicada al trabajo diario para desarrollar las citadas acciones. Hay que contar siempre con él.

3. La identificación de la estructura cerebral de las emociones y los sentimientos, en la interrelación empleado público-ciudadano, que también forma parte de la Inteligencia Pública Digital. Hay que contar con ella.

Es probable que con estas bases *deconstructivas* hasta su última expresión, se puedan hacer viables las siguientes acciones *declaradas* también en Granada:

“6. Incrementar la fortaleza de una Economía Digital Europea inteligente, sostenible e inclusiva, promoviendo en particular:

a. el uso generalizado de las TIC en la educación y el aprendizaje, por ejemplo mediante la extensión masiva de ordenadores portátiles, así como de contenidos y herramientas digitales interactivos, además de la alfabetización digital de los ciudadanos y la capacitación digital en las empresas, particularmente en las pymes; b. servicios públicos abiertos e inteligentes, tales como la sanidad en línea y la Administración electrónica; c. despliegue sistemático de las TIC, para afrontar retos claves de la sociedad, tales como el envejecimiento y el cambio climático.

7. Explorar la forma de aprovechar las oportunidades del cloud computing para conseguir una mayor productividad y eficiencia, así como mejoras medioambientales, especialmente para los organismos públicos europeos, para pequeñas empresas y para determinadas comunidades”.

Si no se comprenden estas declaraciones prácticas de Inteligencia Pública Digital, será muy difícil establecer políticas y planes de acción. Si se trabaja en construir bases científicas de inteligencia digital, superaremos un viejo concepto que identificó Hans Magnus Enzesberger al referirse a las ciudadanas y ciudadanos, cuando son considerados

por los profesionales como “ignorantes molestos”, cuando utilizan las tecnologías desde la atalaya de la autosuficiencia pública, definiendo e instalando tecnologías sin más.

Por tanto, estamos ante un reto de vital importancia: construir teoría crítica que nos permita identificar la inteligencia digital, en una de sus acepciones, como la capacidad que tienen las personas de recibir información, elaborarla y producir respuestas eficaces, en su interrelación desde/con la Administración Pública, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación. Vamos sabiendo lo que es el nuevo constructo.

Sevilla, 2/V/2010

(1) Declaración Ministerial de Granada para la Agenda Digital Europea: Acordada el 19 de abril de 2010.

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (II): *EL PARADIGMA 29*



En tiempos de *crisis*, de cualquier tipo y atendiendo a la etimología griega de la palabra, hay que someter a juicio lo que se está haciendo por parte de la Autoridad Pública y comenzar a trabajar con Modelos Públicos de Gestión Digital, es decir, con teoría crítica que no contemple la improvisación como metodología al uso. En este momento crucial para el país y para la Comunidad Autónoma de Andalucía, donde vivo y trabajo, es imprescindible sentar unas bases de método que nos permitan saber hacia dónde vamos en estrategias digitales de carácter público. En este sentido, quiero plantear un paradigma basado en la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, al tener carácter sustantivo para el Estado español, dejando muy pocas interpretaciones desde el Derecho Administrativo a las peculiaridades que las Comunidades Autónomas quisieran introducir en la hermenéutica de la Ley.

El lunes pasado, 10 de mayo de 2010, intervine en una Mesa Redonda en el 2º Congreso de Modernización de los Servicios Públicos, organizado por la Consejería de Hacienda y Administración Pública, que tenía como hilo conductor el abordaje del mañana en los servicios públicos, con una ponencia sobre “Diez propuestas desde la Administración Electrónica de la Junta de Andalucía ante el mañana próximo”. En la citada intervención mencioné la necesidad de trabajar en la Administración Pública utilizando un nuevo paradigma digital, el **Paradigma 29**, la conjunción de los 7 Fines de la Ley, los 11 Principios y los 11 Derechos declarados en la misma, que sea la referencia estratégica para todas las Administraciones Públicas con visión de Estado, por el carácter constitucional que se plantea el citado modelo al estar basado en el ámbito sustantivo de la Ley 11/2007. El citado Paradigma lo desarollo en el esquema de la teoría de Kuhn, *mutatis mutandis* (cambiando lo que haya que cambiar), sobre la evolución científica que puede recogerse en las siguientes etapas: preciencia, ciencia normal, crisis, revolución, nueva ciencia

normal y nueva crisis, es decir, preLey 11/2007, desarrollo normal, crisis histórica en el periodo transcurrido entre 1992 a 1997 (Ley 30/1992 y Ley 11/2007), revolución digital necesaria, nueva interpretación de la Ley conforme al paradigma propugnado de respeto reverencial a la voluntad del legislador y, tal y como se encuentra la Administración Pública en la actualidad, nueva crisis.

El **Paradigma 29**, es una referencia estratégica digital que no se puede descomponer en sí mismo, dado que cada uno de los elementos básicos que lo configuran, de forma antecedente y no consecuente con las acciones públicas, tienen que ser integrados en cualquier política que respete la inteligencia pública digital. Por ello, hay que enmarcar el citado modelo en tres bloques perfectamente diferenciados por la Ley:

1) **FINES**: el Paradigma debe reconocer con carácter previo a toda actuación los 7 fines de la Ley 11/2007, como hilo conductor del mismo, con reforzadores tales como facilitación del ejercicio de derechos y deberes digitales, eliminación de brechas digitales internas de la propia Administración (la trastienda pública) y externas con gran afectación a la ciudadanía, creación de confianza y fidelización pública en relación con la intimidad y protección de datos de carácter personal, promoción de la participación ciudadana (empowerment) basada en el principio de transparencia, con el denominador constitucional de la consecución del interés general, cuidado especial con la trastienda pública para evitar el denostado divorcio o brecha digital entre los canales que se utilizan, básicamente los presenciales y los telemáticos y, finalmente, contribuir con esta actitud pública al desarrollo de la Sociedad del Conocimiento, como base de la Sociedad de la Información.

[- 7 FINES.

- 1. Facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes por medios electrónicos.*
- 2. Facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a la información y al procedimiento administrativo, con especial atención a la eliminación de las barreras que limiten dicho acceso.*
- 3. Crear las condiciones de confianza en el uso de los medios electrónicos, estableciendo las medidas necesarias para la preservación de la integridad de los derechos fundamentales, y en especial los relacionados con la intimidad y la protección de datos de carácter personal, por medio de la garantía de la seguridad de los sistemas, los datos, las comunicaciones, y los servicios electrónicos.*
- 4. Promover la proximidad con el ciudadano, la participación y la transparencia administrativa, así como la mejora continuada en la consecución del interés general.*
- 5. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las Administraciones Públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, con las debidas garantías legales en la realización de sus funciones.*
- 6. Simplificar los procedimientos administrativos y proporcionar oportunidades de participación y mayor transparencia, con las debidas garantías legales.*

7. Contribuir al desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de las Administraciones Públicas y en la sociedad en general.]

2) **PRINCIPIOS:** vienen marcados por el respeto reverencial a la ordenación administrativa de carácter digital que debe ser fundamento de cualquier Plan de Acción o Programa para desarrollar la inteligencia pública digital, en estrategias públicas. Igualmente, basados en derechos constitucionales de corte digital, preservando la equidad digital en el acceso a los servicios públicos, cuidando hasta la saciedad la didáctica pública para conocer la utilización y disponibilidad de servicios digitales con lenguaje asequible para la ciudadanía en una auténtica conversión en el modo de representar la Administración en el ámbito electrónico, comenzando por los Portales y acabando por las Oficinas Virtuales.

Cada uno de los principios propugnados por la Ley constituye por sí mismo parte de una Carta de Derechos Digitales de base constitucional, sin que hasta la fecha hayan sido considerados como tales, con el refuerzo marco de la Ley 30/1992, aunque con la consideración del gran salto cualitativo que el legislador ha dado en la citada Ley 11/2007, al sustituir el verbo **podrán** por el de **deberán**, referidos siempre a lo que las Administraciones Pùblicas de cualquier origen tienen que hacer en el ámbito digital.

Quizá haya un principio en el que las tecnologías cobran un protagonismo esencial, facilitador de lo expuesto anteriormente. Me refiero al principio de respeto a la interoperabilidad, vocablo en boca de todos pero de difícil proyección en su realidad actual por las políticas digitales erráticas que se han practicado hasta la fecha y que condicionan en muchas ocasiones la quintaesencia de lo que se quiere decir con el citado vocablo: la capacidad de que los sistemas y tecnologías de la comunicación puedan entenderse entre ellas, para no caer en la nueva Torre de Babel electrónica, con bases de sensatez digital, evitando la paranoia digital, es decir, la exigencia de medios electrónicos y de más medidas de seguridad con la participación ciudadana, de los que se han exigido hasta ahora en el canal presencial, dejando de practicar el llamado principio de la proporcionalidad.

Obviamente, practicando un cuidado exquisito con la verdad digital, en una correlación íntima entre lo que se anuncia y lo que ofrece realmente en el ecosistema público digital, clausurándose las fábricas de humo electrónico en tal sentido.

Y en relación con la neutralidad tecnológica, no se debe confundir a la ciudadanía, falseándose lo que propugna el legislador en tal sentido: hay que garantizar *la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Pùblicas* [en ese orden], así como *la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado*. A estos efectos *las Administraciones Pùblicas utilizarán estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos*. La ética pública digital se hace imprescindible en este ámbito donde se escribe tanto y en el que la ciudadanía tiene que ser respetada en *la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas* a utilizar a la hora de relacionarse con la Administración, sin que ésta deba imponer la forma de relacionarse con ella, situación que solo se puede salvar **declarándose** siempre las plataformas tecnológicas, en plural, que se pueden utilizar en

cada Administración, respetándose el principio de publicidad inherente a este tipo de actuaciones de marcado interés general.

[-11 Principios:

a) El respeto al derecho a la protección de datos de carácter personal en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, en las demás leyes específicas que regulan el tratamiento de la información y en sus normas de desarrollo, así como a los derechos al honor y a la intimidad personal y familiar.

b) Principio de igualdad con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

c) Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente en esta materia, a través de sistemas que permitan obtenerlos de manera segura y comprensible, garantizando especialmente la accesibilidad universal y el diseño para todos de los soportes, canales y entornos con objeto de que todas las personas puedan ejercer sus derechos en igualdad de condiciones, incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.

d) Principio de legalidad en cuanto al mantenimiento de la integridad de las garantías jurídicas de los ciudadanos ante las Administraciones Públicas establecidas en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

e) Principio de cooperación en la utilización de medios electrónicos por las Administraciones Públicas al objeto de garantizar tanto la interoperabilidad de los sistemas y soluciones adoptados por cada una de ellas como, en su caso, la prestación conjunta de servicios a los ciudadanos. En particular, se garantizara el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación que se ajusten a lo dispuesto en la presente Ley.

f) Principio de seguridad en la implantación y utilización de los medios electrónicos por las Administraciones Públicas, en cuya virtud se exigirá al menos el mismo nivel de garantías y seguridad que se requiere para la utilización de medios no electrónicos en la actividad administrativa.

g) Principio de proporcionalidad en cuya virtud solo se exigirán las garantías y medidas de seguridad adecuadas a la naturaleza y circunstancias de los distintos trámites y actuaciones. Asimismo solo se requerirán a los ciudadanos aquellos datos que sean estrictamente necesarios en atención a la finalidad para la que se soliciten.

h) Principio de responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

i) Principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicaciones electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y por las Administraciones Públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos las Administraciones Públicas utilizaran estándares abiertos así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

j) Principio de simplificación administrativa, por el cual se reduzcan de manera sustancial los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos, logrando una mayor eficacia y eficiencia en la actividad administrativa.

k) Principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.]

3) DERECHOS DE LOS CIUDADANOS: si importante es todo lo anunciado anteriormente como bases del Paradigma 29, se llega por voluntad del legislador a la clave del mismo, como marcador del derecho fundamental, de carácter constitucional, sustantivo, que constituye su base legal: el reconocimiento a los ciudadanos a acceder a los servicios públicos electrónicos con garantías legales de carácter sustantivo en el Estado, sin excepción alguna, con una apreciación que se descuida habitualmente: el derecho a la movilidad digital, amparado en los artículos 18.4 y 19: poder usar la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos, así como a elegir libremente su residencia y a circular por el territorio nacional, utilizando la informática (interoperabilidad en estado puro). Derivado de este derecho fundamental, se hace más comprensible su proyección en los once derechos operativos que señala la Ley. No caben muchas más interpretaciones al respecto.

[- 11 Derechos de los ciudadanos

1. Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

2. Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:

a) A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.

b) A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas, las cuales utilizaran medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine, salvo que existan restricciones conforme a la normativa de aplicación a los datos y documentos recabados. El citado consentimiento podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.

c) A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.

d) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.

e) A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

f) A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

g) A obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.

h) A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

i) A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

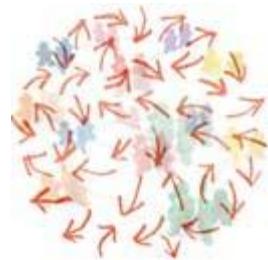
j) A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

k) A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.].

La construcción del **Paradigma 29** no ha hecho nada más que empezar. Recuerdo el marco científico de Kuhn: preciencia digital, ciencia normal, crisis, revolución, nueva ciencia normal y nueva crisis digital. Animo a quien quiera participar que se sume al Proyecto. Personalmente, como suelo ir de mi corazón a mis asuntos, colaboraré para dignificarlo públicamente haciendo camino al andar. Tal como cerré mi intervención en el Congreso de Granada y en homenaje a Rafael Alberti por su añoranza de esa gran ciudad, quiero manifestar de forma explícita mi voluntad en la consecución práctica del Proyecto:

*Si altas son las torres, el valor es alto.
Venid por montañas, por mares y campos [a construir el Paradigma].*

Sevilla, 16/V/2010



Este post en una contribución al día de Internet, que se celebra el 17 de mayo de 2010

NOTA: la imagen que figura al comienzo de este post se ha recuperado el 16 de mayo de 2010, de <http://www.definicionabc.com/general/paradigma.php>

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (III): *¿GOBIERNO ELECTRÓNICO Ó ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA?*

La escritura [¿de un post?] es un proceso de pérdida: se sueña con una catedral y al final se logra una iglesia de provincia

Santiago Gamboa

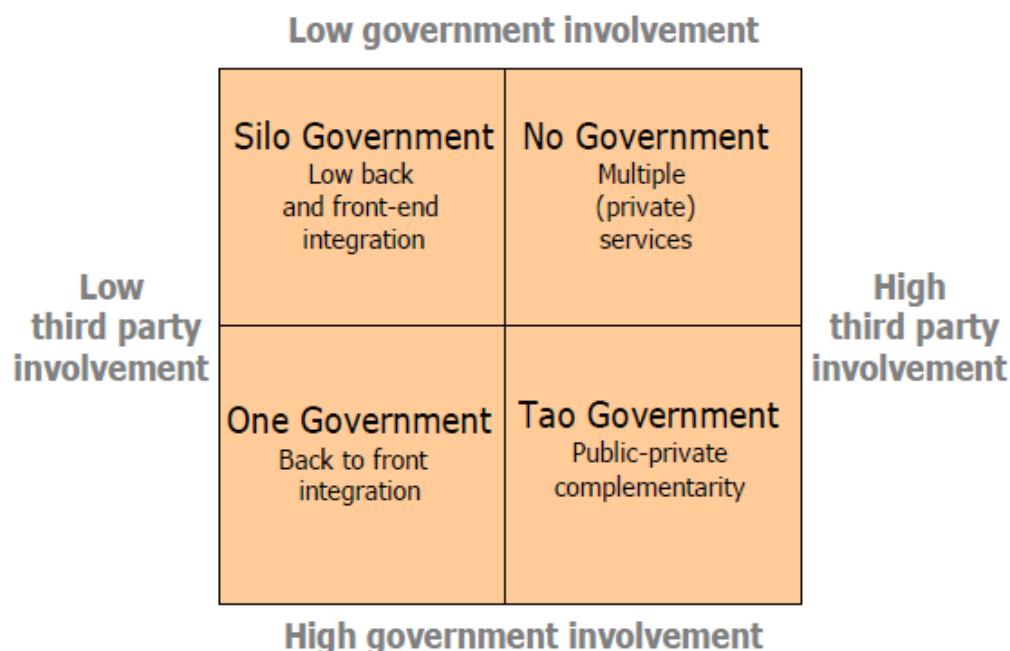
La pregunta no es inocente, como casi nada de lo que hace el ser humano y, por tanto, las organizaciones en las que nace, crece y muere. Los Gobiernos y las Administraciones, en su función digital, tampoco y obviamente, según Lukács: «no hay ninguna ideología inocente: la actitud favorable o contraria a la razón decide, al mismo tiempo, en cuanto a la esencia de una filosofía como tal filosofía en cuanto a la misión que está llamada a cumplir en el desarrollo social. Entre otras razones, porque la razón misma no es ni puede ser algo que flota por encima del desarrollo social, algo neutral o imparcial, sino que refleja siempre el carácter racional (o irracional) concreto de una situación social, de una tendencia del desarrollo, dándole claridad conceptual por tanto, impulsándola o entorpeciéndola» (1). Este principio es básico para intentar despejar la pregunta con la que comienza este post.

Comencemos por comprender bien las definiciones de ambos constructos, para impulsar la ideología que debe subyacer en una correcta interpretación de los mismos. *Gobierno electrónico*, según Gartner, es la continua optimización en la prestación de servicios públicos, acceso a la información pública y participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC, como actitud política sostenida en el tiempo y en programas políticos. *Administración electrónica*, es la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación como soporte del Gobierno electrónico, como componentes del mismo. Es decir, no existe Administración Electrónica sin Gobierno Electrónico, no se deben alterar los términos, porque se da el caso de Administraciones que tienen magníficas infraestructuras electrónicas sin Gobierno electrónico alguno o muy desdibujado. Antecedente, el Gobierno electrónico, para dirigir la Administración Electrónica, como actividad consecuente, no al revés.

Creo que se pueden poner ejemplos muy contundentes al respecto, porque en numerosas ocasiones hay una carencia lamentable de estrategias digitales de carácter público, donde se ofrecen servicios en paralelo desde diversas Administraciones Públicas, cuando lo lógico es que las infraestructuras digitales se compartieran e interoperaran desde cualquier Administración Pública, siempre que hubiera una decisión política muy firme del Gobierno electrónico correspondiente y que, en la clave de Lukács, “dé claridad conceptual por tanto, impulsándola o entorpeciéndola [a la Administración electrónica]”. Todavía más irritante es la confusión que a veces se da desde el Gobierno electrónico al entender en la práctica de su [sic] Administración electrónica los términos de ciudadano en el acceso electrónico a la misma, a través de diferentes roles: administrado, usuario o cliente, de acuerdo con un texto clásico de Fiorentini, “Administración pública y ciudadano: la relación de intercambio” (1990), al hablar de tres tipos de ciudadano que pueden hacer uso de la Administración electrónica (2):

- Ciudadano administrado: cuando hay bajo poder y grado de sustitución (permisos, certificados)
- Ciudadano usuario: cuando hay equilibrio en el intercambio (educación, salud)
- Ciudadano cliente: cuando hay alto grado de poder y sustitución (transporte)

En los tiempos de austeridad pública que corren en la actualidad, hay que reconsiderar todavía con más visión política y con absoluta urgencia esta jerarquización de políticas y decisiones públicas digitales. Existen referencias muy importantes en el marco de la Unión Europea, aún cuando hay que reconocer la debilidad actual de las citadas Declaraciones. Un documento de trabajo de sumo interés, tenido en cuenta en las Declaraciones de Malmö (Suecia, 18 de noviembre de 2009) y Granada (19 de abril de 2010), es el de “Visions and priorities for eGovernment in Europe-Orientations for a post 2010 eGovernment Action Plan”, donde se fijan algunos criterios relacionados con la tesis expuesta en este post, a través de nuevos escenarios institucionales y técnicos para ejercer el Gobierno electrónico, “dónde **la Gobernanza y la creación de valor conjuntamente con la sociedad** pasan al primer plano” (3), como co-creación digital, sin descuidar el recorrido hecho hasta este momento en Europa:



La última Declaración Ministerial de Granada para la Agenda Digital Europea (19 de abril de 2010), ha sido rotunda a tal efecto, al definir las estrategias en relación con las infraestructuras, el uso avanzado de la Internet abierta, con seguridad y confianza, los Derechos Digitales de los Usuarios, el Mercado Único Digital, fortalecer la competitividad del sector TIC europeo, la dimensión internacional de la Agenda Digital y, específicamente desarrollado a continuación, los **Servicios Públicos Digitales**:

19. Dar respuesta a la Declaración de Malmö sobre Administración electrónica, mediante el desarrollo de servicios públicos digitales interoperables, más efectivos y eficientes, que consolide un gobierno abierto y transparente, que fomente la participación activa y que promueva la reutilización de la información del sector público,

lo que fomentará notablemente la innovación en servicios orientados hacia el usuario, realzando asimismo la eficiencia de la Administración, con la consiguiente reducción significativa de las cargas administrativas para ciudadanos y empresas, lo que contribuirá igualmente a una economía más eco-eficiente.

20. Asegurar la implementación de estrategias de Administración electrónica en términos organizativos, legales y técnicos, incluyendo el DNI electrónico y la firma electrónica.

21. Incluir la innovación y el ahorro de costes en la Administración electrónica mediante la promoción sistemática de estándares abiertos y sistemas interoperables, el desarrollo de sistemas de autenticación electrónicos dentro de la UE y el desarrollo proactivo de la facturación electrónica, compras públicas electrónicas (y licitaciones públicas precomerciales).

22. Utilizar las TIC para el despliegue sistemático en toda la UE de servicios de sanidad en línea y de asistencia a personas mayores, a fin de reducir costes y mejorar la eficiencia y la calidad de la asistencia.

El núcleo de lo aquí expuesto lo enuncié en mi intervención en el 2º Congreso de Modernización de los Servicios Públicos que citaba en el post anterior: *Necesitamos ponernos de acuerdo, con visión estratégica y con carácter previo a cualquier acción pública, sobre qué significa el constructo “Administración Electrónica”:*

- sabemos mejor qué no es que lo que es: no es inocente
- no es digitalizar el desorden público
- es una estrategia, una cultura ética, un medio, no un fin en sí mismo
- tenemos que ordenar previamente la trastienda pública
- tiene dos protagonistas claros, con un papel estelar:

- a) los ciudadanos
- b) los empleados públicos

Mi ratificación hoy a estas palabras es plena: es urgente trabajar en clave de Gobierno electrónico. La Administración electrónica siempre es subsidiaria de lo anterior, es decir, del Gobierno Electrónico correspondiente.

Sevilla, 23/V/2010

(1) Lukács, G. (1976). *El asalto a la razón*. Barcelona: Grijalbo, pág. 4 s.

(2) Fiorentini, Giorgio (1990). *Amministrazione Pubblica e cittadino: le relazioni di scambio*. Roma: Editoriale Giuridiche Economiche.

(3) Excelente resumen del documento en la siguiente dirección electrónica:
<http://apunteselectronicos.wordpress.com/2009/07/29/estrategia-post-2010-de-la-comision-europea-para-el-gobierno-electronico/>

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (IV): TRANSFERIR CONOCIMIENTO Y PODER AL CIUDADANO



Vuelvo a tratar este concepto y he recurrido al Diccionario panhispánico de dudas para no adulterar la comprensión legítima del término que subyace en este post, el empoderamiento (*empowerment*), definiéndolo de la siguiente forma:

empoderar(se). Calco del inglés *to empower*, que se emplea en textos de sociología política con el sentido de ‘conceder poder [a un colectivo desfavorecido socioeconómicamente] para que, mediante su autogestión, mejore sus condiciones de vida’. Puede usarse también como pronominal: «*Se trata pues de empoderarnos, de utilizar los bienes y derechos conseguidos, necesarios para el desarrollo de los intereses propios*» (Alborch Malas [Esp. 2002]). El sustantivo correspondiente es *empoderamiento* (del ingl. *empowerment*): «*El empoderamiento de los pobres es la palabra clave*» (Granma [Cuba] 11.96). El verbo *empoderar* ya existía en español como variante desusada de *apoderar*. Su resucitación con este nuevo sentido tiene la ventaja, sobre *apoderar*, de usarse hoy únicamente con este significado específico.

