



# A fondo

## Rumbo hacia la e-administración: Las Redes Sociales en la Administración Pública Local



Pablo Fernández Burgueño. *Socio de Abanlex Abogados*  
[www.abanlex.com](http://www.abanlex.com) - [pablo@abanlex.com](mailto:pablo@abanlex.com)

Ayuntamiento XXI Oct. - Nov. 2009

18

### En breve

“Una red social en Internet es el equivalente a una gran plaza en la que los ciudadanos se reúnen por grupos de afinidad para hablar, intercambiar opiniones y proponer actividades...”, sin duda una clara definición de lo que es una red social. En la actualidad el ciudadano es un individuo que precisa relacionarse con la Administración de la que normalmente desconoce su compleja estructura interna jerárquica y funcional con sus complejos niveles e instancias. El ciudadano, acostumbrado a la eficiencia del sector privado y a su creciente accesibilidad tecnológica, reclama hoy día a la administración que le es más próxima y cercana, esto es, la local, el mismo tipo de atención y nivel de respuestas inmediatas. Con ello el ciudadano se convierte en cliente, y la Administración en empresa. Sin lugar a duda un nuevo marco y concepto de entender la relación Ciudadano-Administración donde se evidencia una creciente implicación activa de la ciudadanía en los asuntos públicos. Situación novedosa ésta, que con las posibilidades que hoy día brindan las herramientas 2.0, todo ello supone que marchemos a toda máquina hacia un nuevo modelo de relación, el de la e-participación.

### I ¿QUÉ SON LAS REDES SOCIALES EN INTERNET?

Las redes sociales en Internet son módulos dinámicos de comunicación entre personas, que replican las relaciones existentes en el mundo analógico, maximizando su alcance y efectos. En definitiva,

una red social en Internet es el equivalente a una gran plaza en la que los ciudadanos se reúnen por grupos de afinidad para hablar, intercambiar opiniones y proponer actividades. La especial naturaleza de esta plaza social reside en que en ella la conversación permanece siempre viva, es universalmente accesible y no responde a horarios, clima ni aforos.

La propia estructura de la plaza o red social intensifica la comunicación a distintos niveles entre ciudadanos; permite la interrelación bidireccional e instantánea con cada uno de ellos; segmenta la población en perfiles basados en factores de afinidad, proximidad y preferencias; fomenta la proactividad ciudadana; y facilita el acceso a los servicios ofrecidos por instituciones, empresas y organismos de todo tipo. El potencial de dinamización social que reside en este tipo de redes es inmenso y la Administración tiene ahora la oportunidad de explorarlo y servirse de él.

El ciudadano es un individuo que necesita relacionarse con la Administración pero que, normalmente, desconoce la compleja estructura interna jerárquica de ésta, así como sus niveles e instancias. Acostumbrado a la eficiencia del sector privado y a su creciente accesibilidad tecnológica, reclama de la Administración el mismo tipo de atención y respuestas inmediatas dirigiéndose a la que conoce y le es más próxima, la Local. Así, el ciudadano se convierte en cliente, y la Administración en empresa ramificada cuyos extremos, con menos recursos pero más cercanos al ciudadano, se ven en la necesidad de articular todo un sistema multicanal de acceso que ofrezca respuestas inmediatas y precisas al administrado, convirtiéndose de facto en una ventanilla única.

## II ENCAJE DE LAS REDES SOCIALES EN EL ÁMBITO DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES

La nueva naturaleza del ciudadano entendido como cliente ha dado lugar a una creciente insatisfacción del mismo ante las actuales deficiencias de la Administración Local. Según se desprende de una encuesta reciente elaborada por la Fundación Telefónica, el 65% de los encuestados manifestaron su desencanto con la Administración por su excesiva lentitud, y el 61% por la desmedida burocracia que exigen sus procesos. Lo que ahora se propone con el salto tecnológico y la eAdministración o Administración Electrónica es paliar estas deficiencias y pasar de un concepto de provisión de servicios a otro basado en la prestación de los mismos según técnicas y mecanismos de mercado.

