

# PROPUESTAS DESDE EL EGOV2.0

*Posted on 28/05/2008 by Naider*



El desarrollo de las nuevas tecnologías de la comunicación y, principalmente sus recientes aplicaciones 2.0 han abierto una intensa actividad en diferentes foros académicos y redes de blogs sobre la necesidad de avanzar en su aplicación a nivel de instituciones públicas. De alguna forma, parece que se abre una puerta tecnológica para poner freno a la desafección democrática en términos de participación política de la ciudadanía y para mejorar la prestación de servicios públicos por parte de la Administración.

A **nivel conceptual**, el [eGovernment](#) o Administración 2.0 se basa en la incorporación de soluciones tecnológicas a la práctica de las instituciones públicas, acompañando así a la Administración en el proceso de cambio de las actuales sociedades abiertas. Estas soluciones se basan en conceptos como:

- Administración ciudadanocéntrica: situando al ciudadano en el centro de la configuración de los servicios públicos (véase la iniciativa [e-Citizen Charter](#) del Gobierno de Holanda)
- [Gobierno relacional](#) y abierto: creando formas de gobierno en red.
- Coproducción de servicios: modelo en el que los usuarios de servicios públicos participan de forma activa en su configuración, su adaptación y su alimentación.
- [Funcionario web](#): como forma de expresar la necesidad de implantar nuevas destrezas, habilidades y, sobre todo, maneras y actitudes de trabajo más basadas en la escucha, la apertura y la colaboración con lo usuarios.
- Facilidad de uso: adaptabilidad de los servicios para adecuarse a diferentes circunstancias desde criterios de flexibilidad organizativa de los recursos públicos.
- Eficiencia en los servicios y automatización de procesos.

Respecto a las **aplicaciones del egovernment**, entiendo que podemos distinguir al menos dos tipologías:

- **Aplicaciones dirigidas a facilitar el acceso y mejorar la provisión de servicios públicos:** servicios de información actualizada sobre criminalidad ([Chicago](#)), procesos de revisión de patentes ([Peer to Patent](#)), información sobre procedimientos urbanísticos ([Planning Alert](#)), generación de información pública ([Gapminder](#)), sistemas de diálogo con los usuarios para la mejora de los servicios públicos ([Patient Opinión](#)), etc. Incluso las agencias de inteligencia estadounidense utilizan este tipo de sistemas para racionalizar parte de su sistema de

información a través de [Intellipedia](#). Estas y otras referencias se pueden encontrar en el [Joint Research Centre](#), que de la mano de [David Osimo](#) ha publicado un [informe](#) de benchmarking sobre prácticas 2.0 en las Administraciones. Otras referencias también se pueden encontrar en el [Global e-Government Survey 2008](#) publicado por las Naciones Unidas.

- **Aplicaciones dirigidas a mejoras las políticas públicas.** En este caso, los ejemplos podrían ser variados, con cierto bagaje ya en nuestro entorno, aunque hay que reconocer que E no es 2.0 todo lo que reluce si somos muy puristas. A nivel teórico-práctico, una de las iniciativas más interesantes en este sentido es el proyecto [TicCities](#), promovido por la [Generalitat de Cataluña](#) sobre cómo utilizar los avances en las TIC para mejorar las políticas públicas de competitividad local. A través de este proceso se han generado propuestas y reflexiones de mucho interés, en especial un estudio recopilatorio sobre [mejores prácticas en eGovernment local](#).

A **nivel de herramientas**, algunas soluciones 2.0 ya se están aplicando en la práctica. El blog de [Administraciones en Red](#) ha propuesto una posible sistematización, con una ventana abierta a compartir experiencias en nuestro [entorno más cercano](#). Como podemos observar, se trata de herramientas ya existentes (blogs, wiki, podcasting, herramientas para compartir, mundos virtuales, redes sociales, micro-blogging, etc.). Más allá de la valoración sobre el efecto real de estas herramientas a día de hoy, interesa más en este artículo abrir el debate sobre el potencial que encierran este tipo de planteamientos.