Es decir, ha resucitado de forma muy virulenta este término en tiempo de crisis, porque se toma conciencia de que la ciudadanía tiene que tomar el testigo de la responsabilidad personal e intransferible de la gestión del conocimiento en la relación con la Administración Pública, en actitud de recibir también, sin más dilación, la transferencia del que tiene para sí y para la ciudadanía la propia Administración cuando utiliza la inteligencia pública digital. Cualquiera de las cinco acepciones que de forma reiterada he presentado en este cuaderno de bitácora, acerca de la inteligencia digital, puede servir para desarrollar el proceso de transferencia que propugno como condición sin la cual no es posible que el ciudadano acceda electrónicamente, con garantías constitucionales en nuestro país, a los servicios públicos.

Si se desarrolla el concepto de inteligencia digital aplicada al Gobierno electrónico que decide desarrollar su acción gubernamental con bases electrónicas sustantivas, utilizando el *Paradigma 29* de Administración Electrónica, ya explicado en el post II de esta serie, tendríamos la posibilidad real y efectiva de transferir conocimiento y poder a la ciudadanía respetando las siguientes acepciones:

1. La ciudadanía es capaz de adquirir destreza, habilidad y experiencia práctica de las cosas que se manejan y tratan en la relación con la Administración electrónica, con la ayuda de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación, *nacida* [la habilidad] *de haberse hecho muy capaz de ella* [por la voluntad del Gobierno correspondiente], en el marco de lo propugnado por el Artículo 103 de la Constitución al referirse de forma muy breve (afortunadamente) a la Administración.
2. El Gobierno electrónico correspondiente, a través de la Administración Pública, decide y aprueba mediante disposiciones, el desarrollo de la capacidad que tienen las personas de recibir información, elaborarla y producir respuestas eficaces, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación.
3. El Gobierno electrónico correspondiente, a través de la Administración Pública, decide y aprueba que la inteligencia pública digital permita a la ciudadanía, a la que sirve, adquirir conocimiento por empoderamiento, como capacidad para resolver problemas o para elaborar productos que son de gran valor para el contexto comunitario o cultural en el que viva, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación.
4. El Gobierno electrónico correspondiente, a través de la Administración Pública, debe saber discernir que la inteligencia digital es un factor determinante de la habilidad social, del arte social de cada ser humano en su relación consigo mismo y con los demás, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación.
5. El Gobierno electrónico correspondiente, a través de la Administración Pública, debe desarrollar la capacidad y habilidad de las personas para resolver problemas utilizando los sistemas y tecnologías de la información y comunicación cuando están al servicio de la ciudadanía, es decir, cuando ha superado la dialéctica infernal del doble uso, con una vigilancia adecuada por parte de la Administración Pública 2.0.

Mediante un post dedicado al empoderamiento digital público y privado, publicado en este cuaderno digital el pasado 20 de marzo de 2010, fijé las bases de un giro copernicano en el Gobierno electrónico correspondiente, definiendo el *empoderamiento digital* como la capacidad que tienen los Gobiernos y las Administraciones Públicas para transferir conocimiento y poder digital a la ciudadanía, y *a sus empleados públicos* (gran olvido en muchas ocasiones y a todos los niveles), que tienen que ser los auténticos artífices de ese servicio público a la traída, llevada y sufrida ciudadanía. En aquella ocasión hice una referencia técnica que completa a lo expuesto anteriormente, al respetar la definición de empoderamiento basada en la formulada por Rowlands (1997) a tal efecto (1), marcando tres perspectivas bien estructuradas incluyendo la de género: a) *la personal*, como desarrollo del sentido del yo, de la confianza y la capacidad individual; b) *la de las relaciones próximas*, como capacidad de negociar e influir en la naturaleza de las

relaciones y las decisiones, y c) *la colectiva*, como participación en las estructuras políticas y acción colectiva basada en la cooperación [electrónica, a través de Portales Web y redes sociales].

Todo un reto, pero de obligado cumplimiento. Olvidarlo es el camino seguro para recorrer etapas de errores ya anunciados. Una vez más, estamos avisados, sin tener que recurrir a Al Gore.

Sevilla, 30/V/2010

(1) Rowlands, J. (1997). Questioning Empowerment: Working with Women in Honduras.

NOTA: la imagen que figura en este post, se ha recuperado el 30 de mayo de 2010, de <http://detotselscolors.wordpress.com/>

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (V): ORDENAR LA TRASTIENDA

TRASTIENDA. f.f. *El aposento, quarto, ó pieza, que está inmediata, y mas adentro de la tienda. Es voz compuesta de la preposición Tras, y el nombre Tienda. Lat. *Interior taberna, vel officina.**

TRASTIENDA. Metáforicamente vale cautela advertida, y reflexiva en el porte propio, ù gobierno de las cosas. Lat. *Cautela. Prudens observatio.*

Lema *Trastienda* en el Diccionario de Autoridades (RAE A, 1739), pág. 341,2

Cuando voy de mi corazón a mis asuntos públicos, suelo tener especial cuidado con un término: *trastienda*. ¿Por qué? Fundamentalmente porque quien ha crecido en una cultura doméstica, es decir, la gran mayoría, sabe que no debemos ordenar la casa de los demás si no lo hacemos antes en la nuestra. Y esto ocurre también con la Casa Pública, la Administración. Si es digital, todavía más, porque utilizamos recursos (digitales) que no están muchas veces al alcance de todos los ciudadanos.

La acepción que asumió el Diccionario de Autoridades en el siglo XVIII (1739), como palabra común en España, no deja lugar a dudas sobre su significado: *el aposento, cuarto o pieza que está inmediata, y más adentro de la tienda, o de la oficina*. No nos engañemos, sabemos todos qué queremos decir con la trastienda, es decir, lo que está detrás de los mostradores y ventanillas y no ve el ciudadano, lo que está detrás de los Presupuestos públicos, de las Estrategias Públicas Digitales, de los Planes y Programas, de los Proyectos, de los expedientes. Y lo que está detrás es la estructura organizativa del Estado, de las Comunidades Autónomas, de las Diputaciones, de los Ayuntamientos, de las entidades instrumentales, de cada Gobierno correspondiente. Lo que permite que se dé cumplimiento al único Artículo de la Constitución dedicado a la Administración, el 103: *La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho*. Lo que está detrás de este mandato constitucional y que muchos ciudadanos querrían comprobar por la atención que desean recibir día a día.

Lo que está inmediata, y más adentro de cada Administración. Vamos por partes, atendiendo fundamentalmente la que trabaja con Inteligencia Pública Digital, porque dentro de ella se deposita la expresión más importante para el desarrollo del interés público que se exige salvaguardar a los empleados públicos. Desde la perspectiva europea, se da una importancia extrema a la trastienda [sic] de la Administración en su

relación con los ciudadanos. De ahí el interés público por cuidar esta parte interior del entramado público, como ya se reconocía en Europa en 2003: “el sector público es el principal depositario y generador de contenidos en Europa, de modo que hay un potencial enorme para canalizar la información del servicio público a otros servicios de valor añadido. El plan de acción 2005 también hace hincapié en la «trastienda» de la administración electrónica. El objetivo es mejorar la eficacia de las oficinas internas de la administración local, regional y central, algo que se considera como el primer paso necesario para mejorar los servicios de ventanilla que se prestan al ciudadano” (1).

Si se acepta el planteamiento de base enunciado en las líneas anteriores, ha llegado el momento de abrir también al público la trastienda pública de cualquier organización de carácter público, desde todas las perspectivas posibles: física, psíquica y social, con objeto de ganar inmediatamente credibilidad pública con lo que se hace cada día en cada despacho y en cada Unidad Administrativa que tiene que cumplir el mandato constitucional. Nace así el concepto de Administración Abierta, en estado permanente de servicio a los ciudadanos, donde la inteligencia digital juega un papel estelar al utilizar los medios electrónicos para ordenarse y organizarse en la prestación de servicios a la ciudadanía, rompiendo barreras físicas, psíquicas y sociales que han funcionado hasta ahora, ofreciendo información y gestión pública por medio de canales digitales con el gran apoyo de Internet. Por cierto, no defiendo la política de jornadas concretas de puertas abiertas, porque la ciudadanía debería tener asumido que en cualquier momento puede acceder al interior de cada Administración, lo que más busca, al interior de su expediente concreto, de su historia digital de salud, por ejemplo, de la información que necesita, identificando siempre quién le presta el servicio, porque saben a ciencia cierta que el día que entregaron un papel en el Registro público correspondiente, también digital, dejó de ser un papel y se convirtió en un documento al que puede acceder siempre y seguir la trazabilidad del mismo. Para no tener que preguntar siempre lo mismo: ¿Y de lo mío, qué?

Pero la gran revolución se tiene que producir en el seno de la trastienda de la Administración. No se pueden ofrecer servicios plenos de Administración Electrónica si el Gobierno correspondiente no ha puesto a punto antes la trastienda pública digital que le corresponde atender, comenzando por los propios empleados públicos que tienen que cambiar el chip mental para integrar las enormes posibilidades de las tecnologías de la información y comunicación al servicio de la ciudadanía, rompiendo usos y costumbres porque ya no hay barreras horarias anudadas a la disponibilidad personal de los empleados públicos, de los edificios y oficinas públicas y porque la Administración tiene que mentalizarse que puede estar, debería estar muchas horas abierta y, en bastantes casos, de forma ininterrumpida, a tenor de la disponibilidad digital que ofrezca y ponga a disposición de los ciudadanos porque quiere salvar por encima de todo el interés público como actitud maestra en la vida pública. Porque el servicio público es un derecho, no una mercancía sujeta por analogía a los denominados horarios comerciales.

Asimismo, en los tiempos que corren, también es posible cambiar la forma de prestarse los servicios públicos correspondientes en una alianza Administración-ciudadano, salvando claves de conciliación personal y familiar, al integrar una realidad a corto plazo: los empleados públicos también podrán llevar a cabo su trabajo desde casa, con plataformas poderosas de teletrabajo, que irán anudadas a nuevas claves de

teleservicios, con apoyos tecnológicos extraordinarios a través de Centros de Información, Atención y Servicios digitales que permitan interoperar e intercambiar necesidades y respuestas en horarios que hoy parecen prohibidos. Las tecnologías ya lo permiten y solo basta voluntad política del Gobierno Electrónico correspondiente para empezar a dar los primeros pasos en este sentido. Se ahorraría mucho dinero público en espacios públicos que tanto cuestan mantener.

No lo olvidemos: el objetivo es mejorar la eficacia de las oficinas internas de la Administración local, regional y central, algo que se considera como el primer paso necesario para mejorar los servicios de ventanilla que se prestan al ciudadano. Eficacia, sujeta a principios de calidad, responsabilidad y servicio público, con la ayuda de la inteligencia pública digital que tantas veces he definido y presentado en este cuaderno digital. Calidad que permita tanto la imprescindible autoevaluación de la trastienda, como la evaluación global e integrada en el conjunto de la gestión pública, contrastable y comprensiva en cuanto a las personas, recursos, procesos, procedimientos, resultados y sus interrelaciones. La evaluación permitirá emitir, en definitiva, juicios bien informados sobre la excelencia del Plan de mejora de la trastienda pública digital, que se debería acometer de forma generalizada, utilizando por ejemplo el Modelo de Marco Común de Evaluación – CAF (Common Assessment Framework), que proporciona las siguientes consideraciones como primer paso para una organización que quiere avanzar en la gestión de calidad digital:



Descripción esquemática del Modelo Europeo de Excelencia (CAF)

- Una evaluación basada en evidencias.
- Un medio para dar coherencia a la dirección y alcanzar el consenso sobre aquello que es preciso hacer para mejorar una organización.
- Una evaluación frente a un conjunto de criterios que han sido aceptados en toda Europa.
- Un medio de medir el progreso en el tiempo a través de autoevaluaciones periódicas,
- Un nexo de unión entre las metas y las estrategias y procesos de apoyo.
- Un medio de dirigir las actividades de mejora allí donde son más necesarias.
- Oportunidades de promover y compartir buenas prácticas entre diferentes áreas de una organización y con otras organizaciones.
- Un medio de motivar a los empleados de las organizaciones involucrándolos en los procesos de mejora.

- Oportunidades de identificar progresos y niveles destacados de logro.
- Un medio de integrar diversas iniciativas de calidad en la actividad normal de la organización.

Se hace patente, cada vez más, la necesidad de contribuir a la elaboración de teoría crítica respecto de las estrategias públicas de servicios, de cualquier índole. Cobra especial interés para el Gobierno electrónico que decide implantar una Administración electrónica, respetar el marco de la necesaria estrategia digital correspondiente, basada en la calidad de la atención digital y en la ética pública digital, entendida como **proceso organizativo mediante el cual el Gobierno incorpora a sus funciones corporativas los sistemas y las tecnologías digitales de la información y comunicación, como escenario y motor de su cambio y como modelo de integración tecnológica orientada al ciudadano**, haciéndola operativa mediante su paradigma, objetivos y proyectos, identificados en su *trastienda pública, abierta y transparente*, sobre la base de que los ciudadanos son el centro de la misma, su suelo firme constitucional, en términos de equidad y empoderamiento compartido.

Un compromiso en toda regla. Me quedo, sin ninguna duda, con la expresión preciosa que se utilizaba en el Siglo XVIII en España y así lo transmitió la Autoridad correspondiente, que citábamos al principio: hay que trabajar en la trastienda [pública], es decir, *con cautela advertida y reflexiva en el gobierno de las cosas* [públicas]...

Sevilla, 27/VI/2010

(1) COMISIÓN EUROPEA (2003). Hacia la Europa basada en el conocimiento. La Unión Europea y la sociedad de la información, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas: Luxemburgo

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (VI): SER Y HACER MÁS, TENIENDO MENOS MEDIOS



Creo, sinceramente, que estamos de enhorabuena. Al fin, vamos a poder dedicar más tiempo a la inteligencia pública digital de los empleados públicos en la Administración tan denostada, a veces, por la ciudadanía, a la que servimos, incluyéndome en la nómina de los que tenemos que hacer una operación rescate casi día a día para ganar credibilidad pública y ciudadana. En cualquier puesto que ocupemos, sabiendo que cada uno, cada una, tenemos responsabilidades directas, indirectas y circunstanciales.

Está de moda la frase: *más por menos*, importada de las grandes leyes del mercado noqueado en la lona mundial de la vida diaria. Y cuando los agoreros mayores del Reino se frotan las manos declarando a los cuatro vientos que ésto, *la crisis*, no tiene solución, otros pensamos que tenemos un recurso extraordinario todavía por explotar hasta su máxima expresión: la inteligencia humana, el recurso que poseemos de forma personal e intransferible y sobre el que tenemos que trabajar todos los días, minuto a minuto, segundo a segundo, para demostrarnos a nosotros mismos que mientras que no se lleve a cabo el giro copernicano de optar mejor por ser más, que por tener más, será muy difícil avanzar hacia tiempos mejores. Con la ayuda de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación, desarrollando inteligencia digital en cualquier nivel de nuestras vidas, algo que comprende perfectamente la llamada generación de nativos digitales.

¿Más por menos en el mundo público digital? Creo que sí, decididamente sí, siempre que atendamos a estrategias públicas digitales donde las decisiones de Gobierno electrónico sobre la feria de los componentes digitales que luego se desarrollan en Administraciones electrónicas, estén sustentadas en ordenación administrativa de corte digital sustantivo como en el caso de España se hace palpable a través de Leyes vigentes, que garantizan el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y que no se deben *ningunear* con las medias tintas, porque declara derechos sustantivos, respetando las peculiaridades de los territorios donde se deben aplicar los citados derechos, pero no al revés, cuando priman las razones territoriales sobre los citados derechos digitales, algunos de ellos de corte constitucional. Sin ordenación digital, no puede haber organización electrónica, no al revés, como tantas veces he comentado.

Para ser más eficaces y eficientes con menos recursos, en general, hay que atender al principio de gestión en la austeridad pública, en el marco de la salvaguarda de la dignidad pública y salvando el principio de la proporcionalidad, porque existe una

realidad irrefutable: *hay que gastar menos en tiempos difíciles*. En estos días en los que se preparan los Presupuestos del Estado y de las Comunidades Autónomas, sus fichas y programas, que deben ser aprobados por el Congreso de los Diputados o por los Parlamentos Autonómicos, se debe hacer un ejercicio de imaginación, de inteligencia pública digital, para racionalizar el gasto público digital, en términos de inversión en reconocimiento de deberes públicos del Gobierno correspondiente y de los derechos digitales de los ciudadanos, sobre la base de los dos grandes principios enunciados anteriormente:

- **Austeridad y dignidad**, públicas y digitales, en una dialéctica de ambos conceptos verdaderamente posible, es decir, hay que mentalizarse de una vez por todas que no se puede seguir disparando con pólvora del rey, lo que conlleva declarar algunos proyectos actuales como *bocas inútiles* digitales, que consumen mucho y aportan poco socialmente: miles de Portales públicos que se pueden racionalizar y reducir hasta la expresión más acorde con la necesidad ciudadana, invirtiendo la visión actual, porque si se prima la participación, se tendrá que suprimir el tablón de anuncios digital que es en lo que han quedado muchos Portales públicos, si nos atenemos a los últimos informes que se han publicado sobre este particular; valorar la escasa participación ciudadana en los accesos digitales a las diferentes Administraciones con el DNI electrónico; escasa simplificación administrativa que conlleva a seguir digitalizándose el desorden administrativo; gasto en aplicaciones que solo las utilizan los exquisitos digitales, sin que la mayor parte de los ciudadanos puedan acceder a ellas; clarificación desde la perspectiva de ética pública digital de la incorporación equitativa del software de fuentes abiertas pero tomando conciencia de que podamos estar de nuevo *cautivos y desarmados* ante los desarrolladores y empresas de servicios porque sólo ellos saben cómo continuar manteniendo los citados sistemas, sin demonizar el software privativo porque sigue siendo necesario en determinados proyectos de la Administración, que habría que racionalizar para que se pudieran establecer Acuerdos-Marco en los que se contemplara mucho valor añadido, no meramente económico, cuando tenemos que recurrir a él. Si se prima la participación, se tendrá que suprimir el tablón de anuncios digital que es en lo que han quedado muchos Portales públicos, si nos atenemos a los últimos informes que se han publicado sobre este particular, suponiendo un giro copernicano en el nuevo enfoque de inversión pública digital.

- **Proporcionalidad**, en el sentido de que las diferentes Administraciones deberíamos hacer un esfuerzo por concentrar plataformas digitales muy robustas que a modo de intercambiadores pudieran ofrecer servicios similares con un núcleo común, frenando en seco el gasto que conlleva la metodología de las carreras de relevos digitales, donde todos corremos por diferentes calles digitales, cuando lo que deberíamos hacer es correr por una sola, donde el público, es decir los ciudadanos, son meros espectadores viéndonos correr e incluso algunos, recoger premios de excelencia digital, sin haber dicho alguna vez: *esta tecla [boca], pública, es mía*. La proporcionalidad digital es recomendable en tiempos de crisis, porque tendremos que tomar decisiones drásticas digitales, no vaya a ser que en el diseño, elaboración, desarrollo e implantación de algunos proyectos digitales, nos cueste más el collar que el perro, en argot popular. Y los ciudadanos lo van a entender muy bien, si se explica adecuadamente, si no se parte de estereotipos como denunciaba Hans Magnus Enzesberger, cuando nos referimos desde la perspectiva digital, a los ciudadanos y ciudadanas, como “ignorantes molestos”.

Por ello, es muy importante escuchar atentamente, en clave de Administración Abierta y Accesible, cuál es la prelación que la ciudadanía marca desde la perspectiva de inteligencia pública, incluso desde la perspectiva del gasto público. Creo, sinceramente, que nos llevaríamos muchas sorpresas. Todavía, no he olvidado algunos resultados del Barómetro del CIS en el mes de marzo de 2009, que recogí en un post de la serie dedicada a Andalucía Pública 2.0: “Un ejemplo contundente para reflexionar: [los ciudadanos] tienen el DNI digital, pero la gran mayoría no sabe para qué sirve... Problemas de trastienda pública, en definitiva. El barómetro del CIS ya concluía de forma severa que el 64.2% de las personas entrevistadas creía que es *nada o poco probable* realizar en un futuro gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet. Un gran reto que se puede resolver con nuevos planteamientos públicos de construcción de la Sociedad del Conocimiento, en su versión de Andalucía Pública 2.0, donde prime la inteligencia digital de las personas que trabajan en la Administración Pública de Andalucía o que necesitan sus servicios, es decir, que sepan *adquirir capacidades* para resolver problemas o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto público, comunitario o cultural, el andaluz, por ejemplo, a través de los Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación. Pero, hablemos claro: lo primero, facilitar la construcción del conocimiento, en todas las manifestaciones posibles. Después, comprar las máquinas. Sobre todo, para no caer en la tentación de la necesidad digital: confundir valor y precio”.

Sevilla, 04/VII/2010

NOTA: la imagen ha sido recuperada el 4 de julio de 2010, de <http://arquicienciaymetal.over-blog.es/top-articles.html>

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (VII): GOVERNANCE CLOUD COMPUTING



Estoy analizando con detalle la incorporación de la Administración Pública de la Junta de Andalucía a un proyecto revolucionario en el ámbito digital: *Governance cloud computing*, es decir, situar los recursos digitales de carácter público, en la *nube pública* dependiente del Gobierno electrónico de la Junta de Andalucía, al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. Para todo el cuerpo científico que se aproxima a este constructo, es de suma importancia recurrir a la evolución conceptual de *cloud computing*, en el Instituto Nacional de Estándares y Tecnologías (NIST) de Estados Unidos, a través de la declaración pública de su definición actual (Versión 15, de 10-7-09): La computación en nube es un modelo que permite, mediante el acceso a la red, compartir un conjunto de recursos informáticos configurables (por ejemplo, redes, servidores, almacenamiento, aplicaciones y servicios), que pueden estar disponibles en el momento que se necesitan, con una gestión de esfuerzo mínimo en la interacción con el prestador de servicios. Este modelo de la nube promueve la disponibilidad y se compone de cinco características esenciales, tres modelos de servicios, y cuatro modelos de despliegue.

También he revisado de forma pormenorizada la presentación que Peter Mell y Tim Grance, pertenecientes al Laboratorio de Tecnología de la Información del NIST, han llevado a cabo el pasado 10 de julio de 2010, en el Cloud computing FORUM & WORKSHOP celebrado en Washington el 20 de mayo de 2010: Presentation on Effectively and Securely Using the Cloud Computing Paradigm v26, como guía extraordinaria para centrar bien el proyecto en el paradigma actual.

Con estos antecedentes, considero imprescindible que se den los primeros pasos para configurar las bases tecnológicas y de proyección de inteligencia pública digital en este modelo de *cloud computing* del Gobierno electrónico que permita llevar a cabo una Administración electrónica de nuevo cuño. Basándonos en los criterios actuales, las principales características del constructo, los modelos de servicio y los modelos de despliegue, son los siguientes, en una primera proyección al Gobierno electrónico de la Junta de Andalucía:

1) CARACTERÍSTICAS ESENCIALES DE LA NUBE (CLOUD))

- *On-demand self-service*

- Autoservicio, bajo demanda. La disponibilidad de los sistemas y de las aplicaciones de la Junta de Andalucía, estarían a disposición del Centro directivo que lo necesitara, en un nuevo Modelo de Transferencia por autoservicio atendido.

- *Broad network Access*

- Acceso a la red de comunicación, estando la Junta de Andalucía es una situación privilegiada por el despliegue actual de la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía.

- *Resource pooling*

- Alta disponibilidad de recursos. Se ganaría en versatilidad de los recursos actuales físicos y lógicos, al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales. Se impone la creación de una Dirección de marketing digital de carácter público.

- *Rapid elasticity*

- Rapidez y elasticidad. Ante necesidades específicas, se podría disponer de todos los recursos en el momento que fuera necesario, en alta disponibilidad.

- *Measured Service*

- Servicios medidos. Se introduciría una nueva cultura de Acuerdo de Nivel de Servicios de carácter interno en el seno de la propia Administración de la Junta de Andalucía (insourcing), con una decidida construcción de métricas para la valoración de los servicios.

2) MODELOS DE SERVICIO:

- *Cloud Software as a Service (SaaS)*

- Uso de las aplicaciones del proveedor a través de la red.

- *Cloud Platform as a Service (PaaS)*

- Se ofrece la participación de los Centros directivos que controlan las aplicaciones sectoriales o corporativas, con intercambio permanente de la inteligencia pública digital.

- *Cloud Infrastructure as a Service (IaaS)*

- Se utiliza el procesamiento, almacenamiento, capacidad de red, y otros recursos informáticos fundamentales en Centros integrados de servicios públicos digitales.

3) MODELOS DE DESPLIEGUE

- *Private cloud*

- De propiedad o alquilada
- *Community cloud*
 - Infraestructura compartida por una comunidad específica. Este sería el modelo lógico para el Gobierno electrónico.
- *Public cloud*
 - De disposición pública
- *Hybrid cloud*
 - Conjunto de dos o más nubes, que podrían convivir en determinados servicios públicos como pudiera ser de salud o de tributos.

Esto no ha hecho nada más que empezar. Adquiero el compromiso de desarrollarlo en su aplicación a la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entidades instrumentales. Próximamente, en este salón virtual.

Sevilla, 11/VII/2010

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (VIII): REUTILIZACIÓN DE APLICACIONES Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

«Cuanto vale se ignora y nadie sabe / ni ha de saber de cuánto vale el precio»

Antonio Machado (1875-1939). *Nota manuscrita en unos papeles perdidos*

Abordo hoy una cuestión de principios digitales, de interés público, que puede ser muy controvertida, pero sobre la que es muy importante manifestarse a cara descubierta, porque más vale una vez colorado que cien veces amarillo. Estamos asistiendo a un guirigay conceptual en relación con la reutilización y transferencia tecnológica de carácter digital que debe hacer la Administración Pública, hacia dentro y hacia fuera de sus competencias propias y asociadas, pero que necesita una clarificación urgente con objeto de salvaguardar grandes principios de ética pública digital que deseo abordar por razón de Estado, Nación o Comunidad Autónoma. También, como ciudadano de base.

Desde hace años, venimos asistiendo a una realidad incuestionable: es necesario compartir conocimiento electrónico, mejor, inteligencia pública digital, en el seno de la Administración correspondiente y, por extensión, con otras Administraciones Públicas. Es más, la entrada en tromba de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que habría que revisar el grado de su cumplimiento real en la actualidad, ha corroborado de forma expresa esta necesaria y urgente realidad de cooperación electrónica en tiempo de crisis, que de eso se trata.

Pero estamos en una situación confusa que desearía aclarar siguiendo los siguientes principios digitales:

1. En la transferencia tecnológica digital, de carácter público, existe una realidad irrefutable: no hay que confundir valor y precio. Los programas informáticos que deben responder a Proyectos, Planes y Programas de Acción Digital, de estrategia digital de carácter público, que se desarrollan con dinero, tiempo y en espacios públicos, *por sus servicios* (como lo indica la Ley 11/2007, en su artículo 45) no pueden ponerse a disposición del mercado para convertirlos en mercancía pura y dura, porque tratan de servicios públicos que se preparan en la trastienda pública, con inteligencia pública digital, pagados con dinero público que figura en los Presupuestos aprobados en las Cámaras y en los Parlamentos Autonómicos, y que se han adjudicado respetando los grandes principios de la Ley de Contratos del Sector Público. Es decir, están mediatizados por el carácter público y nunca se pueden convertir en mercancía. Nunca deben pasar a ser propiedad privada, para transitar con ella por los mercados públicos y privados. Menos, tratándose de inteligencia pública digital, que tiene mucho valor por el servicio público que contiene.

2. La transferencia tecnológica digital se debe llevar a cabo, exclusivamente entre Administraciones Públicas, sin la intermediación privada como algunas veces ocurre. Por desgracia, ha existido hasta ahora un miedo reverencial a la utilización de determinadas reglas del mercado que no deben sonrojar a un alto cargo y funcionario público: el marketing público de corte social, donde no se venden mercancías sino productos y

servicios públicos digitales de una calidad excepcional. Para los cursis digitales, de trata de portfolios de empresa, para las Administraciones Públicas, del Catálogos de Productos y Servicios Públicos, que deberíamos enseñar y publicar en todas partes, a modo de Portal de Transferencia Tecnológica en el Gobierno de España y en el Estado de las Autonomía, gritando a los cuatro vientos que existen, porque automáticamente sabríamos lo que hacen los demás, las demás Administraciones, y no gastaríamos tanto dinero público en reinventar las ruedas de carros digitales, clausurando de una vez por todas las fábricas de humo digital que a veces hemos puesto en funcionamiento por el prurito de ganar carreras de cuatro por cuatrocientos metros digitales, sin pensar en un solo minuto a qué contribuye “mi modernidad digital” a la interoperabilidad verdadera puesta al servicio de los ciudadanos.

3. Las empresas digitales no deben temer este giro copernicano, siempre y cuando las Administraciones Públicas nos pongamos las pilas en esta nueva forma de proceder, publicando la trastienda digital hasta en su última expresión ó recursos, poniéndola a disposición de todas las Administraciones Públicas, gestionando Direcciones Comerciales, de corte digital, haciéndose un esfuerzo inversor en publicidad digital, para que el principio de Administración abierta comience por la alta disponibilidad para compartir y colaborar en la definición, desarrollo y gestión de productos y servicios digitales, utilizando tecnologías de *e-Governance Cloud Computing*, de nueva generación, con protección de la inteligencia pública digital que lo hace y comparte, porque medios existen hoy para garantizarlo al máximo. Y sobre una base de respeto reverencial a la Ley de Contratos del Sector Público: nos debe ir la vida digital en elaborar magníficos Pliegos de Prescripciones Técnicas de todos los contratos de productos y servicios digitales a contratar, que sean la verdadera demostración de la llamada inteligencia pública digital, como marca de la *Casa pública*, que después de puede intercambiar con cualquier Administración, garantizándose de esta forma la propagación del trabajo digital y de las empresas que lo hacen bien. Ahí es donde debería radicar el auténtico principio de respeto a la competencia empresarial, y donde garantizaríamos la participación y elección de cualquier empresa solvente que ya ha trabajado bien en el Proyecto que se ha compartido entre las propias Administraciones Públicas, porque los Pliegos de Prescripciones Técnicas se adaptan sobre un conocimiento digital impecable de carácter público, que garantiza a su vez la solvencia de las empresas que concurren a las licitaciones en libertad, pero que ya están avaladas por el trabajo bien hecho y que se ha compartido entre las diferentes Administraciones. Evitando los localismos trasnochados y la actitud vergonzante ante las multinacionales del sector, porque con la actitud pública digital descrita anteriormente, es la propia Administración la que dirige la inteligencia pública digital y no las empresas avispasadas a la luz del desorden de la propia Administración que no comparte ni transmite.

4. Una oportunidad y fortaleza en este planteamiento: la Ley 11/2007 lo deja bien claro, en el CAPITULO III dedicado a la **Reutilización de aplicaciones y transferencia de tecnologías**, para todas las Administraciones, que no solo tienen que querer oírlo sino que están obligatoriamente obligadas a entenderlo y hacerlo:

- Artículo 45. *Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.*

1. Las administraciones titulares de los derechos de propiedad intelectual de aplicaciones, desarrolladas por sus servicios o cuyo desarrollo haya sido objeto de contratación, podrán ponerlas a disposición de cualquier Administración sin contraprestación y sin necesidad de convenio.
2. Las aplicaciones a las que se refiere el apartado anterior podrán ser declaradas como de fuentes abiertas, cuando de ello se derive una mayor transparencia en el funcionamiento de la Administración Pública o se fomente la incorporación de los ciudadanos a la Sociedad de la información.

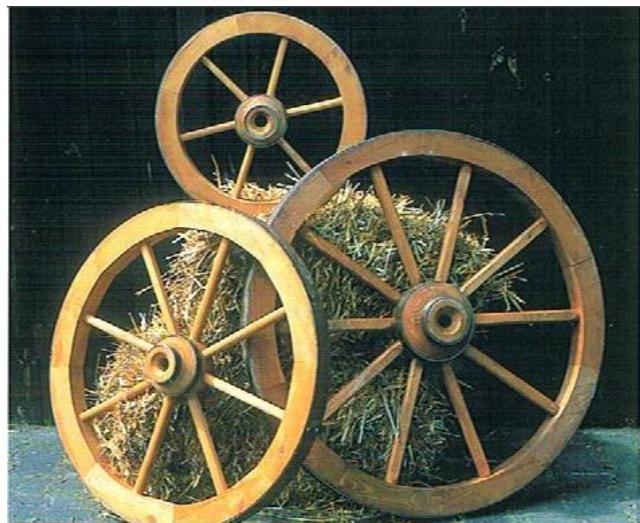
Articulo 46. Transferencia de tecnología entre Administraciones.

1. Las Administraciones Públicas mantendrán directorios actualizados de aplicaciones para su libre reutilización, especialmente en aquellos campos de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica y de conformidad con lo que al respecto se establezca en el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
2. La Administración General del Estado, a través de un centro para la transferencia de la tecnología, mantendrá un directorio general de aplicaciones para su reutilización, prestará asistencia técnica para la libre reutilización de aplicaciones e impulsará el desarrollo de aplicaciones, formatos y estándares comunes de especial interés para el desarrollo de la administración electrónica en el marco de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad.

No creo que queden dudas al respecto, aunque -en este sentido- el legislador fue tímido al no declarar estos artículos de carácter sustantivo a tenor de lo dictado para otros en la Ley, al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.a de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y sobre el procedimiento administrativo común. Aún así, es una oportunidad para sentar unas nuevas bases rotundas en la Administración Electrónica en la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. ¡Ojalá, para el resto de Administraciones Públicas en el Estado! La política del “sírvase Vd. mismo” para el mundo mundial tecnológico, sin control por parte de las Administraciones Públicas, ha caducado por mucho que a algunos les parezca inamovible. Ya lo decía Antonio Machado: todo necio confunde valor y precio. También, derecho público y mercancía privada. Digitales, por supuesto. Fundamentalmente, como decía Antonio Machado en unas maravillosas notas manuscritas y descubiertas no hace tantos años, *porque se ignora cuánto valen las cosas públicas*.

Sevilla, 18/VII/2010

INTELIGENCIA PÚBLICA DIGITAL (IX): ÉTICA DEL MARKETING INTERNO



E stoy reflexionando en la actualidad sobre una necesidad acuciante en el Gobierno electrónico: hay que presentar en sociedad la realidad digital de los Gobiernos electrónicos, en su proyección de recursos digitales puestos al servicio de la ciudadanía. Se nos acusa a diario que la Administración Pública no sabe “vender” lo que hace desde la perspectiva electrónica. Probablemente, por una equivocada actitud vergonzante y, peor aún, porque muchas veces se ha considerado que determinada publicidad es asunto privado y no público, porque el principio del que se parte es correcto: el servicio público, que se concreta en productos digitales, por ejemplo, es un derecho de los ciudadanos, no una mercancía que sale al mercado público y privado. Ahí es donde se pervierten los términos, si entendemos marketing, en la definición original de Kotler, como «el proceso social y administrativo por el cual los grupos e individuos [la Administración Pública] satisfacen sus necesidades al crear e intercambiar bienes y servicios». O atendiendo al rigor de las definición de *mercadotecnia* (mejor que el anglicismo *Marketing*) del Diccionario de la Lengua Española (22^a ed.): 1. f. Conjunto de principios y prácticas que buscan el aumento del comercio, especialmente de la demanda. 2. f. Estudio de los procedimientos y recursos tendentes a este fin. Voy a intentar desenredar esta maraña conceptual.

Para empezar, hay que hablar de determinados proyectos que acaban obteniendo productos y servicios digitales, de titularidad pública. El primer paso que hay que dar es el del establecimiento de una política comercial interna, con Marketing interno, antes de pasar al Público y no lucrativo, en el seno de la propia Administración y antes de salir al exterior, creando espacios de marketing público interno para que los demás conozcan hasta la saciedad el catálogo de productos y servicios digitales de cada Administración Pública. Con visión proactiva, mediante campañas específicas, distinguiendo que cualquier acción en este sentido es inversión, no gasto propio ó asociado. Se adquieren muchos recursos electrónicos y se desarrollan aplicativos sin mirar en el alrededor público. No hay que volver a inventar la rueda digital, valga la expresión, porque ya

existe. Está demostrado. Establecer “Direcciones comerciales” en los Centros directivos de Tecnologías en el sector público es urgente, porque no basta con grandes declaraciones de principios o Planes muy sofisticados, sino que hay que recurrir a determinadas reglas de mercado que se pueden desarrollar en claves públicas.

Hay que elegir determinados medios de comunicación para esta acción, porque no es inocente: pretende dejar claro desde el principio que la titularidad de la competencia pública digital es irrenunciable, y que en tiempo de crisis y austeridad económica, tiene que presidir en la acción pública el principio de economía digital sostenible, de ciclo completo, salvaguardando la titularidad pública de principio a fin digital: planificación, programación, desarrollo e implantación de servicios electrónicos al ciudadano, mediante productos obtenidos en espacios, tiempo y dinero público. Y con una tarea de gestión de riesgo antecedente con tres grandes preguntas a despejar:

- ¿Alguna Administración Pública ha desarrollado ya el programa informático que se pretende abordar?
- Los Pliegos que rigen estos Contratos de Administraciones Públicas, en el ámbito informático global, que ya se han elaborado técnicamente muy bien y en los que se pretende invertir dinero público de nuevo, ¿se conocen en profundidad para reutilizar todo lo que sea necesario y que ya se contemplan en los mismos?
- ¿Existen desarrollos de aplicativos que utilicen código abierto preferentemente, ó privativo, para poder adaptarlos a las necesidades específicas en cada Administración adquirente?

A partir de aquí lo que se deduce es que los planes y medios de comunicación que se deben intercambiar las Administraciones Públicas, pasan inexcusablemente por una estrategia digital de corte público, donde se potencien las plataformas de divulgación y comunicación en tiempo real, en los denominados “Centros de Reutilización y Transferencia Tecnológica”, como una acción concertada y de implantación urgente en todo el territorio español, que facilite el intercambio electrónico en el momento que se precise, con una orientación muy clara: son las propias Administraciones Públicas, de cualquier índole, las que tienen que intercambiar la inteligencia pública digital de productos y servicios, en cualquiera de sus acepciones ya enunciadas de forma reiterada en este cuaderno digital, adaptando e integrando información en lo que sea necesario, pero salvando el espíritu y la letra del legislador al respecto, a través de los artículos 45 y 46 de la Ley 11/2007, ya comentados en este blog.

Creo que la regla de oro del marketing público se cumpliría: se analiza lo que ya existe ante una determinada actividad pública digital, que se anuncia a bombo y platillo, se compara, se prueba, y si responde a la necesidad prevista, sería el único momento para compartirlo, que no comprarlo. Seguro que las adaptaciones necesarias del producto o servicio compartido para atender la acción personal e intransferible de cada Administración Pública en particular, serían mucho más económicas, activándose entonces y a partir de esa visión previa las reglas del mercado, no antes.

La innovación tecnológica en este ámbito adquiriría una dimensión extraordinaria, porque rompería fronteras autonómicas, dejando atrás la catetez digital, que también existe, cumpliendo la finalidad para lo que nació Internet y todos los servicios agregados en los últimos veinte años: avanzar en la construcción de la Noosfera Pública. Mientras que en el proceso hacia atrás de la humanidad todo se puede compartir y descubrir porque ha finalizado su forma de ser y estar en el Universo, y las piezas del puzzle coinciden en un esquema común, a partir de la emergencia de la Noosfera Privada y Pública (i) la complejidad es total. La inteligencia complica la existencia. La grandeza del ser humano radica en demostrar a través de la inteligencia que lo biológico (la biosfera) solo tiene sentido cuando va hacia adelante y se completa en la malla pensante de la humanidad, en la malla de la inteligencia (la Noosfera). En definitiva, estamos “programados” para ser inteligentes. Las Administraciones Públicas, los Gobiernos Electrónicos, también. Un matiz interesante: para los investigadores y personas con fe, la posibilidad de conocer el cerebro es una posibilidad ya prevista por Dios y que se “manifiesta” en estos acontecimientos científicos. Para los agnósticos y escépticos, la posibilidad de descubrir la funcionalidad última del cerebro no es más que el grado de avance del conocimiento humano debido a su propio esfuerzo, a su autosuficiencia programada.

La Noosfera Pública es la gran posibilidad del desarrollo cerebral en el Universo, no es algo estático, es un proyecto en movimiento continuo, tal y como viene sucediendo continuamente. Lo importante es divulgarlo mediante acciones planificadas y programadas, estratégicas, de marketing público, entendiendo la ética como la definió el Profesor López Aranguren: *el suelo firme de la existencia pública*, la raíz de la que emanan todos los actos públicos. La ética es justa cuando se justifica: hace un canto a la inteligencia en el ámbito creador, en nuestro caso, la inteligencia pública digital, al ser los seres humanos que integran las Instituciones Públicas perfectos captadores de información, elaboradores incansables de la misma y productores de resultados. Para el comercio público interno y externo. Para que los ciudadanos, al conocer lo que se hace con productos y servicios informáticos en otras Administraciones Públicas, de forma excelente, nos los puedan exigir de la misma forma y con carácter inmediato, mediante el auténtico empowerment (empoderamiento), si atendemos a los grandes principios constitucionales de no discriminación, de equidad en la accesibilidad a los productos y servicios públicos digitales en todo el Estado.

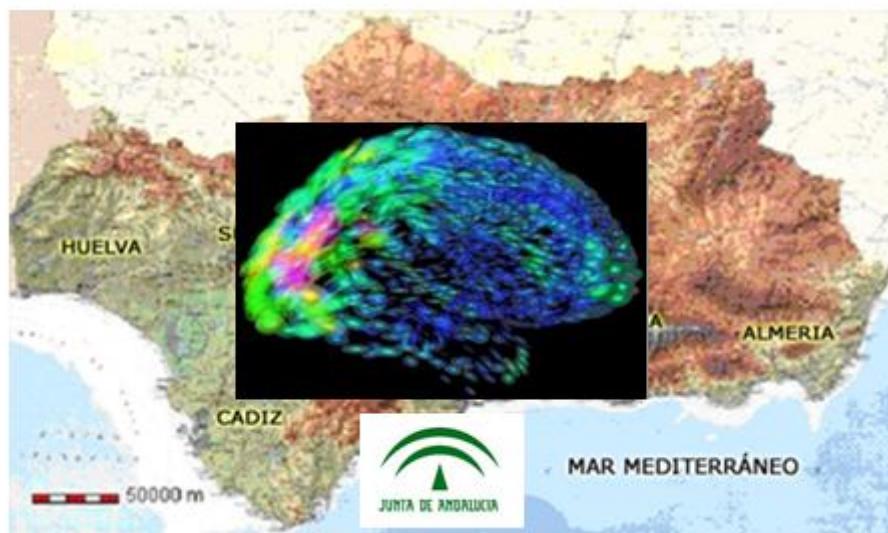
Sevilla, 25/VII/2010

(1) **Noosfera:** del griego *vóoç*: inteligencia, espíritu, mente, pensamiento y *σφαίρα*, esfera: conjunto de los seres inteligentes con el medio en que viven, de acuerdo con la definición de la Real Academia Española, aceptada desde 1984, como tercer nivel o tercera capa envolvente (piel pensante) de las otras dos que consolidan la evolución del ser humano: la geosfera y la biosfera. Inteligencia digital compartida y entendida como la nueva malla pensante de la humanidad. En la clave teilhardiana y “gracias a la tecnología, la especie del Homo sapiens, “hasta ahora desperdigada”, empieza a unirse en un único “sistema nervioso de la humanidad”, una “membrana viva”, una “estupenda máquina pensante”, una conciencia unificada capaz de cubrir la Tierra como una “piel pensante”, o una “noosfera”.

CAPÍTULO SEGUNDO

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0



Fotomontaje realizado con la fotografía cedida por cortesía del Prof. Arturo Toga, neurólogo en la Universidad de California, de Los Ángeles (LONI), y director del Centro para la biología computacional. Esta imagen del cerebro humano utiliza colores y forma para demostrar diferencias neurológicas entre dos personas.

*Presumes que eres la ciencia,
Yo no lo comprendo así,
Porque si la ciencia fueras
Me hubieas comprendido a mí;
Porque siendo tú la ciencia
No me has comprendido a mí.*

Soleá de la ciencia, Enrique Morente (Morente sueña la Alhambra, 2005)

Inicio con este post una serie dedicada a la Administración Pública de Andalucía, desde la perspectiva digital. Creo que ha llegado el momento, respetando el principio que aprendí hace muchos años, referido a que cada cosa tiene su tiempo y cada tiempo su momento, de que un miembro de la “cosa pública” dedique ya un tiempo a construir teoría crítica digital, con base científica, de su realidad social en el territorio de Andalucía. Creo que es un proyecto apasionante y desde este foro virtual de Internet, a través de este cuaderno digital, voy a escribir mis reflexiones personales y transferibles sobre una realidad que me pre-ocupa (así, con guión) todos los días, sobre todo en mi tiempo y espacio, públicos, que se sustentan con dinero público.

Es una forma de ejercer el compromiso como empleado público que ejerce tareas directivas desde la realidad digital aplicada, no virtual. Porque el territorio andaluz merece un respeto digital de amplio espectro, en su quehacer diario. Y porque las teorías que sustentan las políticas digitales no son inocentes. La realidad digital, tampoco. Las tecnologías de la información y comunicación deben ser elementos que sustenten a la sociedad del conocimiento, como expresión avanzada de lo que se ha denominado de

forma común “sociedad de la información”, constructo que acusa ya el paso de los años. Seguir hablando solo de sociedad de la información, hace que Andalucía no evolucione hacia la auténtica realidad liberadora del conocimiento, a través de la inteligencia digital, en todo el arco posible de formación digital, que no deja ningún espacio atrás: familiar, social, educativo, universitario, laboral y el cada día más acusado: el de los círculos propios de las personas mayores. Sociedad del conocimiento, en definitiva, sociedad que recurre permanentemente al valor máspreciado de las personas: la inteligencia creadora, con apoyos digitales: teléfonos móviles, reproductores de música e imágenes, televisión, ordenadores de escritorio y portátiles, organizadores personales, videojuegos, control informático de servicios en el hogar (domótica), etc.