En principio, estos planteamientos enlazan con las tendencias actuales en cuanto a las formas de comunicación, relación y generación de contenidos que con cada vez mayor naturalidad vemos y vivimos en nuestras vidas. Por tanto, debería ser deseable una Administración que también asumiera estas nuevas formas de relación, estas nuevas formas de generar y compartir información y conocimiento. Precisamente en un momento en el que el debate sobre la [modernización de la Administración](#) está en auge, vemos cómo, por ejemplo, la Dirección de Modernización de la Administración del Ministerio de Administraciones Públicas pasa a denominarse Dirección para el Impulso de la Administración Electrónica. Es, más allá de la valoración sobre este cambio, una prueba de que la incorporación del vector tecnológico a todo el conjunto de retos de la Administración (calidad, innovación, mejora continua, etc) es un hecho hoy en día. No en vano, países como [Australia](#) han ido más allá de los planes de modernización ya conocidos a [nivel estatal](#) o autonómico (en [Castilla-León](#), [Andalucía](#), [País Vasco](#), etc) y han desarrollado ya programas de egovernment, planteando así la necesidad de centrarse de manera específica las aplicaciones 2.0.

A **nivel organizativo**, sin duda una de las iniciativas más interesantes se está produciendo en la Diputación Foral de Bizkaia. Desde el Servicio de Innovación del [Departamento de Innovación y Promoción Económica](#), un grupo de trabajadores de la institución ha creado un [blog](#) para compartir su experiencia de implantación de la cultura 2.0 en el desarrollo de sus funciones. De esta forma, a través del [blog del Servicio de Innovación](#), están poniendo en práctica una nueva forma de relación con sus clientes, proveedores y colaboradores, a partir de criterios abiertos y colaborativos que buscan facilitar y mejorar el servicio que presta el Departamento. Como ejemplo, han abierto un [wiki](#) para establecer un mecanismo de información colaborativa sobre sus servicios y sus programas de subvenciones. Lo mismo ha ocurrido con otras organizaciones que han puesto en marcha programas que permiten a través de herramientas colaborativas la reducción de costes de la Administración, y sus impactos negativos, desde el tráfico y congestión, hasta la descentralización

de servicios y reciclaje, o consumos energéticos. Por tanto, tenemos ejemplos centrados tanto en lo interno como en lo externo a la organización.

En definitiva, estamos en un momento de efervescencia y de altísima producción de nuevas propuestas, algunas de ellas alejadas aún de las prácticas tradicionales de la Administración y de la propia ciudadanía, pero que están suponiendo un importante esfuerzo de innovación política. Obviamente, no todos los servicios públicos requiere este tipo de herramientas, pero sí podemos pensar en algunos que realmente mejorarían la práctica de la Administración y mejorarían los servicios prestados. Y más allá de ello, subyace un debate social. La aplicación de este tipo de soluciones no es inmediata, requiere, al menos:

- En primer lugar, garantizar el acceso ciudadano a la tecnología intermediaria (ancho de banda, estándares de accesibilidad W3, GPRS, Wi-Max). ¿Quien no esté conectado widgets y demás pierde calidad en el servicio, no podrá ser usuario de determinados servicios, queda fuera de los márgenes del espacio público ciudadano?.
- Mucho más importante, que la práctica social y las habilidades sociales avancen hacia la utilización cada vez más habitual de este tipo de herramientas en nuestras actividades privadas.

Si ambas condiciones no se cumplen, sí temo que, frente a las visiones más optimistas sobre estos temas, corramos el riesgo de dirigirnos hacia una aristocracia de las elites con mayores [e-habilidades](#), y diseñemos nuevos servicios y posibilidad inalcanzables para la mayoría de la población que, al menos hoy, no ha oído ni mucho menos usado, la mayoría de las cosas que se han mencionado en este artículo.

**There are no comments yet.**