Es un reto, como otros muchos de los que tenemos que acometer a diario. Pero apasionante, porque la inteligencia digital, propiciada por una sociedad del conocimiento, en su proyección en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entes instrumentales 2.0, es la que permite:

1. **adquirir** destreza, habilidad y experiencia práctica de las cosas que se manejan y tratan, con la ayuda de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación, nacida de haberse hecho muy capaz de ella.

2. **desarrollar** la capacidad que tienen las personas en Andalucía de recibir información, elaborarla y producir respuestas eficaces, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación.

3. **adquirir** capacidad para resolver problemas o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario o cultural, el andaluz, por ejemplo, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación.

4. **saber discernir** que es un factor determinante de la habilidad social, del arte social de cada ser humano en su relación consigo mismo y con los demás, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación.

5. **desarrollar** la capacidad y habilidad de las personas para resolver problemas utilizando los sistemas y tecnologías de la información y comunicación cuando están al servicio de la ciudadanía, es decir, cuando ha superado la dialéctica infernal del doble uso, con una vigilancia adecuada por parte de la Administración Pública 2.0.

Hace años escribí lo siguiente en referencia a la percepción pública de los funcionarios y funcionarias: “A Blanca, la protagonista de una novela entrañable de Antonio Muñoz Molina, *En ausencia de Blanca*, no le gustaba pronunciar la palabra “funcionario”, aludiendo a Mario, su marido. Cuando Blanca quería referirse a las personas que más detestaba, las rutinarias, las monótonas, las incapaces de cualquier rasgo de imaginación, decía: “son funcionarios mentales (1)”. Es muy importante, por tanto, ganar segundos de credibilidad pública digital.

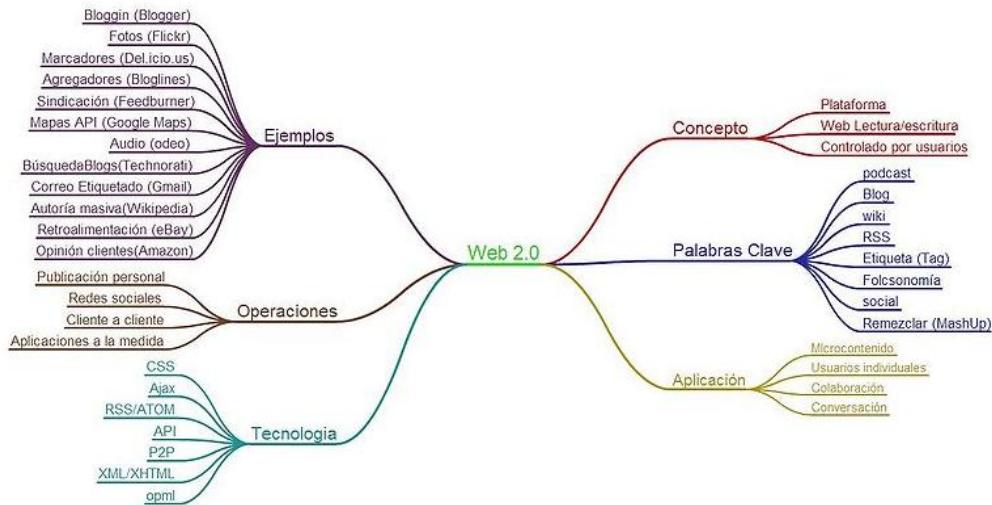
Como decía la soleá que abría este post, la Andalucía Pública 2.0 y la inteligencia digital están obligatoriamente obligadas a entenderse, a comprenderse. Si esta prueba digital que se inicia hoy te convence, podemos seguir avanzando en cada aventura

particular de cerebros pensantes, la Noosfera soñada de forma incipiente por Teilhard de Chardin, ilusionándonos con el saber compartido sobre la esencia de este palo: interpretar los puntos cardinales de la existencia: la vida, el amor y la muerte, desde la inteligencia del Sur 2.0, intentando comprender esa inteligencia desde una teoría crítica digital, en definitiva, de una ciencia “presumida” aplicada a la Administración Pública de Andalucía.

Sevilla, 21/II/2010

(1) Funcionarias y funcionarios: inteligencia pública:
<http://www.joseantoniocobena.com/?p=109>

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0 (II): ¿ANDALUCÍA DE LA INFORMACIÓN Ó DEL CONOCIMIENTO?



Mapa mental 2.0

En los últimos meses estoy investigando la dialéctica que se establece en la Administración Pública andaluza al abordar la realidad equívoca, a veces, entre los constructos sociedad de la información y sociedad del conocimiento. Ante la realidad económica actual hay que recuperar conceptos fundamentales para centrar bien los análisis a realizar. Es necesario hablar de *Economía del conocimiento* (que estudia el comportamiento y los hechos económicos vinculados con la aplicación económica del saber ó la definición de Joseph Stiglitz (2003: "Los felices 90"): "El desplazamiento de la producción de bienes a la producción de ideas, lo que supone el tratamiento, no de personal o de stocks, sino de información"), *Gestión del conocimiento*, entendido como el "proceso basado en el capital humano, mediante el cual se identifica el conocimiento accesible, se selecciona el conocimiento útil, se almacena de forma estructurada y se transfiere, para finalizar con el uso del conocimiento creado y almacenado, utilizando en todo el proceso los sistemas y tecnologías de la información y comunicación", y de *Ecosistema digital*, entre otras y que deberían impregnar los contenidos esenciales de Andalucía Pública 2.0.

Nadie duda "que las TIC constituyen parte fundamental de la solución a la actual coyuntura económica. Su capacidad de transformar el resto de sectores económicos de un país, mejorando su productividad y abriendo nuevos mercados, debe ser aprovechada si realmente aspiramos a cimentar un crecimiento sólido y duradero en los próximos años que sitúe a la economía española en plano de igualdad a la de los países más avanzados. Esta es la visión que persigue la actual Administración y que se ha materializado en un nuevo plan, el Plan Avanza2, que refuerza el impulso al uso de las TIC y el fomento de la demanda, y que supone un incremento de recursos sobre la cantidad dedicada en los últimos años por el plan Avanza, a pesar de la situación de

recorte de gastos que se ha producido en otros ámbitos. Estos diez años [se refiere a los diez años que se cumplen en 2009 en relación con este tipo de Informe por parte de Telefónica] han constituido una primera etapa; nos encontramos ahora en un punto de fundamental importancia para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. Administraciones Públicas, empresas, universidades e investigadores deben trabajar en colaboración, como hemos venido haciendo hasta ahora, para continuar avanzando de forma adecuada. Sin duda alguna, este informe seguirá siendo de gran valor como referencia básica que nos ayuda año tras año a caracterizar cuál es nuestra situación en este terreno y los retos más importantes que todavía tenemos por delante” (1).

En principio, parece que no hay nada que objetar, pero la realidad social está planteando una cuestión básica y es la confusión que se crea en la sociedad en general y en la andaluza en particular cuando se mezclan información y conocimiento, que no son lo mismo, porque por extensión tampoco quiere decir lo mismo la expresión *sociedad de la información* que la de *sociedad del conocimiento*. ¿Dónde se establecen las diferencias, básicamente en la Administración Pública 2.0?

En primer lugar, *el conocimiento es una realidad estructural de las personas*, anterior a la información, basado en las estructuras del cerebro personal e intransferible, que se desarrolla de una forma o de otra si dispones de la suficiente información desde la preconcepción hasta la situación vital de cada persona que vive en la sociedad de la información, no al revés. Evoluciona hacia *conocimiento digital* cuando se consolida la inteligencia digital, tal y como la definía en el post anterior, a través de cinco acepciones, eligiendo hoy una básica: *desarrollar la capacidad* que tienen las personas en Andalucía de recibir información, elaborarla y producir respuestas eficaces, a través de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación, lo que permite a su vez que se pueda desarrollar la capacidad y habilidad de las personas para resolver problemas utilizando los sistemas y tecnologías de la información y comunicación cuando están al servicio de la ciudadanía, es decir, cuando ha superado la dialéctica infernal del doble uso, con una vigilancia adecuada (inteligencia digital en estado puro) por parte de la Administración Pública en Andalucía 2.0.

En segundo lugar, *el concepto 2.0 tiene una clara raíz antecedente del conocimiento sobre la propia información*, auxiliado por las tecnologías de Internet de última generación: “En general, cuando mencionamos el término Web 2.0 nos referimos a una serie de aplicaciones y páginas de Internet que utilizan la inteligencia colectiva para proporcionar servicios interactivos en red dando al usuario el control de sus datos” (2). Es clara y precisa la generación del término basado en la inteligencia individual y colectiva, como expresión práctica de la Noosfera, que defino como *conjunto de los seres inteligentes con el medio en que viven*, como tercer nivel o tercera capa envolvente (piel pensante) de las otras dos: la geosfera y la biosfera. Andalucía Pública 2.0 debe ser el referente de la capa envolvente de cerebros que piensan y se comunican en Andalucía, mediante inteligencia colectiva, previa a la inteligencia compradora ó meramente utilizadora de recursos informáticos (cacharrería informática, en términos coloquiales), para saber qué hay que hacer con ellos, antes que tenerlos y por encima de todo, que sean de última generación, aunque no sepamos “usarlos” en todo su potencial, recordándonos determinadas marcas de mercado que *somos tontos si no compramos lo último en tecnología, al mejor precio del mercado*. Ser listo en el mercado tecnológico

actual es tener el último *gadget* informático aunque no sepamos para qué sirve o excede con mucho nuestras necesidades personales e intransferibles en este sentido. La Administración Pública digital, en Andalucía, no escapa de esta realidad, porque la informática debe proveerse para quien la necesita, en su justa medida, teniendo siempre en cuenta las necesidades globales atómicas, las de la inteligencia del empleado público por ejemplo, que antes que tener las mejores tecnologías informáticas a su servicio, aspira a conocer qué es lo que tiene qué hacer, qué funciones desempeñar, para poder prestar el mejor servicio posible, eso sí, con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación, en un perfecto equilibrio entre valores antecedentes y consecuentes: conocimiento antes que información. Aquí aparece la famosa palabra que tanto debería preocupar a la transformación digital de la Administración Pública andaluza: la situación de la *trastienda pública*, es decir, donde trabajamos a diario los empleados públicos. Es muy difícil prestar servicios digitales eficaces y eficientes, transfiriendo poder a la ciudadanía (*empowerment*), si antes la función pública no se desempeña con conocimiento previo de lo que hay que hacer, de la forma más austera posible, con capacitación para transmitir educación digital de carácter público, respetando el estado del arte de la sociedad andaluza.

En tercer lugar, hay que *escuchar con respeto reverencial a la ciudadanía sobre lo que piensa respecto de la Administración Pública digital*, en la actualidad, como advertencia muy seria sobre lo que debe entenderse como Andalucía Pública 2.0: conocimiento más información, no al revés. Una muestra de ello son los resultados obtenidos en el barómetro CIS, de marzo de 2009 (Estudio nº 2.794), en una pregunta muy significativa, con dos variantes:

Pregunta 20a

De entre las siguientes, ¿podría decirme cuál es la razón principal por la que **no ha realizado nunca gestiones** con las Administraciones Públicas a través de Internet? ¿Y en segundo lugar?

	Principal	En segundo lugar
Prefiero tener copia impresa y sellada de los documentos	10.1	10.8
Desconfío de la seguridad de los datos personales en Internet	11.0	11.0
La información que dan las oficinas de la Administración por Internet es insuficiente	1.9	2.7
Prefiero consultar personalmente	25.0	17.1
Los requisitos para hacer trámites por Internet son complicados (identificación electrónica)	4.6	6.0
Por internet no puedo consultar la situación en que se encuentra la gestión que realicé	.5	2.3
No sabía que se podían realizar las gestiones por Internet (NO LEER)	2.8	1.7
No sé manejar Internet (NO LEER)	22.2	14.1
No tengo acceso a Internet (no tengo ordenador, no tengo conexión) (NO LEER)	14.0	11.6
Otras respuestas	3.0	1.8
N.S.	1.7	11.8
N.C.	3.2	9.0
(N)	(1422)	(1422)

Pregunta 20b

¿Y cree que es muy probable, bastante, poco o nada probable que en un futuro próximo realice Ud. gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet?

Muy probable	4.6
Bastante probable	21.4
Poco probable	27.6
Nada probable	36.6
N.S.	6.8
N.C.	2.8
(N)	(1422)

Queda mucho camino por recorrer en la construcción de la Sociedad del Conocimiento. Hay que trabajar profundamente en la capacitación de los empleados públicos para ofrecer una Administración Pública Digital 2.0, donde el ciudadano tenga la razón suficiente para sentir el incentivo de una Administración que no vuelve al estilo de Larra digitalizado: haga mañana estas gestiones porque ahora los servidores no funcionan ó lo que es peor: se queda usted atrás porque hay otros ciudadanos de primera categoría que resuelven todos sus trámites por Internet. En definitiva, una nueva forma de brecha digital, porque la ciudadanía no conoce bien sus derechos digitales a través de los Sistemas y Tecnologías de la Información. Un ejemplo contundente para reflexionar: tienen el DNI digital, pero la gran mayoría no sabe para qué sirve... Problemas de *trastienda pública*, en definitiva. El barómetro del CIS ya concluía de forma severa que el 64.2% de las personas entrevistadas creía que es *nada o poco probable* realizar en un futuro gestiones con las Administraciones Públicas a través de Internet. Un gran reto que se puede resolver con nuevos planteamientos públicos de construcción de la Sociedad del Conocimiento, en su versión de Andalucía Pública 2.0, donde prime la inteligencia digital de las personas que trabajan en la Administración Pública de Andalucía o que necesitan sus servicios, es decir, que sepan *adquirir capacidades* para resolver problemas o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto público, comunitario o cultural, el andaluz, por ejemplo, a través de los Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación. Pero, hablemos claro: lo primero, facilitar la construcción del conocimiento, en todas las manifestaciones posibles. Después, comprar las máquinas. Sobre todo, para no caer en la tentación de la necesidad digital: confundir valor y precio.

Sevilla, 1/III/2010

(1) Sebastián, Miguel (2009). Fragmento del Prólogo de *La Sociedad de la Información en España 2009*, publicado por Ariel (Colección Fundación Telefónica), recuperado de http://e-libros.fundacion.telefonica.com/sie09/aplicacion_sie.html, el 27 de febrero de 2010.

(2) http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2.0

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0 (III): LA SOBERBIA DIGITAL



Hace cuatro años que escribí lo siguiente en un arrebato de conciencia de clase como empleado público: "A Blanca, la protagonista de una novela entrañable de Antonio Muñoz Molina, *En ausencia de Blanca*, no le gustaba pronunciar la palabra "funcionario", aludiendo a Mario, su marido. Cuando Blanca quería referirse a las personas que más detestaba, las rutinarias, las monótonas, las incapaces de cualquier rasgo de imaginación, decía: "son funcionarios mentales". Cuando en una ocasión vi aquel chiste de Forges, brillante humorista español, en el que aparecían tres presuntos funcionarios echados hacia atrás en sus sillones, con las manos cruzadas en la nuca y diciendo: "se me abren las carnes cada vez que me dicen que me tengo que ir de vacaciones...", me pregunté el porqué de estas interpretaciones de la calle. Sin comentarios. Pasados los años, ocupando ahora un puesto de responsabilidad en el ámbito de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación en el ámbito económico-financiero, me gustaría retomar aquellas consideraciones desde la perspectiva de asunción de responsabilidades de un funcionario que no sabe muchas cosas que los ciudadanos y ciudadanas de este país sospechan en la relación con la Administración electrónica andaluza.

En aquella ocasión, utilizaba el siguiente discurso para un compromiso público de base digital, con aplicación de conocimiento público digital: "Como empleado público, he crecido junto a la reiterada referencia a Larra, ¡vuelva usted mañana!, en todos los años de dedicación plena a la función pública: educativa, sanitaria y tributaria, construyendo día a día y, en contrapartida, lo que llamaba "segundos de credibilidad pública". Me ha pesado mucho la baja autoestima, ¿larriana?, que se percibe en el seno de la Administración Pública por una situación vergonzante que muchas veces no coincide con la realidad, porque desde dentro de la misma Administración hay manifestaciones larvadas, latentes y manifiestas (valga la redundancia) de un "¡hasta aquí hemos llegado!" por parte de empleadas y empleados públicos excelentes, que tienen que convivir a diario con otras empleadas y empleados públicos que reproducen hasta la

saciedad a Larra (a veces, digitalizado) y que hacen polvo la imagen auténtica y verdadera que existe también en la trastienda pública. Y muchas empleadas y empleados públicos piensan que la batalla está perdida, unos por la llamada “politización” de la función pública, olvidando por cierto que la responsabilidad sobre la Administración Pública es siempre del Gobierno correspondiente, y otros porque piensan que el actual diseño legislativo de la función pública acusa el paso de los años y que la entrada en tromba de las diferentes Administraciones Públicas de las Comunidades Autónomas, obligan a una difícil convivencia de la legislación sustantiva sobre el particular con las llamadas “peculiaridades” de cada territorio autónomo”.

Es obvio considerar que aplicando el principio de realidad a esta situación, hace tiempo que vengo investigando la quintaesencia del empleo público, es decir, la función pública en sí misma, hoy “función pública digital” en el marco de esta serie, a sabiendas de que es una materia denostada en muchos ambientes sociales por el mal cartel que tiene proclamar a los cuatro vientos la identidad funcional, pero de marcado interés social por el impacto en el devenir diario de un Estado, de una Comunidad Autónoma o de una entidad local menor, en su correspondiente responsabilidad pública de carácter digital, hoy preconizada por la entrada en vigor, a veces vergonzante, de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Por eso, es importante hablar hoy de Andalucía Pública 2.0, desde la humildad del trabajo bien hecho, en la clave de las palabras de Cernuda a sus paisanos: *el trabajo, con amor hecho, merece siempre la atención de los otros*. Con humildad, sin la soberbia que nos caracteriza a los empleados públicos, en muchas ocasiones, asomándonos por la ventanilla ¿digital?, denostada por Larra redivivo, en una reinterpretación nada dudosa en términos digitales: entre (vuelva) Vd. mañana a este Portal o Servicio Web, o no se sabe cuando, porque todavía no se ha “implementado”, utilizando a veces el argot tecnológico ante la ciudadanía, como si lanzáramos contra ellos la División Acorazada Guzmán el Bueno. Escuchando lo que quiere y necesita la ciudadanía desde la perspectiva digital, sabiendo que el legislador ha marcado unas directrices claras y contundentes en la definición de derechos digitales públicos y deberes digitales de la Administración Pública andaluza, para no irnos fuera de nuestro territorio a dar lecciones de ética digital o a buscar en Andalucía ciudadanos que usen servicios públicos (1).

A partir de esta reflexión, solo voy a referirme en esta serie a la función pública digital desde la perspectiva de empleadas y empleados públicos, portadores y generadores de inteligencia digital creadora, también pública, para identificar así a aquellas personas que cumplen el principio constitucional de que el régimen general del empleo público en nuestro país es el funcional, también el laboral, como elemento garantista de la propia función pública, mediante empleo público de cualquier naturaleza, también digital, en relación con la ciudadanía, engarzado todo en una nueva *economía del conocimiento*.

Sevilla, 7/III/2010

(1) <http://www.adeces.org/administracion%20electronica%202009.pdf>

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0 (IV): NECESARIAMENTE, CAMBIOS ORGANIZATIVOS



La llave de los sueños. René Magritte (1898-1967): imagen recuperada el 14 de marzo de 2010, de <http://www.historiadelarte.us/pintores/surrealismo/surrealismo-rene-magritte-la-llave-de-los-suenos.html>

Tengo un sueño (1) es uno de mis libros preferidos, de cabecera existencial, porque recopila cinco discursos del Presidente Lula en los que plantea un argumentario de fondo para los que están dispuestos a cambiar la sociedad que debe girar hacia el Norte que necesita en estos momentos tan especiales de dureza social frente al paro, terrorismo y desencanto social generalizado, con especial atención a los más desfavorecidos, que no tiene por qué estar vinculado necesariamente a los pobres clásicos, porque el *desfavor* más grave que sufre el ser humano puede que sea el del cerebro parado y anclado en viejas historias o en fines nada positivos para el crecimiento del conocimiento humano. Más importante, si afecta a cerebros públicos.

Hoy, tengo también un sueño -*¿Lula, Luther King?*- en relación con la situación actual de la Administración de la Junta de Andalucía y de sus entes instrumentales, en relación con las competencias distribuidas en el ámbito de gobierno digital. Es un clamor popular en la trastienda de la Administración andaluza que una Sociedad Andaluza del Conocimiento no se puede construir con competencias digitales distribuidas por razones orgánicas y funcionales entre varias Consejerías. Sé que esta reflexión es de alto voltaje en la situación actual en la que se encuentra Andalucía, desde la perspectiva política, pero deseo abrir un debate a través de lo más preciado que tiene el ser humano: la inteligencia y, en este caso, digital, por supuesto.

Con objeto de que no haya lugar a muchas dudas del planteamiento que formulo hoy en esta serie, varios son los pasos que se podrían dar en el sentido de la flecha que marco:

1. Hay que definir una nueva estrategia pública digital, basada en la Andalucía del Conocimiento, que bascule siempre sobre las respuestas digitales a las grandes preguntas que se plantean en los programas de Gobierno, no al revés: cómo educar en ciclo completo a la sociedad en Andalucía, cómo formar en valores de ciudadanía y cómo insertar la vocación de empleo desde la propia educación estructurada en los diversos ciclos de enseñanza, hasta culminar en la formación continua en cualquier ámbito que se desarrolle el ser humano, sobre la base de una nueva *economía sostenible del conocimiento* en Andalucía.
2. La estrategia pública digital en Andalucía Pública 2.0, no puede derivar en una macroestructura digital, con hipercentralización de competencias digitales, basadas siempre en máquinas, software y telecomunicaciones. Antes, hay que definir programas derivados de las competencias orgánicas y funcionales del Gobierno andaluz, para así poder digitalizar el orden democrático de las competencias, **integrando recursos** solo allí donde se aprecian las auténticas economías de escala, en el conocimiento público correspondiente, sin alterar en ningún momento las competencias funcionales de un Gobierno que debe presentar en sociedad la Declaración de Principios Digitales en la Administración de la Junta de Andalucía.
3. La citada integración digital no se puede llevar a cabo, de ningún modo, con las estructuras orgánicas y funcionariales actuales, porque no se puede dar respuesta digital a la Andalucía del Conocimiento en 2010, siglo XXI, con esquemas funcionariales del siglo XIX, so pena de caer de nuevo en un síndrome de Larra digital: *vuelva Vd. mañana* (a intentarlo). Tres leyes digitales inexorables, la de Moore, Metcalfe y la de la Perturbación, hacen que mientras los chips, las redes (sociales o no) y las perturbaciones sociales de Internet que generan brechas digitales por todas partes, siguen haciendo el año 2010 (su agosto particular), la Administración Pública en España sigue en un desposorio místico con esquemas funcionariales mixtos: competencias funcionales de toda la vida, aderezadas con tecnología de última generación, abocados a una crónica de un divorcio, brecha, anunciados.
4. Habría que *adelgazar*, como término de rabiosa actualidad, la Administración digital en la Junta de Andalucía, con una revisión a fondo de las competencias en política digital distribuidas en varias Consejerías, no derivando -como comentaba anteriormente- en un monstruo digital de siete cabezas, ¡tremenda tentación!, sino teniendo claro que no se puede poner la carreta delante de los bueyes, es decir, primero sería necesario definir y ordenar los compromisos centrales del Gobierno andaluz respecto de la Administración digital, con una Declaración de Principios Digitales de obligado cumplimiento por parte de la Administración de la Junta de Andalucía, en general, sin exclusión alguna, y distribuir, posteriormente, la organización digital a lo que he llamado “respuesta digital”, integrando solo aquellas actuaciones respecto de infraestructuras digitales en las que se demuestre la auténtica economía del conocimiento y de tecnología [sic] de escala. Y fórmulas hay muchas, aunque por la idiosincrasia de las tecnologías y del avance que he llamado inexorable de las leyes digitales, habría que crear una superestructura empresarial de carácter público que pudiera dar respuesta progresiva a

este nuevo enfoque, con una dirección férrea de carácter público, en las Consejerías y en la estructura directiva de este ente, en ámbitos tan sensibles como la dirección estratégica en la definición de Planes, Proyectos y Política de los Riesgos Digitales, y una operación en la que la realidad empresarial privada de la actividad digital, con cambios tan espectaculares, pudiera fortalecer a través de servicios profesionales de excelencia, en software y en máquinas, aquél principio de Apeles, el pintor, tan contundente: *Ne supra crepidam sutor judicaret* o, lo que es lo mismo, *¡zapatero, a tus zapatos!*.

5. Muchas empleadas públicas y muchos empleados públicos, que actualmente estamos trabajando en el ámbito de los Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación, en la Administración de la Junta de Andalucía y en sus numerosos entes instrumentales, estaríamos preparados para este cambio/sueño en términos de giro copernicano. No faltan recursos, falta solo ilusión para acometer esta revolución digital de amplio espectro. El problema es que seguimos sufriendo el diseño digital para la Administración del siglo XIX, cuando deberíamos estar muy pendientes de la Administración de 2010, en pleno siglo XXI, donde se nos llena la boca de *empoderamiento* de la ciudadanía, y nosotros, los empleados públicos de perfil digital, con estos pelos... digitales.

Termino. Vuelvo a la página 23 del libro de Lula, y leo: *la esperanza venció el miedo*. Miedo al cambio, a perder prebendas y privilegios, a que nos compliquen la vida a los empleados públicos porque tendremos que navegar para descubrir islas desconocidas. Pero lo he tenido claro siempre, habiéndomelo susurrado al oído, hace años, José Saramago: no quiero llevar regalos al rey, quiero pedirle trabajo, barcos que permitan navegar hacia otro mundo digital mejor en la Andalucía Pública, a la que tanto quiero.

Sevilla, 14/III/2010

(1) Lula (2003). *Tengo un sueño*. Barcelona: Ediciones Península.

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0 (V): EMPODERAMIENTO DIGITAL, PÚBLICO Y PRIVADO



Empoderamiento digital, un ejemplo de Proyecto real, patrocinado por la UNESCO

Para que se puedan propiciar cambios copernicanos en la Andalucía del Conocimiento, que propugno desde esta nave digital con rumbo hacia una “Isla Desconocida” tan concreta, es necesario contar con el empoderamiento digital, público y privado. Muchas personas y profesionales preguntarán: ¿sabemos qué quiere decir el constructo “empoderamiento digital”?

Por *empoderamiento digital* se entiende la capacidad que tienen los Gobiernos y las Administraciones Públicas para transferir conocimiento y poder digital a la ciudadanía, y así sucesivamente, hasta llegar, por ejemplo, a la Administración Pública andaluza y a sus entes instrumentales, que deben transferir también conocimiento y poder digital a la ciudadanía y a sus empleados públicos (gran olvido en muchas ocasiones y a todos los niveles), que tienen que ser los auténticos artífices de ese servicio público a la traída, llevada y sufrida ciudadanía. Hay que matizar que en la legislación española en el ámbito digital (Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos), hay que comprender el concepto ciudadano como: *Cualesquiera personas físicas, personas jurídicas y entes sin personalidad que se relacionen, o sean susceptibles de relacionarse, con las Administraciones Públicas*. La definición de empoderamiento basada en la de Jo Rowlands (1997) a tal efecto (1), siempre me pareció de sumo interés científico, desde tres perspectivas bien estructuradas incluyendo la de género: a) la *personal*, como desarrollo del sentido del yo, de la confianza y la capacidad individual; b) la de *las relaciones próximas*, como capacidad de negociar e influir en la naturaleza de las relaciones y las decisiones, y c) la *colectiva*, como participación en las estructuras políticas y acción colectiva basada en la cooperación.

¿Transferir conocimiento y poder digital? Indudablemente y por este orden, hasta tal punto que la inversión de los términos en su justa dimensión supone alterar los resultados finales, que no productos, porque el empoderamiento digital es un derecho, no una mercancía. No puede existir poder digital ni administración del mismo si antes no se ha entregado conocimiento pleno de derechos y deberes digitales, a los ciudadanos y a los empleados públicos.

Tenemos un ejemplo claro y contundente con la efectiva entrada en vigor de la Ley citada anteriormente. Para Andalucía Pública 2.0, la del Conocimiento, la entrada en vigor de la Ley, empoderamiento digital en estado puro, tiene que avanzar en la línea demostrada desde la ordenación administrativa de carácter digital, en Andalucía, como es la reciente publicación de la Orden de 22 de febrero de 2010, por la que por la que se

aprueba el Manual de Simplificación Administrativa y Agilización de Trámites de la Administración de la Junta de Andalucía.

Conocimiento y poder, por este orden, es decir, la fórmula 7-11-11 de la Ley, siete fines (7F), once principios generales (11P) y once derechos (11D), conocimiento digital sustantivo, que recomiendo volver a leer con mucha atención y veneración a las palabras que nos quedan..., se podría equiparar a la aplicación en este caso de la famosa Teoría de las siete eses (7S) de McKinsey (2), adaptada a esta realidad actual, como paradigma del conocimiento aplicado a las estrategias digitales de carácter público, a la trastienda de autoridades y empleados públicos, y para entregarla al entorno ciudadano: *Skills* (habilidades [digitales]) que son las capacidades distintivas de la empresa [Administración Pública 2.0]; *Staff* (personal) que son las personas que ejecutan la estrategia [pública digital]; *Strategy* (estrategia) que es la adecuada acción y asignación de los recursos para lograr los objetivos [digitales] de la empresa [Administración Pública 2.0]; *Structure* (estructura) que se refiere a la estructura organizacional y las relaciones de autoridad y responsabilidad que en ella se dan; *Style* (estilo) que es la forma en que la alta dirección [alto cargo digital] se comporta; *Superordinate goals* (valores o metas superiores) que son los valores [digitales] que comparten todos los miembros de la empresa [Administración Pública 2.0] y que traduce la estrategia en metas circulares uniendo a la organización en el logro de objetivos [digitales] comunes; y *Systems* (sistemas) que son todos los procedimientos y procesos necesarios para desarrollar la estrategia [digital de la Administración Pública 2.0].

Después de estas fórmulas de entrega de conocimiento, 29 grandes líneas de atención (¿recuerdas, 7-11-11?) en la llamada Declaración de Principios Digitales de Andalucía Pública 2.0, por donde hay que empezar, unidas a la metodología a aplicar con carácter antecedente en la Trastienda Pública 2.0, vendría la entrega del poder, por añadidura. Pero no al revés. Y ya comentaba en el post anterior alguna fórmula (atrevida, eso sí), desde la contramina en la que trabajo, esperando hacerlo algún día a cielo abierto. Gracias al empoderamiento digital, que permitiría amortiguar la caída libre hacia posibles brechas digitales en la propia trastienda (contramina) de la Administración Pública actual.

Sevilla, 20 de marzo de 2010, acompañado por la primavera, en su entrada triunfal en la Andalucía atómica.

(1) Rowlands, J. (1997). Questioning Empowerment: Working with Women in Honduras. Oxford: Oxfam Publishing.

(2) Fang, Yuli Patricia (s/f), El empoderamiento como nuevo paradigma de gestión del talento humano, recuperado el 20 de marzo de 2010 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Apoderamiento>

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0 (VI): ¿UN CANON PARA FORMAR TEORÍA CRÍTICA DIGITAL?

CANON. s. m. *Decision, ó regla establecida en los Concilios generales, sobre alguna cosa que se debe creer, ó observar en adelante. Es del Griego Canon, que significa regla. Gv. Epist. à Don Alonso Espinel. pl. 653. Es privilegio de viejos, que sin incurrir en el Canon de si quis fuisse diabolo..... puedan descortezar el pan que han de comer.*

Lema Canon. Diccionario de Autoridades. Real Academia Española, 1729 (pág. 117,1)

Y ya es hora de revelar nuestro secreto: la llave mágica del conocimiento es la lectura. José Antonio Millán (2002). *La lectura y la sociedad del conocimiento* (recuperado el 28 de marzo de 2010, de <http://www.federacioneditores.org/SectorEdit/Documentos.asp>)

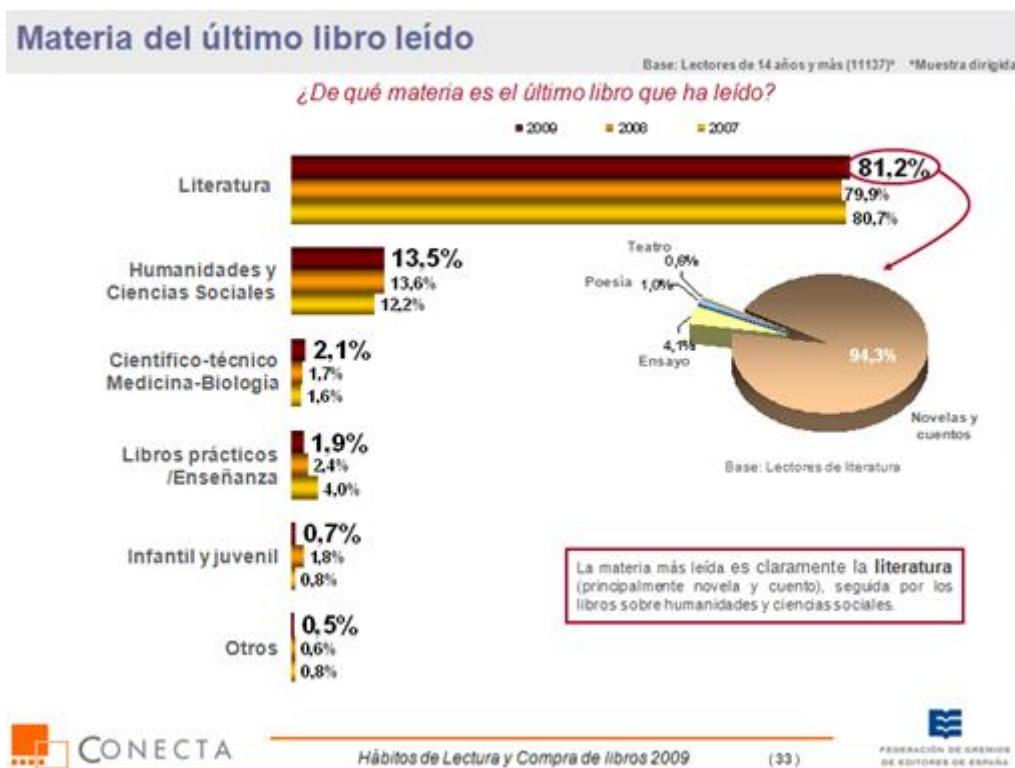
Desde hace cuarenta años sigo de cerca la trayectoria del Profesor Gustavo Bueno, cuando en este país te castigaban por leerlo y, mucho más, por aprender de su sabia doctrina. Y el manual de castigos era muy variado y extenso, como sabemos los que defendemos -aquí y ahora- el respeto activo a la memoria histórica de nuestro país, de nuestra Comunidad.

Hace solo doce años, leí una intervención suya magistral, centrada en un hecho que se debería repetir en la proyección práctica de esta serie que dedico a la construcción de teoría crítica digital sobre un proyecto que considero de alto voltaje: la visión de una nueva generación que piensa en una Andalucía diferente, donde el conocimiento de sus habitantes esté preparado para vivir en una nueva sociedad presente y futura, a la que se da respuesta con el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación; con planteamientos, sobre todo, de una nueva construcción de inteligencia digital de la ciudadanía que vive en Andalucía Pública 2.0. Me refiero a sus *diez propuestas*, desde España, para el próximo milenio (1), el actual, como contribución inteligente para una sociedad -andaluza, española, europea, mundial- en cambio permanente, pero que debe tener mucho cuidado con avisos para navegantes de los que solo opinan "personalmente" y trabajan poco por Andalucía.

Además, en expresión profunda de Gustavo Bueno, *la caótica pululación de opiniones «personales» actúan en forma de ruido que logra reducir al silencio a quienes pudieran hacer oír juicios responsables. Porque estos juicios, formulados aunque fugazmente en un medio de comunicación de masas, quedarán inmediatamente neutralizados y anegados por el flujo incesante y caótico, «entrópico», de las opiniones contrapuestas, heterogéneas y*

emitidas con el mismo rango en virtud del derecho que asiste al opinante a manifestar «su pensamiento» y del deber de los demás de respetarlo.

El canon revertido que predecía el Profesor Gustavo Bueno, se ajustaba a un 1% de la población comprometida con la lectura de prosa científica y filosófica que constituiría una suerte de «tribunal popular disperso» capaz, por lo menos, de resistir el oleaje caótico de las opiniones ignaras [que no tienen noticias de las cosas], y de formar el núcleo de una opinión pública responsable. Si lo llevamos al mundo de Andalucía Pública 2.0, este 1% de andaluces comprometidos con el canon revertido, es decir, ajustado al estado del arte con el compromiso de leer [la vida real de cada una, de cada uno], se elevaría a 83.029 habitantes en Andalucía (2), de los cuales no todos están dispuestos a leer y comprometerse con este tipo de contenidos. Véase un dato importante del último Barómetro de Hábitos de lectura y compra de libros en 2009, realizado en España, a tal efecto: *En el estudio se pregunta también por las razones para no leer con más frecuencia. La falta de tiempo parece ser el factor determinante de la baja lectura lo que sin duda está relacionado con el uso del tiempo libre y la cantidad de actividades que entran en competencia con la lectura. Los que afirman que no les gusta leer o que prefieren emplear su tiempo en otros entretenimientos suman un 26,8% (3)*. Falta tiempo para el silencio activo, para leer, que nos sitúa en el mundo de los ignaros.



Algunos empleados públicos creemos que éste es un buen momento para generar teoría crítica sobre el hilo conductor que he planteado en esta serie, en el fondo, como *propuestas digitales, desde Andalucía, para lo que queda de legislatura*, aunque no se nos reconozca la posibilidad de crear un canon por escribir o construir la citada teoría, a modo de impuesto directo para la revolución digital, como señalaba hace años Gustavo Bueno, en la propuesta séptima de la intervención sabia que citaba anteriormente: *como*

canon del nivel óptimo que podrían alcanzar los juicios de los ciudadanos de una democracia real, ponemos la posesión de los conceptos indispensables para formar, no ya tanto opiniones, cuanto teorías críticas o, si se quiere, «opiniones sistematizadas, frente a la opinión de los opinadores [sic] mayores del reino (perdón por la expresión), aquellos tertulianos públicos ignaros que siembran soluciones por todas partes, pero sin mezcla de compromiso alguno.

Sevilla, 28/III/2010

- (1) Bueno, Gustavo (1995). *Diez propuestas, «desde la parte de España», para el próximo Milenio*, recuperado el 27 de marzo de 2010, desde <http://www.fgbueno.es/gbm/gb1995di.htm#07>
- (2) Instituto Estadístico de Andalucía (2010). Revisiones del Padrón Municipal de Andalucía
- (3) Federación de Gremios de Editores de España (2010). Hábitos de lectura y compra de libros 2009

ANDALUCÍA PÚBLICA 2.0 (Y VII): EL FIN



Cuando finalizaba la primera película de la sesión continua a la que asistía solo los domingos, en mi infancia rediviva de Madrid, como niño andaluz en la capital del Reino [sic], sabía que inmediatamente después se iniciaba otra, garantizando la posibilidad de seguir disfrutando de mi amado Cine Tívoli. Hoy he recordado esa secuencia, al finalizar la serie que he dedicado al Proyecto de Andalucía Pública 2.0. Sigue la vida, aunque aprendí también que incluso las mejores experiencias tocan siempre a su fin.

Han sido siete semanas de esfuerzo para concretar contenidos diversos, pero alineados a un hilo conductor común que no deja lugar a dudas. Estamos viviendo el comienzo de otra experiencia de un nuevo periodo de esta legislatura en Andalucía que hay que interpretar como una oportunidad llena de fortalezas, utilizando las claves de un DAFO *ad hoc*.

Con esta visión alentadora hay que pasar a la investigación-acción que aprendí de Kurt Lewin. El compromiso digital hay que vivirlo haciendo camino al andar. Para ello, la inteligencia creadora, apoyada por bases digitales, hará el resto. Lo decía en el primer post de esta serie: la inteligencia digital, propiciada por una sociedad del conocimiento, en su proyección en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales 2.0, en su quinta acepción, es la que permite **desarrollar** la capacidad y habilidad de las personas para resolver problemas utilizando los sistemas y tecnologías de la información y comunicación cuando están al servicio de la ciudadanía, es decir, cuando ha superado la dialéctica infernal del doble uso, con una vigilancia adecuada por parte de la Administración Pública 2.0.

¿Títulos de crédito? No, el fin creativo que permite soñar en una Andalucía Pública digital diferente para todas, para todos.

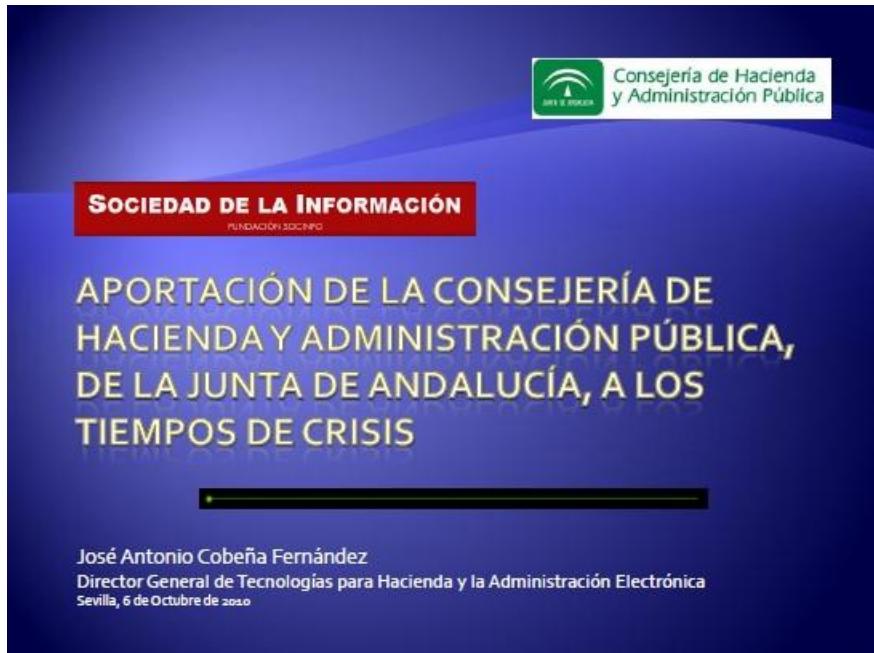
Gracias a ti o a usted, por respeto a cada persona, por haber adquirido entradas en esta proyecciones de sesión continua, con una sola diferencia: cualquier parecido con la

realidad, de lo aquí expuesto, a diferencia de lo que pasa en las películas, no ha sido una pura coincidencia.

THE END

Sevilla, 4/IV/2010

APORTACIONES DESDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO, EN ANDALUCÍA, EN TIEMPOS DE CRISIS



Solo es un pequeño inciso en la serie que estoy desarrollando en la actualidad. Volveré, pero un acontecimiento reciente cobra ahora especial relevancia. El pasado 6 de octubre, se celebró en Sevilla, promovido por SOCINFO, un Seminario sobre la Sociedad de la Información en Andalucía, Aportación de la Administración Electrónica andaluza a la superación de la crisis , en la que participé con una intervención que llevaba por título: Aportación de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de la Junta de Andalucía, a los tiempos de crisis, que con independencia de que SOCINFO la haya subido a la Red en su espacio público, tengo interés en ofrecer la posibilidad de descargarla también en este cuaderno de inteligencia digital para una isla concreta, desconocida todavía en su proyección específica e inmediata en Andalucía.

El encuentro se desarrolló en unos cauces de respeto y de participación compartida pública y privada, aprendiendo por mi parte la aplicación del principio de realidad digital en Andalucía, escuchando atentamente realidades de la Administración autonómica y local, con un denominador común de imperiosa necesidad de reutilización y colaboración informática, que me compromete mucho en la actual responsabilidad pública que desempeño. Deseo dejar constancia de mi agradecimiento personal y corporativo a SOCINFO por haber podido estar allí y permitirnos anunciar de forma comprimida por el tiempo otorgado, hacia dónde vamos en la aportación que la Administración electrónica de la Junta de Andalucía puede hacer en momentos de crisis. Y por dialogar sobre esta realidad en el tiempo que pudimos hacerlo, construyendo teoría y masa crítica en tal sentido.

Vea con detalle lo allí expuesto, aunque tengo que reconocer que era necesario estar en ese aquí y ahora (*hic et nunc*), porque nadie se baña dos veces en el mismo río...

Sevilla, 12/X/2010

GESTIÓN PÚBLICA DE LOS RIESGOS DIGITALES 2.0



Escena de la póliza en *Una noche en la ópera*

Estoy siguiendo cerca lo que está sucediendo en torno al fenómeno de la divulgación de 251,287 cables diplomáticos de Estados Unidos, a través de Wikileaks (Wiki filtraciones ó fugas), en un país que gasta 50.000 millones de dólares al año en inteligencia. Algo grave está pasando en el mundo del que, una vez parado, se quería bajar con frecuencia Groucho Marx, aunque él ya lo había advertido: "Inteligencia militar son dos términos contrapuestos" (*Un día en las carreras*). El problema enunciado no es sólo de corte tecnológico, sino más bien humano, en el pleno sentido del término, siendo conveniente analizarlo en profundidad, porque no está tan lejos de nosotros, de nuestro país, de nuestra Administración, de nuestras casas, de nuestros perfiles digitales. En un contexto de efectos incalculables, quiero reforzar hoy más que nunca la teoría crítica digital de que las tecnologías y las comunicaciones tienen que planificarse y gestionarse de forma estratégica y con carácter prioritario en la Administración Pública, como garantía de un Estado de derecho y constitucional en relación con la relación que establecen los ciudadanos con cualquier Administración Pública, porque la condición humana, simbolizada en hakers, crackers y demás figuras antológicas, o en cualquier funcionario desencantado, puede entregar a intereses espurios, más o menos oscuros, la quintaesencia de las personas, su confidencialidad o la privacidad del Estado de derecho. Así de claro.

Pero ¿cómo ponemos puertas al campo digital? Desde hace muchos años, vengo defendiendo la necesidad de gestionar los riesgos digitales desde una vertiente muy profesionalizada en la Administración Pública. En 2000, en una presentación que llevé a cabo en las Jornadas de Informática Sanitaria de Andalucía (todavía de utilizaba la preposición "de" que más tarde evolucionó afortunadamente a "en", con todo lo que ello conlleva de visión de Andalucía abierta al mundo...), partía de un análisis que ya había lanzado al mundo Nicholas Negroponte y que hoy cobra especial actualidad: "La próxima

década será testigo de un sinnúmero de casos de abusos de los derechos de propiedad intelectual y de invasión de nuestra intimidad. habrá vandalismo digital, piratería del software y robo de información” (*El mundo digital*). Y allí planteé que se pueden adoptar dos decisiones estratégicas al respecto: la primera, la propugnada ya por Groucho Marx en *Una noche en la ópera*, cuando vende una póliza a un maletero del barco, que no cubre nada..., en una escena hilarante que siempre perdió fuerza ante la del camarote. Es decir, la cobertura del riesgo consecuente, como actitud tan castiza en España: sólo nos acordamos de Santa Bárbara cuando truena:

- O.B. DRIFTWOOD (Groucho Marx): *Fíjese en ese guardabarros, está completamente abollado. Tendrá que pagarla, amigo. ¿Qué número tiene usted?, ¡el 32, eh...! ¿Está asegurado?. ¿Que si tiene seguro?*

- C.: No señor

- O.B. DRIFTWOOD (G.M.): *Es usted el hombre al que andaba buscando. Llevo aquí una póliza que le protegerá contra todo accidente imprevisto. Por ejemplo, pierde una pierna y nosotros le ayudamos a encontrarla y solo le costará... ¿Qué lleva usted ahí? ¡un dólar!, ¡suya es la póliza!*

Groucho Marx: *Una noche en la ópera*

La segunda, la profesionalización de la planificación estratégica de la política y gestión de riesgos digitales, como dos escenarios que tienen que estar esencialmente diferenciados y que están obligatoriamente obligados a entenderse. La gestión de riesgos digitales es una función especializada dentro de la Administración Pública que tiene como objetivo gestionar globalmente la protección de los Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación, en su relación con los ciudadanos y en aplicación estricta de los marcos legales actualmente establecidos. Además, los criterios clave de selección para el modelo organizativo a aplicar se pueden sintetizar en que todas las funciones se tienen que centralizar estratégicamente en el Estado y Comunidad Autónoma (Esquema Nacional de Seguridad), agrupando responsabilidades orientadas a procesos, en la aplicación práctica descentralizada en cada Comunidad Autónoma, Diputación y Municipio, y con una gestión estratégica bajo el concepto de “Separación de Responsabilidades” (“Separation of Duties – quien administra/gestiona no opera”).

¿Estaremos ya viviendo la plenitud de una nueva ciencia de la inestabilidad, del riesgo, en el marco científico que expuso Ilya Prigogine, Premio Nobel de Química? Es el saber de la persona instruida lo que la libera, mediante la gestión del conocimiento, lo que permite desdramatizar las planificaciones, programaciones, ejecuciones y evaluaciones de la organización llamada Administración o empresa, porque vivimos en un mundo contingente, caótico, inseguro, cambiante, complejo, inestable e incierto, es decir, en un universo de riesgo, tanto en azar como en necesidad. La inteligencia creadora es la que da forma al saber, es decir, damos un voto de confianza al ser humano frente a los factores y medios de producción tradicionales. El capital y la producción, no son la quintaesencia de las organizaciones. Queda una gran tarea en la Administración Pública, que pasa indefectiblemente por crear una nueva cultura directiva y organizativa ante el Riesgo de azar y de no-azar, de la protección de datos de carácter personal, en el

esquema que ya estableció Miccolis (1996), o quizá también reinventando la propia Gerencia de Riesgos, a través de un nuevo paradigma basado en el de Williams (1996), estando muy atentos al discurso mundial que se abre en la actual incertidumbre y ante la necesidad de no estar ajenos a la realidad del año 2010 y venideros. Los seres humanos seguimos siendo los propios gestores de nuestro futuro, con la ayuda de las nuevas tecnologías: el saber, hoy, es el único recurso significativo (Drucker).

Recientemente, en un post bajo el título *Agenda Digital de Europa, en Andalucía (II): los consumidores digitales*, declaré que “La Agenda Digital tiene un objetivo de cultura digital muy claro: reforzar la confianza de las personas en el uso de internet garantizando, entre otras cosas, una respuesta europea mejor coordinada ante los ciberataques, el robo de la identidad y el correo no solicitado. La definición de las políticas y la gestión de los riesgos digitales, como compromiso firme del Gobierno electrónico en Andalucía, en dos campos diferenciados de forma rotunda, es decir, no puede haber gestión de riesgos digitales en Andalucía sin definición de políticas en el sentido estricto del término, tiene que concretarse a corto plazo en el marco que hay que poner en práctica del Esquema Nacional de Seguridad, auspiciado por la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en clave de lo que llamo habitualmente, en diferentes acciones, “prisa pública”. Estoy muy interesado en trabajar en este ámbito porque pertenezco a la escuela pública de gestión del riesgo antecedente antes que del consecuente, y las declaraciones públicas en tal sentido tienen que ser reforzadores claros para recuperar la citada confianza de las personas en la utilización de los servicios públicos, en clave de fidelización digital de la ciudadanía andaluza que consume productos digitales públicos, objetivo a alcanzar en el más breve plazo de tiempo posible, basado exclusivamente en principios de transparencia, participación y colaboración. Y en esta mesa digital no hay que excluir a nadie, desde la perspectiva pública y privada. Lo aprendí del Profesor Sánchez Vázquez, hace muchos años: el oro tiene valor porque las personas consumidoras se lo hemos dado a lo largo de los siglos. Sin ese valor humano hoy no tendría precio, se des-preciaría [sic]. Como los bits, como Internet. Sin embargo, se ha dado un paso más en la historia: no todos los bienes se han declarado como derechos inalienables a la persona. El oro no lo es, por mucho que se promocione en campañas de usura. Pero Internet va camino de ser reconocido como un derecho y no mercancía pura y dura para ser y estar en el mundo, porque toca a la inteligencia de las personas. Una gran obra humana, a apuntar en cualquier agenda. Digital, por supuesto”.

En la Administración Pública de Andalucía se están dando pasos muy certeros en este sentido, habiéndose tomado conciencia de la importancia estratégica de estas actuaciones de declaración de políticas y gestión de riesgos digitales. En un corto plazo de tiempo se harán públicas estas actuaciones a través de disposiciones que llevarán al conocimiento de estas acciones por parte de la ciudadanía. El esperpento de la inteligencia americana por lo sucedido en Wikileaks, que solo se puede entender en la clave anteriormente expuesta, es una lección histórica para aprender de errores. Y para no volver a cometerlos en lugares más cercanos de lo que muchas veces creemos. A Groucho, solo deberíamos recordarlo por su excepcional sentido del humor inteligente. No por su sentido práctico y muy extendido, más lo que parece, de cobertura del riesgo antecedente y consecuente mediante acciones que no sirven para nada. Como su famosa póliza de un dólar. Gestionando el riesgo digital, sobre todo, por medio de empleados públicos forjados en ética pública digital, no solo transfiriendo esta responsabilidad de

Estado a programas informáticos muy sofisticados y máquinas complejas. Otra vez más, no confundiendo, como todo necio, valor y precio.

Sevilla, 5/XII/2010

CAPÍTULO TERCERO

AGENDA DIGITAL DE EUROPA, EN ANDALUCÍA

AGENDA DIGITAL DE EUROPA, EN ANDALUCÍA (I): EL SUR DIGITAL TAMBIÉN EXISTE



*... pero aquí abajo abajo
cerca de las raíces
es donde la memoria
ningún recuerdo omite
y hay quienes se desmueren
y hay quienes se desviven
y así entre todos logran
lo que era un imposible
que todo el mundo sepa
que el sur también existe.*

Mario Benedetti, *El Sur también existe*

Ya se habla en España de la Sociedad de la Información en el Sur y de su fractura regional con el Norte. El fenómeno de las dos Españas planea siempre en momentos de crisis y la digital no puede ser menos. Pero recordando a Benedetti, *el Sur también existe* en su revolución digital propia y con vocación integradora con España y Europa, y tiene mucho que mostrar en el escaparate de la Internet de los servicios (públicos) y de las cosas (públicas) para estar siempre muy cerca de la ciudadanía. Esta reflexión es la que me mueve a escribir de nuevo sobre la posición de Andalucía en la estrategia digital europea, porque la conclusión final del informe eEspaña 2010, elaborado por la Fundación Orange, no dejó indiferentes, así me gusta pensarlo, a los que ejercemos responsabilidades públicas en el Gobierno digital: "Como conclusión de este Informe se puede afirmar que gracias a la fuerte inversión pública de los últimos años España ha alcanzado, incluso a pesar de la crisis, un nivel de desarrollo de la Sociedad de la Información acorde al grado de desarrollo social y económico del país. Sin embargo, España afronta el futuro con una serie de retos relacionados con la fractura regional entre Sociedad de la Información en el Norte de España y en el Sur [sic], con la preparación del país a los servicios de Internet del futuro a través del despliegue de la fibra digital y la reasignación de frecuencias de la televisión analógica, con la efectiva incorporación de las TIC en el ADN y modelo de negocio de todos los sectores

económicos, incluyendo el primario, con el fomento de un uso más transaccional de Internet y una mayor interacción con los usuarios de la Red”.

En este contexto y al iniciarse el nuevo Curso digital en la Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, voy a presentar en la sociedad del conocimiento, unas reflexiones bien informadas sobre la implantación de la Agenda Digital de Europa, en Andalucía (algunos países de la Unión Europea interpretan “Agenda” como “Estrategia”). La utilización de la proposición “en” sustituyendo “de” no es inocente, porque es muy importante que cualquier acción digital que se aborde en la Comunidad mire más allá de Despeñaperros y tenga la visión Norte-Sur-Este-Oeste, de interoperabilidad e interrelación que exige hoy la aldea global digital en la que vivimos, estamos y, lo que es mejor, *somos*. Fuera de chovinismos que no conducen a ninguna parte, como por ejemplo la primera diapositiva del diaporama oficial de la Unión Europea preparado a tal efecto, aunque por desgracia no en español: *Todos los europeos digitales (dae_v6_it)* ó *Todos los andaluces digitales*. Demasiado pretencioso, por otra parte, cuando hay que ser muy cuidadosos con la realidad de brecha digital que vivimos en cualquier sociedad. En todo caso, *Todos los Gobiernos digitales*, para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.

Abordo la primera aclaración conceptual (véase los documentos IP/10/581 y MEMO/10/200 de la Unión Europea): la Agenda digital para Europa es la estrategia europea para una economía digital próspera en el horizonte de 2020, presentada en mayo de 2010. Define las acciones y políticas necesarias para maximizar los beneficios de la revolución digital para todos. Desde esta perspectiva, la Comisión Europea trabajará estrechamente con los estados miembros, las asociaciones concernidas y las empresas. Una asamblea digital anual evaluará los avances que se produzcan en tal sentido [sic].

En esta Agenda se definen siete campos de actuación prioritarios que no altero en su presentación oficial y conceptual, de aplicación obvia de todos y cada uno a la Comunidad Autónoma de Andalucía: creación de un mercado único digital, mayor interoperabilidad, potenciación de la confianza y la seguridad en internet, acceso a internet mucho más rápido, mejores inversiones en investigación y desarrollo, fomento de las competencias digitales y la inclusión, y aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones para hacer frente a los retos que tiene planteados la sociedad, tales como el cambio climático y el envejecimiento de la población. En estos siete campos, la Agenda Digital prevé alrededor del centenar de acciones de seguimiento, de las cuales 31 serán de carácter legislativo. La Agenda Digital es la primera de las iniciativas emblemáticas de la Estrategia Europa 2020 para un crecimiento inteligente, sostenible e incluyente (véase IP/10/225). En términos generales, la Agenda Digital se centra en las tecnologías y servicios en línea del siglo XXI que permitirán a Europa impulsar la creación de empleo, promover la prosperidad económica y mejorar de diversas maneras la vida cotidiana de los ciudadanos y las empresas de la UE.

Europa, España, Andalucía son los escenarios a implantar esta estrategia que, sobre el papel, es muy interesante, creo que fundamental. Es bueno, como clara manifestación de la necesaria higiene mental de todos y todas las personas que aspiramos a vivir en el seno de la revolución digital, mediante el uso racional de las tecnologías de doble uso, que construyamos entre todos teoría crítica al respecto. Es posible que de esta forma

cerremos brechas de Norte y Sur, porque hay que demostrar a este país en general, y a la sociedad andaluza en particular, que necesitamos ser digitales, como bien lo aprendí hace muchos años de Nicholas Negroponte, con sus limitaciones existenciales obvias: “Los bits no se comen; en ese sentido no pueden calmar el hambre. Los ordenadores tampoco son entes morales; no pueden resolver temas complejos como el derecho a la vida o a la muerte. Sin embargo, ser digital nos proporciona motivos para ser optimistas. Como ocurre con las fuerzas de la naturaleza, no podemos negar o interrumpir la era digital. Posee cuatro cualidades muy poderosas que la harán triunfar: es descentralizadora, globalizadora, armonizadora y permisiva” (1).

Seguiremos reflexionando en alta voz, próximamente, en este salón virtual, *desmuriéndonos, desviviéndonos* en el terco día a día, en batallas celulares del cada aquí y ahora de cada una, de cada uno, emulando el espíritu y la letra de Benedetti. Ésto, la serie, no ha hecho nada más que empezar y *hay que echar más madera*. ¿Te animas a participar?

Sevilla, 12/IX/2010

(1) Negroponte, N. (1995). *El mundo digital*. Barcelona: Ediciones B, p. 270.

AGENDA DIGITAL DE EUROPA, EN ANDALUCÍA (II): LOS CONSUMIDORES DIGITALES



Comienzo con la pregunta del millón de euros: los andaluces, las andaluzas, ¿son consumidores de derechos o de mercancías, digitales, por supuesto? Desde la responsabilidad del Gobierno electrónico de Andalucía, es una pregunta muy inquietante. En el abordaje de esta serie, empiezo mediante este post a tratar la proyección práctica de la Agenda desde una perspectiva pública digital, es decir, intentar despejar una incógnita no inocente para conocer qué aporta a la ciudadanía: ¿derechos o mercancías?. Siendo fiel al texto base que se ha publicado, el Gobierno electrónico de Andalucía y los consumidores andaluces pueden hacerla suya, la Agenda Digital, desde diversas perspectivas, siempre y cuando se ofrezca una Administración de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales, y un mercado único digital, conectados a cualquier punto de Andalucía, España y Europa, pudiéndose utilizar el acceso a Internet de alta velocidad.

Si es verdad que con esta acción pública se desea lanzar a la ciudadanía andaluza el proyecto de que todos *debemos* ser digitales (mejor que “*podemos*”), hay que ponerse manos a la obra pública para garantizar esta necesidad en términos de protección de derechos de equidad en la accesibilidad digital, para que Andalucía no se sitúe en el carril de ciudadanos lentos en el que se encuentran muchas personas en Europa por tres razones fundamentales: el mercado único está infradesarrollado, no tienen la confianza necesaria para ponerse en línea o incluso carecen de acceso a una conexión a internet de alta velocidad.

La Agenda Digital en Andalucía tiene que considerar que hay que estar muy vigilantes con una realidad incuestionable: si no se garantiza la cultura digital, es decir, que la brecha digital intergeneracional se minimice por imprescindibles acciones públicas como las que lleva a cabo el Gobierno andaluz en la aproximación de la cultura de Internet en los municipios andaluces y barrios de menores posibilidades digitales, a través del Proyecto Guadalinfo, por ejemplo), los consumidores andaluces seguirán sin poder beneficiarse plenamente de los precios competitivos y la amplia gama de opciones disponibles en un mercado único digital español y europeo. Lo he experimentado personalmente: he comprado bienes de consumo en Estados Unidos con mayor celeridad que en España o en Europa, con una entrega impecable ¡en 24 horas!

El problema de los riesgos digitales entra en tromba en esta realidad que estamos analizando. Es verdad que existe una paranoia digital que no se justifica con los hechos, pero es curioso que exigimos más a Internet, desde la perspectiva de seguridad, que la que exigimos a diario en nuestro tráfico mercantil ordinario, con una proliferación de tarjetas que van de la mesa al camarero, o de la cartera al vendedor de todo, por ejemplo, con idas y vueltas que consideramos normales y en las que la seguridad brilla por su ausencia.

Por tanto, se debe concluir en este primer análisis didáctico y divulgativo de la Agenda Digital en Andalucía, que el fin justifica los medios, es decir, si no se garantiza un acceso a Internet, rápido, capaz de ayudar a los ciudadanos y ciudadanas en Andalucía, a comprar, crear, aprender, socializarse e interactuar en línea, es decir, conseguir un perfecto equilibrio entre derechos y deberes digitales a través de interacción social y adquisición de mercancía, no tendremos garantizada la permanencia en el carril medio de las autopistas digitales, en el que nos encontramos ahora, tal y como nos sitúan los últimos Informes al respecto, que nos ayuden a no volver a entrar en el lento y a salir, cuando lo necesitemos, al rápido. El propósito de la Agenda Digital europea de aquí a 2010 es que las conexiones a internet de todos los europeos sean de 30 Mbps o mejores, estando abonados la mitad de los hogares europeos a conexiones de 100 Mbps o más.

Para ello, hablando con claridad meridiana desde las responsabilidades públicas, hay que establecer una normativa clara para fomentar la inversión en redes de nueva generación abiertas y competitivas, debiéndose desplegar nuevas infraestructuras de banda ancha en los lugares en que la geografía o el número limitado de clientes potenciales hagan difícil que el mercado o la inversión privada ofrezcan por sí solos una internet de alta velocidad (p. ej., las zonas rurales). La Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía es un claro exponente de esta voluntad, con el fin expreso de que no exista discriminación de derechos en la equidad de la accesibilidad digital de los ciudadanos a los servicios públicos. Igualmente, con la extensión derivada de este proyecto paradigmático en Europa, por los beneficios asociados mediante la dirección de políticas públicas en la implantación de infraestructuras digitales que ofrezcan a los ciudadanos andaluces estas posibilidades de incorporación masiva a la Sociedad del Conocimiento.

Convencido plenamente de que la Sociedad de *la Inteligencia* y del Conocimiento, basada en cimientos digitales, será el gran motor transformador de Andalucía en la senda de 2020, con ésta y otras Agendas digitales, hay que encontrar soluciones para el acceso paneuropeo, andaluz por supuesto, a los contenidos legales en línea, simplificando la autorización de derechos de autor, su gestión y la concesión de licencias transfronterizas. Esto se consigue con la digitalización a gran escala de las ricas colecciones de las bibliotecas, archivos y museos nacionales y promoverá el acceso a ellas a través de Europeana, portal de las bibliotecas digitales de Europa (véase MEMO/10/166).

La Agenda muestra su preocupación por la cara no amable de esta revolución digital, trazando mensajes claros y contundentes para que los europeos, los andaluces por tanto, se sientan más seguros en línea, debiéndose reforzar la normativa de la UE sobre protección de los datos personales, mejorando una gran desconocida, la guía eYou –guía digital sobre derechos en internet– para que resulte más práctica y fácil de usar-. Se

incluye en este ámbito la medida de facilitar los pagos y la facturación electrónicos en cualquier lugar de Europa, para fomentar las compras transfronterizas en línea.

La Agenda Digital tiene un objetivo de cultura digital muy claro: reforzar la confianza de las personas en el uso de internet garantizando, entre otras cosas, una respuesta europea mejor coordinada ante los ciberataques, el robo de la identidad y el correo no solicitado. La definición de las políticas y la gestión de los riesgos digitales, como compromiso firme del Gobierno electrónico en Andalucía, en dos campos diferenciados de forma rotunda, es decir, no puede haber gestión de riesgos digitales en Andalucía sin definición de políticas en el sentido estricto del término, tiene que concretarse a corto plazo en el marco que hay que poner en práctica del Esquema Nacional de Seguridad, auspiciado por la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en clave de lo que llamo habitualmente, en diferentes acciones, “prisa pública”. Estoy muy interesado en trabajar en este ámbito porque pertenezco a la escuela pública de gestión del riesgo antecedente antes que del consecuente, y las declaraciones públicas en tal sentido tienen que ser reforzadores claros para recuperar la citada confianza de las personas en la utilización de los servicios públicos, en clave de fidelización digital de la ciudadanía andaluza que consume productos digitales públicos, objetivo a alcanzar en el más breve plazo de tiempo posible, basado exclusivamente en principios de transparencia, participación y colaboración. Y en esta mesa digital no hay que excluir a nadie, desde la perspectiva pública y privada.

Lo aprendí del Profesor Sánchez Vázquez, hace muchos años: el oro tiene valor porque las personas consumidoras se lo hemos dado a lo largo de los siglos. Sin ese valor humano hoy no tendría precio, se *des-preciaría* [sic]. Como los bits, como Internet. Sin embargo, se ha dado un paso más en la historia: no todos los bienes se han declarado como derechos inalienables a la persona. El oro no lo es, por mucho que se promocione en campañas de usura. Pero Internet va camino de ser reconocido como un derecho y no mercancía pura y dura para ser y estar en el mundo, porque toca a la inteligencia de las personas. Una gran obra humana, a apuntar en cualquier agenda. Digital, por supuesto.

Sevilla, 19/IX/2010

AGENDA DIGITAL DE EUROPA, EN ANDALUCÍA (III): LA CAPACITACIÓN DIGITAL DE SUS TRABAJADORES

La era digital debe significar autonomización [sic] y emancipación de las personas que viven en Andalucía; los antecedentes o la capacitación no deben constituirse en barreras para acceder a este potencial.



El futuro está en tus manos

Se maneja un dato en las decisiones estratégicas digitales que adquiere una relevancia especial en momentos de crisis: “Europa padece actualmente una creciente penuria de capacitación en TIC. Hay 150 millones de europeos -el 30 % aproximadamente- que no han usado nunca internet, y los sistemas de educación y formación de Europa no han seguido el hilo de las competencias en TIC necesarias en el mercado de trabajo digital de hoy en día”. La competencia digital, en el marco de referencia de la Unión Europea, figura entre las ocho oficialmente declaradas. El conjunto de estas competencias se define como una combinación de conocimientos, capacidades y actitudes adecuadas al contexto en el que viven los trabajadores, por ejemplo, en Andalucía. Las competencias clave son aquéllas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personales, así como para la ciudadanía activa, la inclusión social y el empleo (1).

El marco de referencia establece ocho competencias clave:

1. comunicación en la lengua materna
2. comunicación en lenguas extranjeras
3. competencia matemática y competencias básicas en ciencia y tecnología
4. competencia digital
5. aprender a aprender
6. competencias sociales y cívicas
7. sentido de la iniciativa y espíritu de empresa, y
8. conciencia y expresión culturales

Entre estas competencias se encuentra la competencia digital, entendida como el uso seguro y crítico de las tecnologías de la sociedad de la información (TSI) para el trabajo,

el ocio y la comunicación. Se sustenta en las competencias básicas en materia de TIC: el uso de ordenadores para obtener, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y comunicarse y participar en redes de colaboración a través de Internet. Unida a la que tan extensamente se ha desarrollado en este blog, la inteligencia digital (ver la etiqueta correspondiente en la columna izquierda de este post), se abre un futuro prometedor que sienta las bases como las que narra la protagonista del video con el que se abre hoy este artículo.

La competencia digital de los trabajadores en Andalucía exige una buena comprensión y amplios conocimientos sobre la naturaleza, la función y las oportunidades de las TIC en situaciones cotidianas de la profesional. Tal como se define oficialmente y como hilo conductor de esta competencia, “esto conlleva el conocimiento de las principales aplicaciones informáticas, como los sistemas de tratamiento de textos, hojas de cálculo, bases de datos, almacenamiento y gestión de la información, y la comprensión de las oportunidades y los riesgos potenciales que ofrecen Internet y la comunicación por medios electrónicos (correo electrónico o herramientas de red) para la vida profesional, [...] la puesta en común de información y las redes de colaboración, el aprendizaje y la investigación. Asimismo, las personas deben comprender las posibilidades que las TIC ofrecen como herramienta de apoyo a la creatividad y la innovación, y estar al corriente de las cuestiones relacionadas con la validez y la fiabilidad de la información disponible y de los principios legales y éticos por los que debe regirse el uso interactivo de las TIC”.

La Agenda Digital de Europa, en Andalucía, debe proponerse incrementar y mejorar las competencias digitales de las personas que residen en la Comunidad, con independencia de su edad, lugar de residencia o situación económica, de manera que puedan participar plenamente en la sociedad digital y en el mercado laboral. Andalucía necesita personas capacitadas en este ámbito para asegurar la competencia y la productividad en la economía andaluza, nacional y europea. Y el sector tecnológico en Andalucía puede ser una cabeza de puente muy importante para animar el sector productivo TIC. El legislador europeo ha previsto que millones de jóvenes y los millones de mujeres de todas las edades que utilizan las TIC con regularidad en Europa, pudieran sentirse atraídos por un trabajo en el sector tecnológico o de las TIC. Por este motivo, la Agenda Digital tutelada por el Gobierno de Andalucía debe dirigirse a todos los ciudadanos en Andalucía, especialmente a los jóvenes, para que conozcan las posibilidades de las TIC para todo tipo de profesiones, con gran apoyo, indiscutiblemente, del Fondo Social Europeo (2).

El pasado mes de mayo, se celebró la primera «Semana europea de la capacitación digital» (1 a 5 de marzo de 2010), de la que señalo la página web donde se puede consultar en español las intervenciones y el desarrollo de todas las actividades contempladas en este marco de actuación. La conclusión principal obliga a que la Comisión respalte en 2010 y años sucesivos las actividades nacionales y europeas de sensibilización con vistas a promover ante los jóvenes la educación, las carreras y los puestos de trabajo en las TIC, así como fomentar la alfabetización digital entre los ciudadanos, la formación en las TIC para los trabajadores y la adopción de las mejores prácticas. Prueba de ello es que en las conclusiones del Informe eEspaña 2010, publicado por la Fundación Orange, se afirma con rotundidad que “España se sitúa en el puesto 17 de los 28 países europeos analizados en las variables relacionadas con la disponibilidad

de capital humano o la capacidad de innovación y la productividad del sector TIC (Índice Entorno [ver más adelante]). Ya son varios los gobiernos que han tratado de legislar a favor del fomento de la innovación en España. La reciente Ley de Economía Sostenible (LES) es el último intento con este objetivo. Asimismo, la falta de capacitación TIC en la masa laboral española y la caída en las matriculaciones en algunas titulaciones técnicas hacen reflexionar sobre la necesidad de un plan de choque en esta dirección que pudiera recogerse en un hipotético acuerdo de estado sobre educación. Estas carencias se traducen en la debilidad de la iniciativa emprendedora en el sector TIC. Además de un marco regulador favorable y una mano de obra cualificada, los emprendedores TIC necesitan financiación". Interesante reto para Andalucía.

Tabla 12.2. Ranking Índice eEspaña 2010 y subíndices

	General	Entorno	Acceso	Uso
Finlandia	1	1	2	3
Suecia	2	2	1	7
Dinamarca	3	4	5	2
Noruega	4	8	4	1
Luxemburgo	5	3	3	8
Holanda	6	10	8	6
Estonia	7	14	18	5
Reino Unido	8	7	6	13
Francia	9	11	10	9
Irlanda	10	6	17	10
Lituania	11	21	21	4
Alemania	12	5	12	16
Eslavonia	13	16	13	11
Portugal	14	22	15	12
España	15	17	11	15
Austria	16	13	9	19
Malta	17	20	16	14
Eslavaquia	18	27	7	17
Bélgica	19	12	14	21
Letonia	20	18	24	18
Chipre	21	9	26	23
Hungría	22	25	22	20
Italia	23	15	19	24
Rep. Checa	24	23	20	22
Grecia	25	19	25	25
Polonia	26	26	23	26
Bulgaria	27	24	27	28
Rumanía	28	28	28	27

Fuente: eEspaña 2010

Estoy muy interesado en trabajar muy cerca de la Universidad en Andalucía, porque estoy convencido de que será una oportunidad llena de fortalezas para crecer en *autonomización* [sic] y *emancipación* de las personas jóvenes y adultas que viven en Andalucía, si somos capaces de interactuar salvando las responsabilidades de todas las instituciones que intervienen en estos procesos, pero firmando un nuevo contrato social de gran alcance, con repercusión inmediata en los aprendizajes prácticos en el sector público que abran posibilidades a las competencias digitales de muchos jóvenes en

sectores públicos y privados. Porque un Gobierno electrónico responsable, en Andalucía, tiene que pensar en ello, para salvar las rotaciones e incrementos de valor añadido por nuevos proyectos digitales en la Administración Pública de la Junta de Andalucía, que necesitan estos jóvenes, *competentes digitales*, a corto plazo. Ya estamos dando pasos en este sentido.

Sevilla, 27/IX/2010

(1) RECOMENDACIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 18 de diciembre de 2006 sobre las competencias clave para el aprendizaje permanente (2006/962/CE) DOUE, L 394/10, de 30/12/2006

(2)http://eskills-week.ec.europa.eu/web/guest/news/-/journal_content/56_INSTANCE_m7wX/10512/26429/NEWS_MAIN_DISPLAY

La Sociedad en Red 2009

Informe Anual de la Sociedad de la Información en España 2009 (Edición 2010)



En el texto oficial de la Agenda Digital de Europa, se declara que “la mejora del funcionamiento de la Administración electrónica pretende garantizar que las PYME puedan perder menos tiempo en los procedimientos administrativos y obtener nuevas oportunidades de negocio. En particular, la plena aplicación de la legislación de la UE sobre contratación pública electrónica, la identificación electrónica y la autenticación electrónica para servicios transfronterizos abriría numerosas oportunidades de negocio nuevas a través de las fronteras”. En el enfoque de esta serie, he perseguido plantear una interpretación objetiva de declaraciones europeas que difícilmente se trasladan a la ciudadanía.

Hoy, abordo cómo puede afectar el nuevo planteamiento de la Agenda Digital a la proyección concreta del Gobierno electrónico que permite a los ciudadanos acceder electrónicamente a todos sus servicios, en su acepción que tanto insisto que fue declarada por la Ley 11/2007, con un objetivo contundente: cómo puede servir esta acción de Gobierno para que la ciudadanía, las empresas, por ejemplo, puedan salir de la crisis. Una vez más, recurro a la necesidad de que se cree un estado de opinión, masa crítica sobre esta acción, porque la inteligencia es el principal motor de las revoluciones sociales, en este caso, de corte digital. Desde esta perspectiva, esta semana, en concreto, el 6 de octubre, se celebra en Sevilla, promovido por SOCINFO, un Seminario sobre la Sociedad de la Información en Andalucía, que lleva por título: Aportación de la Administración Electrónica andaluza a la superación de la crisis, en la que participo con

la antesala de unas respuestas por escrito a un cuestionario facilitado por la editora, que reproduczo parcialmente a continuación y que se puede leer con detalle, contextualizadas en la publicación Sociedad de la Información:

CUESTIONARIO

1. Qué papel están jugando las tecnologías de la información y comunicación en el desarrollo económico de su ámbito de competencias?

1. Los grandes sistemas corporativos de gestión económico-financiera, tributos, contratación en el sector público, así como de gestión de recursos humanos y de Administración electrónica, son una garantía clave para el desarrollo de la estrategia pública digital de la Junta de Andalucía y sus entidades instrumentales. Además, tienen una proyección específica en el sector TIC de la Comunidad autónoma, por la participación de numerosas empresas especializadas en los diferentes proyectos de la Consejería. En este marco de actuación, se ha llevado a cabo la elaboración del Plan Estratégico de Sistemas y Tecnologías de la Información y Comunicación de la Consejería de Hacienda y Administración electrónica.

Se ha definido el modelo Objetivo de Procesos, que se constituye como resultado clave del proyecto, ya que da a conocer todo el funcionamiento y las competencias de la Consejería de Economía y Hacienda a digitalizar; el mapa operativo de actuaciones a acometer durante el periodo de vigencia del plan (2009-2012); y una nueva estructura organizativa interna, que coordina la ejecución y que permite también el desarrollo económico del mercado informático de la comunidad y del Estado. Y ello a través de las empresas proveedoras de recursos especializados y de infraestructura informática, de acuerdo con las necesidades de gestión pública digital.

2. En concreto, ¿en qué ámbitos particulares están contribuyendo las TIC, directa o indirectamente, a la salida de la crisis, sea en cuanto a ahorro de recursos internos o de terceros, sea en cuanto a mayor recaudación?

2. Fundamentalmente, en la racionalización de modelos de gestión que permiten controlar el gasto público y la calidad en la prestación de los servicios, impulsando la creación de un centro de servicios compartidos, que consolide todas las infraestructuras informáticas que necesita la consejería para llevar a cabo sus competencias. Asimismo, en la potenciación de acuerdos de nivel de servicio, internos y externos a la Administración pública. También, centralizando servicios de Información y Atención a Usuarios, que garanticen una atención continua, de calidad y con gran disponibilidad de infraestructura informática al servicio de la ciudadanía. Y ello en el ámbito tributario, por ejemplo, o de gobierno electrónico, en todas y cada una de sus manifestaciones. En concreto, el registro electrónico y la utilización masiva de certificados digitales en los trámites, con sustitución real y efectiva de la presentación de certificados en soporte papel, en áreas tan sensibles como identidad, residencia para justificar escolarización, discapacidad o familia numerosa.

3. ¿Puede explicar con algo de detalle (y alguna cifra si es posible) los dos proyectos principales donde se note más claramente esta aportación a la superación de la crisis?

3. En este momento, estamos inmersos en el proceso de adjudicación del contrato de migración del sistema Júpiter a una plataforma tecnológica ERP, al servicio de la Administración andaluza y de sus entidades instrumentales. El importe supera los 17 millones de euros y permitirá gestionar de forma integrada todos los recursos informáticos organizativos de la Junta y sus entidades instrumentales. Y ello en los ámbitos económico-financiero, de ingresos y gastos, de contratación administrativa y recursos humanos. Será posible a través de un sistema diseñado para organizaciones complejas y que estará adaptado a nuestras necesidades específicas. Igualmente, se está trabajando en una nueva plataforma tecnológica de servicios informáticos integrados, en relación con el gobierno electrónico, al servicio de los ciudadanos, e interno de la propia Administración y de otras Administraciones públicas y del Estado. Integrará todos los componentes, con visión de interoperabilidad entre plataformas, lo que permitirá salvar el principio de equidad en la accesibilidad digital.

Personalmente, participo de la idea de que la misión y visión en el ámbito informático de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, de la Junta de Andalucía, tienen un denominador común de valores basados en la calidad, la responsabilidad y el servicio público. Y ello con una sensibilidad especial en estos momentos de dificultades financieras para desarrollar su trabajo en términos de austeridad, máxima eficacia y eficiencia. Pero con la visión de que los proyectos estratégicos que se están ejecutando en la actualidad son una oportunidad para el desarrollo económico de Andalucía en el sector público; con la participación obvia de las empresas del sector informático de y en Andalucía que permite lograr los resultados pretendidos, en proyectos digitales de valor añadido, como los expuestos.

En este contexto, el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, ha publicado recientemente el Informe Anual de la Sociedad de la Información en España 2009 (Edición 2010), **La Sociedad en Red**, en el que hay que destacar unos valores objetivos que nos obligan a analizar con mucha atención la realidad de la empresa española y su relación con la e-Administración, obviamente en Andalucía, para salir de la crisis con bases sólidas:

- El 88% de las empresas de la UE tienen banda ancha, con España como uno de los líderes.
- España (98%), junto a Malta, es líder en empresas con banda ancha en la UE, alcanzando una penetración cercana a la totalidad de empresas.
- Un año más España, con un 53%, se mantiene en el grupo de cabeza, ocupando la tercera posición en el ranking europeo del porcentaje de empresas que utilizan la firma electrónica y casi duplicando la media de la UE.
- España es líder mundial en firma electrónica por número de identificaciones emitidas.
- España se encuentra en la 3^a posición de los 157 países analizados en el ranking mundial del índice de e-Participación, mejorando 31 puestos respecto a 2008.

- Índice de Desarrollo de la e-Administración → España ocupa el 9º puesto entre 192 países, el 5º entre los europeos. Ha mejorado 11 puestos, pasando de la vigésima posición en 2008 a la 9ª en 2010.

- Subíndice de servicios en línea → España ocupa la 5ª posición.

- El mercado B2C crece un 15,9% al mover 7.760 millones de € en 2009.

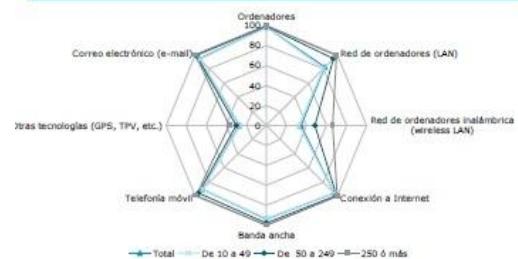
- El volumen de compradores por Internet se eleva hasta los 10,4 millones, creciendo un 16,9% respecto a los 8,9 millones de 2008.

- Progresos en las infraestructuras TIC de las empresas:

Progresos en las infraestructuras TIC de las empresas



El 100% de las pymes y grandes empresas tiene ordenador



Airededor del 56% de las microempresas tienen acceso a Internet

Más de la mitad tiene banda ancha y correo electrónico

Ordenador y móvil presentes en más del 66%



Progresos en pymes y grandes empresas:

La red de ordenadores inalámbrica y la Extranet crecen 5,5 puntos en un año
Intranet y red LAN crecen 4,9 y 4,5 puntos
Internet avanza 1,3 puntos y la banda ancha 1,6

Progresos en microempresas:

La banda ancha es la que más crece (3,2 puntos en un año)
Siguen Internet y correo electrónico con 2,9 y 2,6 puntos

- Pymes y grandes empresas: el 97,5% tiene acceso a Internet a través de banda ancha fija en 2009, lo que significa 0,4 puntos más que en 2008. El 34% accede a la Red a través de banda ancha móvil, con un crecimiento de 4,6 puntos respecto a 2008.

- Microempresas: el 93,3% tiene acceso a Internet a través de banda ancha fija en 2009, con crecimiento de 1 pp. El 22,6% accede a la Red a través de banda ancha móvil, 4,4 pp más que el año anterior.

- El 21,9% de las microempresas tienen web propia, elevándose a 37,3% en el caso de las de 3 a 9 trabajadores. Hoteles y agencias de viaje, junto con informática, telecomunicaciones y audiovisuales destacan en porcentaje de microempresas con web propia.

- Cerca de 6 de cada 10 pymes y grandes empresas cuentan con página web, estando especialmente generalizada en las grandes compañías con más de un 90%.
- 9 de cada 10 pymes y grandes empresas del sector financiero tienen página web. En el sector de hoteles y agencias de viaje y en el de informática, telecomunicaciones y audiovisuales los porcentajes son superiores al 87% y 88%.
- Tanto microempresas como pymes y grandes compran más que venden por comercio electrónico. El comercio electrónico pesa más en las microempresas que lo utilizan que en las empresas de mayor tamaño.
- Cifras relevantes e-Administración: Más de 17 millones de ciudadanos tienen DNI electrónico, lo que nos sitúa a la cabeza del mundo en número de identificaciones electrónicas; El 38,9% de las declaraciones de la renta se han presentado por Internet; Más del 97% de los trámites de Administración General del Estado son accesibles por Internet.
- La consulta sobre impuestos ha sido realizada por un 60% de los que han contactado alguna vez con la e-Administración. El 40,8% de quienes han contactado con la e-Administración paga impuestos por Internet.
- Más del 97% de las grandes empresas interactúa con Administración a través de Internet. Alrededor del 68% de las pymes y grandes empresas interactúan con la Administración por Internet. En el caso de las de 50 a 249 empleados el porcentaje se eleva hasta casi el 88% y en el de las grandes compañías a más del 97%, mostrando así que a mayor tamaño mayor interacción a través de la Red. Cerca del 70% de las empresas de 10 o más empleados recurren a Internet para obtener información e impresos o formularios de las AA.PP. El sector financiero es el mayor y más sofisticado usuario de e-Administración.
- El 39% de las microempresas con acceso a Internet han contactado con la Administración por esta vía. Las de 3 a 9 empleados interactúan de manera más activa que las de 0 a 2 (45,6% frente a 36,5%). En términos generales, tendencia unidireccional en el contacto. Los dos motivos de contacto destacados son la obtención de información (34,6%) y la descarga de impresos o formularios (33,1%).

En el texto oficial de permanente referencia, el compromiso de la Agenda Digital de Europa, en relación con la mejora del funcionamiento de la Administración electrónica, “pretende garantizar que las PYME puedan perder menos tiempo en los procedimientos administrativos y obtener nuevas oportunidades de negocio. En particular, la plena aplicación de la legislación de la UE sobre contratación pública electrónica, la identificación electrónica y la autenticación electrónica para servicios transfronterizos abriría numerosas oportunidades de negocio nuevas a través de las fronteras. Para 2011, los países de la UE deberían concertar una lista común de servicios públicos transfronterizos clave (p. ej., certificados electrónicos necesarios para poder participar en los procesos de contratación pública) que permitiría a los empresarios establecer y explotar negocios en cualquier lugar de Europa, con independencia de su ubicación”.

El plazo marcado por la Unión Europea, en relación con estos servicios clave, es que deberían estar totalmente disponibles en línea para 2015. Es obvio que reforcemos el constructo de “prisa pública digital” porque más allá de los plazos, está la voluntad del legislador asumida por el Gobierno, para que se cumpla el deber, más allá del poder, del cumplimiento de la legislación vigente en este país, con carácter sustantivo, es decir, que no admite interpretaciones peculiares al respecto. La aplicación en Andalucía es un reto en el que estamos comprometidos las personas que estamos cerca de los poderes públicos para hacerlo viable. Lo que se llama ética y estética digital, de carácter público.

En la intervención del miércoles próximo, anteriormente citada, podremos avanzar en el esquema estratégico que se quiere implantar mediante las aportaciones de la Administración Electrónica andaluza a la superación de la crisis [sic]. Es lo que nos han pedido, y tengo puesta mucha ilusión en ello.

Sevilla, 3/X/2010

AGENDA DIGITAL DE EUROPA, EN ANDALUCÍA (V): UN NUEVO RETO PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

El documento oficial de referencia que desarrolla la Agenda Digital de Europa, recoge en su índice el apartado 2.7. dedicado a los beneficios que hacen posibles las TIC para la sociedad de la Unión Europea. En ese contexto, que se centra en objetivos muy claros de potenciación del bienestar de la ciudadanía, el subapartado 2.7.4. lo centra en el constructo Administración electrónica, al entenderse que “Los servicios de administración electrónica constituyen una opción rentable para prestar un mejor servicio a todos los ciudadanos y empresas, propiciando una administración participativa, abierta y transparente. Estos servicios pueden reducir los costes y ahorrar tiempo tanto a las administraciones públicas como a los ciudadanos y las empresas”.

A pesar de que esta entradilla abre un panorama muy esperanzador en cuanto a resultados pretendidos, se reconoce explícitamente que “pese al elevado grado de disponibilidad de los servicios de administración electrónica en Europa, siguen existiendo diferencias entre los Estados miembros y la asimilación de dichos servicios por los ciudadanos es escasa. En 2009, sólo el 38 % de los ciudadanos de la UE utilizaba internet para acceder a los servicios de administración electrónica, frente a un 72 % de las empresas. Internet será más utilizado en general si aumenta el uso, la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos en línea. Es decir, se constata ya que hay un cierto cansancio en la detección de servicios públicos digitales que no han tenido en cuenta la realidad que demandan los ciudadanos. Esta hecho se viene constatando desde 2009, en diversas encuestas públicas y privadas, lo que demuestra que se debe hacer una reflexión abierta y valiente sobre qué se ofrece en la actualidad como servicio público digital y si se hace accesible y abierto a responder a necesidades reales, personales e intransferibles de la ciudadanía. La tecnología del entretenimiento lleva años luz a la Administración y nos debe hacer reflexionar algo muy importante, sabiendo separar la dualidad derecho y mercancía, porque a los nativos digitales les parece la Administración un mundo diseñado por el enemigo cuando se acercan a determinados servicios, desde sus ordenadores o equipos móviles, por diversas razones:

- Hablamos con lenguajes muy distintos. Seguimos viviendo en la Administración, en general, para muchas personas, en una Torre de Babel digital, que cuando se acercan a los Portales de la Administración o a determinados canales presenciales (Oficinas u otras sedes oficiales), sienten la sensación de que “se habla raro” y que todo lo digital es muy complicado.

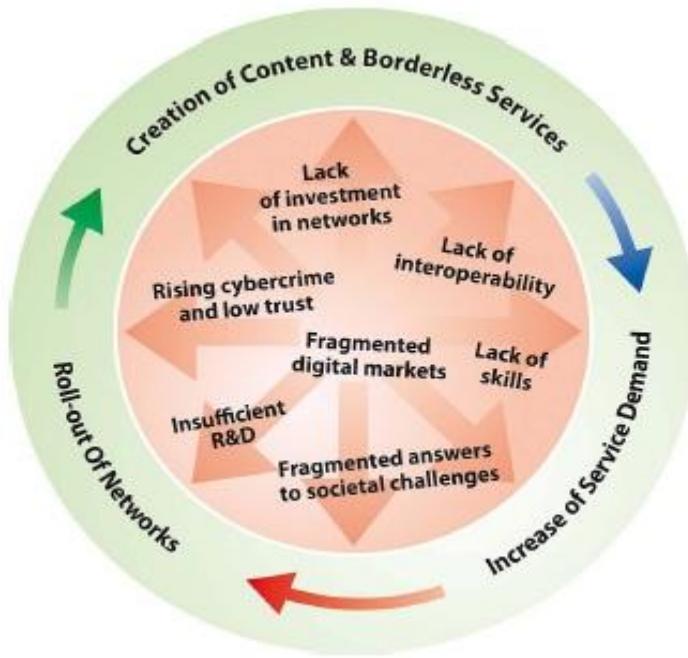
- Se utilizan muy poco las imágenes y los medios digitales de última generación, porque seguimos empeñados en hablar casi exclusivamente a través de textos legales y administrativos farragosos y que no son accesibles al común de los normales. Se superpone una Administración electrónica de última generación, que propicia el Siglo XXI, a una Administración diseñada en el Siglo XIX y que aún pervive.

- Los ciudadanos no quieren ser *terceros, interesados, sujetos pasivos, clientes o meros obligados tributarios*, por ejemplo. Les suenan mal estos calificativos. Quieren ser, sobre todo, personas, con hechos vitales que necesitan ser atendidos por la Administración Pública correspondiente, mediante servicios de Gobierno electrónico, que son atendidas

también por personas [funcionarias] que ejercen el empleo público, con la inestimable ayuda de las TIC, para todas, para todos.

- Seguimos obstinados en que la ciudadanía venga a la casa administrativa oficial, es decir, a los despachos, oficinas y sedes oficiales de cualquier índole, cuando debería ser al revés. Algún día deberíamos asumir que tenemos que coger la cartera de agentes de venta pública y lanzarnos a la calle pública (entiéndase como se quiera) para captar ciudadanos, para fidelizarlos de alguna forma, explicándoles mediante el boca a boca para qué sirven las tecnologías de la información y comunicación cuando se relacionan con las Administraciones Públicas. Conceptos nuevos para un Gobierno electrónico nuevo.

- Hablamos muy poco de la seguridad digital, con los ciudadanos. Cuesta mucho aceptar la inexorable necesidad del consentimiento informado, llevado a rajatabla, para ganar credibilidad y confianza pública respecto de que los datos que obran en poder de la Administración se custodian de forma contundente y fuerte, siendo incluido como un riesgo evidente a tener en cuenta a la hora de desarrollar el círculo virtuoso que puede llegar a sustentar la economía digital del conocimiento.



El documento es explícito en este análisis de crítica constructiva, aún definiendo el círculo virtuoso que antecede y que en sí mismo supone el avance TIC en Europa, acosado por realidades expuestas en el círculo interior que figuran también en este ciclo y que no podemos negar: "Los muchos ciudadanos europeos que están adoptando un modo de vida digital, basado en una tecnología que se declara «mundial» y sin fronteras, no pueden aceptar que un mercado único concebido antes de internet siga tan incompleto en el entorno en línea. El disfrute de las tecnologías digitales en tanto que ciudadano, consumidor o trabajador se ve ensombrecido por preocupaciones relativas a la privacidad y la seguridad, por insuficiencias en el acceso a Internet o en la utilizabilidad [sic] y por la ausencia de la capacitación pertinente o de una accesibilidad

para todos. Los europeos se sienten frustrados cuando las TIC no cumplen su promesa de mejora de los servicios públicos. Les inquieta que, tras haber acelerado internet la competencia por la inversión, el empleo y la influencia económica a nivel mundial, Europa no se esté equipando adecuadamente para prosperar en este sector en crecimiento de la economía del conocimiento”.

En este sentido, se manifiesta sin ambages el documento tantas veces citado: “Los gobiernos europeos se han comprometido a conseguir que los servicios de administración electrónica centrados en el usuario, personalizados y multiplataforma constituyan una realidad generalizada a más tardar en 2015. A tal efecto, los gobiernos deben tomar medidas para evitar los requisitos técnicos innecesarios, por ejemplo las aplicaciones que trabajan solamente en entornos técnicos concretos o con dispositivos específicos. La Comisión dará el ejemplo en la implantación de una administración electrónica inteligente. Estos servicios soportarán unos procesos administrativos más ágiles, facilitarán la puesta en común de información y simplificarán la interacción con la Comisión, potenciando así la autonomía de los usuarios y mejorando la eficiencia, efectividad y transparencia de la Comisión”.

Y acota inmediatamente un problema que no está circunscrito a la realidad geográfica de los países que componen la Unión Europea, sino que está más cerca de lo que parece, cuando detectamos que en la Administración del Estado, en la autonómica y local, por ejemplo, no podemos relacionarnos con determinados servicios públicos que ofertan las citadas Administraciones, porque los Sistemas que los ofrecen no están preparados para que interoperen entre sí. Es obvio que si esta realidad se da a nivel doméstico, es real que “La mayor parte de **los servicios públicos en línea no funcionan a través de las fronteras**, lo que va en detrimento de la movilidad de empresas y ciudadanos. Las autoridades públicas se han centrado hasta ahora en las necesidades nacionales y no han tenido suficientemente en cuenta la dimensión de mercado único de la administración electrónica. Sin embargo, varias iniciativas del mercado único y varios instrumentos jurídicos (tales como la Directiva de servicios o el Plan de acción sobre contratación electrónica) se basan en la posibilidad de que las empresas interactúen y hagan negocios con las administraciones públicas por vía electrónica y a través de las fronteras”.

Esta nueva visión concluye con unas acciones a llevar a cabo como agendas positivas que impulsen el rendimiento social y económico de Europa y, obviamente, de Andalucía, sobre las que seguiremos hablando en este cuaderno digital, limitándome ahora a divulgar lo que en muchas situaciones vitales de ciudadanía normal y corriente no se conoce con la profundidad debida, y porque estoy muy pre-ocupado [sic, con guion] en potenciar a marchas forzadas el empoderamiento digital público y privado de los ciudadanos y, por qué no decirlo, de los propios empleados públicos que tienen que responsabilizarse de la administración (con minúscula) electrónica de servicios, obviamente públicos:

ACCIONES

La Comisión:

- **Acción clave 16:** Propondrá, a más tardar en 2012, una Decisión del Parlamento y del Consejo para garantizar el reconocimiento cargo de la identificación y la autenticación electrónicas en toda la UE sobre la base de unos «servicios de autenticación» en línea que se ofrecerán en todos los Estados miembros (que podrán utilizar los documentos oficiales más adecuados, expedidos por el sector público o el privado).
- **Otras acciones:**
 - Respaldará unos servicios de administración electrónica transfronterizos integrales en el mercado único a través del Programa de Innovación y Competitividad (PIC) y, así como del Programa de soluciones de interoperabilidad para las administraciones públicas europeas (ISA).
 - Revisará, a más tardar en 2011, la Directiva sobre el acceso público a la información medioambiental⁶².
 - Colaborará con los Estados miembros y las partes interesadas para implantar los servicios transfronterizos electrónicos de medio ambiente, en particular las redes de sensores avanzadas.
 - Definirá en un Libro Blanco, a más tardar en 2011, los pasos concretos para interconectar la capacidad de contratación pública electrónica en todo el mercado único.
 - Mostrará el ejemplo en materia de administración pública abierta y transparente creando en 2010 y aplicando un ambicioso Plan de acción eCommission 2011-2015, que incluirá la contratación electrónica plena.

Los Estados miembros deberían:

- Hacer plenamente interoperables los servicios de administración electrónica, superando las barreras organizativas, técnicas o semánticas y respaldando el IPv6.
- Garantizar que los puntos de contacto únicos funcionen como verdaderos centros de administración electrónica, más allá de los requisitos y los ámbitos cubiertos por la Directiva de servicios.
- Concertar, a más tardar en 2011, una lista común de servicios públicos transfronterizos esenciales que correspondan a necesidades bien definidas, permitiendo que los empresarios creen y exploten un negocio en cualquier lugar de Europa, con independencia de su localización original, y que los ciudadanos estudien, trabajen, residan y se jubilen en cualquier lugar de la Unión Europea. Estos servicios esenciales deberían estar disponibles en línea a más tardar en 2015.

Sevilla, 18/X/2010

AGENDA DIGITAL DE EUROPA, EN ANDALUCÍA (VI): HACIA UNA ECONOMÍA DIGITAL INTEROPERABLE



La Comisión Europea intenta divulgar su estrategia digital sobre la economía digital interoperable, abordando preguntas básicas sobre cómo llega a afectar la Agenda Digital de Europa a la ciudadanía, entre las que se incluye la andaluza, y como puede beneficiarla (MEMO/10/199, IP/10/581 y MEMO/10/200). Es un hecho irrefutable que el sector de las TIC “contribuye de manera espectacular al crecimiento de la productividad en el conjunto de la economía europea (la mitad de dicho crecimiento a lo largo de los últimos 15 años estuvo impulsada por las tecnologías de la información y las comunicaciones, véase IP/10/571, y es probable que esta tendencia se acelere)”.

En un documento de especial relevancia publicado en mayo de 2010, Digital Agenda:Investment in digital economy holds key to Europe's future prosperity, says Commission report, se detalla el grado de prosperidad de España en esta vertiente productiva, ofreciendo los siguientes datos:

“El despliegue de la Sociedad de la Información en España está progresando, pero todavía hay margen de mejora. El Plan Avanza está produciendo un cambio de mentalidad entre los ciudadanos y las empresas españolas, de modo que las TIC son vistas, cada vez más, como elemento crucial para el desarrollo.

El Plan Avanza -con más de 12 millones de euros invertidos en 5 años- ha producido resultados visibles:

- El uso de Internet por parte de los ciudadanos se ha incrementado notablemente junto al número de empresas españolas que tienen una conexión de banda ancha.
- El 99% de los colegios están equipados con recursos TIC.

- La telefonía móvil de tercera generación (UMTS) tiene más de tres millones de usuarios.
- En salud electrónica (e-Salud), el 97% de los médicos de atención primaria tienen acceso electrónico a las historias de sus pacientes y la infraestructura TIC se ha actualizado en más de 6.000 centros médicos.
- En relación con la administración electrónica, más de 11 millones de ciudadanos han recibido el Documento Nacionales de Identidad (DNI), electrónico, para acceder a alrededor de 2.500 servicios públicos a nivel nacional, regional y local.

Además, España está muy avanzada en el desarrollo de la Televisión Digital Terrestre (TDT), alcanzando una cobertura del 98,35% de la población. Con el fin de consolidar y avanzar en el despliegue de las TIC en los distintos sectores, el Gobierno ha prorrogado el Plan Avanza hasta el año 2015. De esta forma, el Plan Avanza2 se centrará más en estimular la demanda y concentrar los recursos en un número limitado de acciones para fortalecer su eficacia.

Banda Ancha

La cobertura de ADSL en España está cercana a la media, pero la penetración de banda ancha se mantiene muy por debajo de la media europea. Hubo pocos avances en 2009. La conectividad de los hogares es más baja que el promedio, tanto para la banda ancha como para el total de conexiones a Internet. Las empresas, por el contrario, están mejor conectadas: España ocupa el puesto segundo lugar en la UE. El 89% de las suscripciones de banda ancha tienen una velocidad de al menos 2 Mbps. España también tiene una buena puntuación en los indicadores de conectividad inalámbrica: la asimilación de la red 3G a Internet en los teléfonos móviles es la quinta más alta en la Unión Europea, mientras que el uso de Internet inalámbrica en los portátiles está en una posición cercana a la media comunitaria (17%).

Utilización de Internet

Los ciudadanos españoles no son grandes usuarios de Internet. Las acciones de los usuarios habituales de internet y con alguna frecuencia entre la población, están muy por debajo de la media de la UE, ambas en el puesto 20. Además, el 36% de la población nunca ha utilizado Internet. El disfrute de los servicios de Internet se mezcla. Mientras que algunos servicios tienen un registro inferior a la media, otros servicios tales como la lectura de periódicos y revistas en línea, descargar/escuchar música y/o ver películas, hacer cursos en línea, y búsquedas de información sobre educación, formación o cursos, alcanzan tasas superiores a la media.

La administración electrónica

España ha demostrado un progreso constante en la mayoría de sociedad de la información y de los indicadores de la administración electrónica. Sin embargo, el acceso a Internet mediante banda ancha, así como su uso, siguen siendo bajos, afectando muy probablemente al uso de la administración electrónica por parte de los ciudadanos y, en

particular, por las empresas. Sin embargo, los indicadores de oferta muestran que España está ahora por encima de la media de la UE en la facilidad de uso, disponibilidad y sofisticación de los servicios en línea. La política de Administración electrónica forma parte de la política de sociedad de la información, que se alinea con la política de la Unión Europea i2010. Las actuaciones jurídicas de ordenación administrativa en este ámbito, proporcionan la base para la reforma administrativa. España es también un contribuyente activo a los proyectos de la UE.

Broadband	2006	2007	2008	2009	EU27	ranking
Total DSL coverage (as % of total population)	90.0	91.0	93.0	93.0	94.0	17
DSL coverage in rural areas (as % of total population)	86.0	88.0	89.7	90.0	79.7	9
Broadband penetration (as % of population)	15.2	18.3	20.2	21.5	24.8	16
Speed - % of broadband subscriptions above 2 Mbps				89.3		10
3G+ coverage (as % of total population)				80.2		15
% of households with an internet connection	39	45	51	54	65	21
% of households with a broadband connection	29	39	45	51	56	15
% of enterprises with a (fixed) broadband access	87	90	92	94	83	2
% of pop. using a mobile phone via UMTS (3G) to access the Internet	5	6	9	4	5	
% of pop. using a laptop via wireless connect. away from home/work to access the inter.	10	12	17	17	12	
Internet Usage	2006	2007	2008	2009	EU27	ranking
% pop. who are regular internet users (using the internet at least once a week)	39	44	49	54	60	20
% pop. who are frequent internet users (using the internet every day or almost every day)	25	30	34	39	48	20
% population who have never used the internet	47	43	38	36	30	17
Take up of internet services (as % of population)	2006	2007	2008	2009	EU27	ranking
looking for information about goods and services	38	42	46	47	51	
uploading self-created content			8	19	20	
reading online newspapers/magazines			24	38	31	
internet banking	15	16	20	24	32	
playing or downloading games, images, films or music	23	25		30	26	
seeking health information on injury, disease or nutrition	19	21	25	32	33	
looking for a job or sending a job application	10	12	16	15		
doing an online course	5	6	7	4		
looking for information about education, training or course offers	22	27	32	24		
eGovernment Indicators	2006	2007	2008	2009	EU27	ranking
% basic public services for citizens fully available online	33	58		75	66	11
% basic public services for enterprises fully available online	88	88		88	86	8
% of population using eGovernment services	25	26	29	30	30	14
% of population using eGovernment services for returning filled in forms	7	8	9	8	13	19
% of enterprises using eGovernment services	58	58	64	65	71	20
% of enterprises using eGovernment services for returning filled in forms	38	38	45	46	55	21
% of enterprises using eGovernment services to submit a proposal in a public electronic tender system (e-procurement)	2	3	5	8	11	19
eCommerce	2006	2007	2008	2009	EU27	ranking
% pop. ordering goods or services for private use	15	18	20	23	37	17
% pop. ordering goods or services from sellers from others EU countries			5	7	8	17
% pop. selling goods and services (e.g. via auctions)	3	3	4	4	10	18
% pop. ordering or buying online content			3	5	10	14
eCommerce as % of total turnover of enterprises	7	9	8	10	13	15
% enterprises purchasing online	15	16	19	18	24	16
% enterprises selling online	8	8	10	10	12	15
eBusiness (as % of enterprises)	2006	2007	2008	2009	EU27	ranking
using applications for integrating internal business processes (all enterprises)			40	52	41	7
using applications for integrating internal business processes (large enterprises)				74	77	13
exchanging automatically business documents with customers/suppliers				13	12	26
sending/receiving e-invoices	9	12	17		23	18
sharing information electronically with customers/suppliers on Supply Chain Manag.				20	14	14
using analytical Customer Relation Manag.	15	17	18		17	10
Indicators on the ICT sector, ICT skills and R&D	2006	2007	2008	2009	EU27	ranking
ICT sector share of total GDP	3.8	3.9		5.0	13	
ICT sector share of total employment	2.0	2.0		2.7	15	
ICT R&D expenditure by the business sector, as % of GDP	0.1	0.1		0.3	17	
ICT R&D expenditure by the business sector, as % of total R&D expenditure	16.9	17.0		25.0	20	
% of ICT exports on total exports	3.7	3.7			22	
% of ICT imports on total imports	7.8	8.1			15	
% of persons employed with ICT user skills	15.5	15.6	16.5	16.3	18.4	22
% of persons employed with ICT specialist skills	2.7	3.0	3.1	2.9	3.2	17

Fuente: *Investment in digital economy holds key to Europe's future prosperity, says Commission report*, pág. 56s.

Con estos datos, extraídos del informe anteriormente citado, *Investment in digital economy holds key to Europe's future prosperity, says Commission report*, es lógico que la Agenda Digital de Europa, aborde el problema base de la falta de interoperabilidad actual, como elemento transcendental en cualquier política avanzada de Gobierno electrónico, en el esquema que vengo defendiendo desde la primera serie en torno al este constructo: “En un mundo ideal, los servicios y dispositivos digitales trabajarían y se comunicarían unos con otros de manera perfecta. Sin embargo, hoy día la situación no es esta. Existen muchos dispositivos e interfaces de software que no interoperan todo lo bien que podrían, lo que conduce a una fragmentación de los mercados y a una falta de competencia. También existen procesos de normalización que no siempre siguen el ritmo del cambio tecnológico. Al combinarse, estos problemas dificultan el uso integrado de las tecnologías y hacen que los servicios en línea, incluidos los servicios públicos, sigan obligando a menudo a los usuarios a trabajar con software o con dispositivos particulares, lo que se traduce en un riesgo de dependencia de un fabricante y en unos precios más elevados. Estos obstáculos impiden también que la industria de fabricación desarrolle productos y servicios innovadores y pueden bloquear el crecimiento económico y la creación de empleo, que tan necesarios resultan actualmente”.

Es una tarea ardua la que queda por delante, pero si declaramos que la Agenda Digital de Europa, en España, en Andalucía, es una auténtica fuente de derechos ciudadanos, hay que superar las declaraciones en torno a esta estrategia en términos meramente mercantiles, es decir, hay que transferir poder a la ciudadanía, mediante políticas de empowerment, que no pueden venir por otra forma que por establecer ordenación administrativa al respecto (véase la Acción clave 5 de la Agenda Digital de Europa, que figura a continuación), no debiendo quedar en meras declaraciones políticas sin respaldo jurídico-administrativo alguno: “Para hacer frente a estos problemas, la Agenda Digital prevé una revisión de la política de normalización de la UE antes de que finalice 2010 que, en particular, aborde la necesidad de que la normalización europea de las TIC avance al compás de la rápida evolución de los mercados tecnológicos. Además, la Comisión publicará orientaciones sobre las reglas para la fijación de normas, la contratación pública de soluciones de TIC y la interoperabilidad”.

ACCIONES

La Comisión:

- **Acción clave 5:** Dentro de la revisión de la política de normalización de la UE, propondrá medidas legales sobre la interoperabilidad de las TIC, a más tardar en 2010, para reformar la **normativa sobre la aplicación de las normas de TIC en Europa**, a fin de permitir el uso de ciertas normas de foros y consorcios de TIC.
- Otras acciones:
 - Promoverá una normativa adecuada para los derechos de propiedad intelectual esenciales y las condiciones de concesión de licencias en el establecimiento de normas, incluida la **divulgación ex ante**, en particular mediante directrices, a más tardar en 2011.
 - Publicará una Comunicación en 2011 para ofrecer **orientaciones** sobre el vínculo entre la normalización de las TIC y la contratación pública a fin de ayudar a las autoridades públicas a **utilizar las normas para promover la eficiencia y reducir la dependencia de proveedores concretos**.
 - Promoverá la interoperabilidad adoptando en 2010 una Estrategia Europea de Interoperabilidad y un Marco Europeo de Interoperabilidad.
 - Examinará la viabilidad de eventuales medidas que puedan inducir a los principales protagonistas del mercado a conceder licencias respecto a la **información sobre interoperabilidad**, presentando un informe a más tardar en 2012.

Los Estados miembros deberían:

- Aplicar el **Marco Europeo de Interoperabilidad** a nivel nacional a más tardar en 2013.
- Aplicar los **compromisos en materia de interoperabilidad y normas** contenidos en las declaraciones de Malmoe y de Granada a más tardar en 2013.

Fuente: COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES. Una Agenda Digital para Europa, pág. 17s.

Sevilla, 6/XI/2010

A MODO DE CONCLUSIÓN

En momentos en los que hay que tomar decisiones trascendentales en la Comunidad Autónoma de Andalucía, es importante reforzar las ideologías subyacentes en decisiones de los Gobiernos correspondientes, como dice el legislador en la Exposición de Motivos de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común, es decir, no hay Gobiernos Electrónicos inocentes, ni deben serlo. Los Gobiernos necesitan ideología, porque el cerebro la incorpora siempre para seguir justificando sus estructuras cerebrales que permiten alas personas vivir día a día.

Cierro estas páginas, con un post en el que resalto estas ideas fuerza, entregándolas a la Noosfera andaluza, fundamentalmente, para que sirva de acicate a la hora de tomar decisiones trascendentales para el presente y futuro de Andalucía, en este ámbito de la utilización racional de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación por parte de los ciudadanos, de la Administración Pública y, fundamentalmente, en el establecimiento de las garantías de salvar la equidad en la accesibilidad digital a los servicios públicos por parte de la ciudadanía.

Planteo, por último., la necesidad inexcusable de contar con un Gobierno Electrónico entendido como aquél que lleva a cabo la **prestashopión de servicios públicos, garantiza el acceso a la información pública y la participación ciudadana mediante la transformación interna y externa de las relaciones con base en el uso de las TIC y en el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, salvando el principio de equidad digital, como actitud política sostenida en el tiempo y en programas políticos perfectamente diferenciados, y como marco común y unificado de referencia para el establecimiento de la política informática en la Administración Pública.** *Administración electrónica*, es la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación como soporte del Gobierno electrónico, como componentes del mismo. Es decir, no existe Administración Electrónica sin Gobierno Electrónico, no se deben alterar los términos, porque se da el caso de Administraciones que tienen magníficas infraestructuras electrónicas sin Gobierno electrónico alguno o muy desdibujado. Antecedente: el Gobierno electrónico, para dirigir la Administración Electrónica, como actividad consecuente, no al revés.

EL CEREBRO NECESITA IDEOLOGÍA, CADA DÍA



E scribí en 1977 un artículo en El Correo de Andalucía (1), *Necesidad de crisis, necesidad de religación*, en el que resaltaba una reflexión del filósofo Ferrater Mora, que recupero hoy en un periodo de crisis de ideologías, que tanto hace sufrir a personas con compromiso activo: “hay cinco estadios fundamentales que nos pueden llevar a considerar la crisis de todos en la actualidad: la Revolución americana, la Revolución francesa, la Revolución industrial-inglesa, el nacionalismo y la expansión colonial. Todos fueron animados, alentados y experimentados por algunos hombres, por ideologías que pretendían justificar los numerosos porqués de aquellos momentos. Y tuvieron sus consecuencias intelectuales”. Hoy vivimos un sexto estadio, bautizado como crisis mundial, una gran recesión, que también puede englobarse en el análisis anterior: está alentada por el poderoso caballero don dinero, que en todo ve una situación de descalificación continua de los países endeudados hasta límites insufribles, creciendo la miseria colectiva como bola de nieve.

Ante esta situación continuaba razonando la situación en el citado artículo: “A este propósito, me parece muy interesante el análisis que Lukács hace de la destrucción de la razón, es decir, el irracionalismo desde Schelling hasta Hitler. Es una filosofía de la historia muy aguda y crítica, centrada en un argumento harto expresivo: «no hay ninguna ideología inocente: la actitud favorable o contraria a la razón decide, al mismo tiempo, en cuanto a la esencia de una filosofía como tal filosofía en cuanto a la misión que está llamada a cumplir en el desarrollo social. Entre otras razones, porque la razón misma no es ni puede ser algo que flota por encima del desarrollo social, algo neutral o imparcial, sino que refleja siempre el carácter racional (o irracional) concreto de una situación social, de una tendencia del desarrollo, dándole claridad conceptual y; por tanto, impulsándola o entorpeciéndola»” (2).

El cerebro no acepta la destrucción de la inteligencia, de la razón, porque es su componente esencial, como tantas veces he demostrado en este blog. Si la inteligencia es la capacidad que tiene todo ser humano para resolver problemas, es cierto que necesita

ideología centrada en la inteligencia social, porque es evidente que ésta no es ni puede ser algo que flota por encima del desarrollo social, algo neutral o imparcial, sino que refleja lo que está pasando en el mundo por la temida crisis y como se reacciona ante ella. El cerebro necesita claridad conceptual, ideología, para comprender lo que ocurre y ahí está la clave de la no inocencia. Mientras unos, muchos, entorpecen el conocimiento de la verdadera dimensión social de lo que ocurre, otros desean introducir cordura en la comprensión y vías de salida a la misma. Es decir, la ideología que está detrás de la crisis, no es inocente y el cerebro necesita *ordenar ideas fundamentales para llegar a caracterizar el pensamiento* y proyectarlo en su realidad social. Así lo ha fijado, limpiado y dado esplendor a través del lema *ideología*, el Diccionario de la Lengua Española, en su segunda acepción. Por algo será. Y los Gobiernos lo saben, es decir, tampoco son inocentes y no vale cualquier respuesta a las *ideas fundamentales*, porque todos no son ni somos iguales. Afortunadamente.

Sevilla, 18/III/2012

(1) Cobeña Fernández, J.A. (1977). Necesidad de crisis y necesidad de religación. *El Correo de Andalucía*, 12/VII/1977, pág. 3.

(2) Lukács, G. (1976). *El asalto a la razón*. Barcelona: Grijalbo, pág. 4 s