>>> **Una red social en Internet es el equivalente a una gran plaza en la que los ciudadanos se reúnen por grupos de afinidad para hablar, intercambiar opiniones y proponer actividades** <<<

La transformación electrónica de la Administración es la respuesta lógica a la necesidad de adaptación que exigen los nuevos tiempos. Con la llegada de la era digital a principios de los 90 nació la primera generación de nativos digitales, jóvenes ahora de entre 10 y 17 años para los cuales no existe un mundo digital y otro real, porque ambos son el mismo, ambos son reales. Esta generación, a punto de llegar a su

## Sumario

I. ¿Qué son las redes sociales en internet?

II. Encaje de las redes sociales en el ámbito de las administraciones locales

III. De los anacronismos en la actuación de la administración local actual y los retos que se le presentan ante sí

IV. Posibilidades, propuestas: la creación de una red de perfiles únicos

V. ¿Por qué las redes sociales en internet pueden ser la solución?

VI. El horizonte en la administración 2.0 está claro: la e-participación

mayoría de edad, no ve la televisión, ni queda por teléfono; se conecta a Tuenti y crea eventos en Facebook. Son nuevos ciudadanos acostumbrados a la bidireccionalidad relacional y la inmediatez de las comunicaciones, que no desean malgastar ni un segundo de su tiempo esperando su número en Hacienda o desplazándose hasta el Ayuntamiento. Son ciudadanos de igual categoría que no piden una Administración Electrónica; la necesitan y no están dispuestos a aceptar menos. Precisamente uno de los objetivos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, es disponer los medios técnicos y humanos para la llegada de esta generación, ayudando en todo caso a la Administración Local a estar preparada.

Sin embargo, la generación nativa digital no es la única que reclama el cambio; el segmento inmediatamente superior de la población conformado por el estrato de ciudadanos con edades comprendidas entre los 18 y los 30 años conocen las nuevas tecnologías, las utilizan a diario; este sector, acostumbrado al uso de los medios digitales para interrelacionarse con el sector privado y a la espera paciente para hacer lo propio con el sector público, es plenamente consciente las oportunidades que le ofrece la era digital y reclama su adopción inmediata.

## III DE LOS ANACRONISMOS EN LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL ACTUAL Y LOS RETOS QUE SE LE PRESENTAN ANTE SÍ

Resulta anacrónico encontrar servicios de la Administración que aún exigen la presentación de documentos en papel, el uso del sello de caucho de la empresa para verificar su autenticidad o el envío por correo ordinario de consultas para que puedan ser contestadas. La ciudadanía está acostumbrada a cerrar acuerdos por email, responder consultas a través de GTalk o Messenger,

## >>> Pablo Fernández Burgueño

informar de su estado en Twitter, actualizar sus datos personales en Facebook y adquirir billetes de vuelo en menos de 6 minutos. Internet ofrece un elenco ilimitado de posibilidades con las características propias de inmediatez, ubicuidad, atemporalidad y plena disponibilidad. Las empresas del sector privado han probado su fiabilidad y rentabilidad; ahora le toca al sector público.

La Administración se encuentra ante el reto de aunar en un plazo breve de tiempo las necesidades crecientes de sus administrados y la adaptación tecnológica de sus procesos, incrementando los niveles de calidad, eficiencia y eficacia; pero, al mismo tiempo, debe garantizar el acceso a los servicios públicos, respetando el principio de equidad y evitando la dilatación de la brecha digital entre los administrados. Otro factor fundamental a tener en cuenta a la hora de construir la Administración Electrónica es el principio de neutralidad tecnológica, que supone la necesidad de que el ciudadano pueda elegir la tecnología que prefiera para acceder a los servicios de la Administración Pública, sin estar constreñido a la utilización de un determinado sistema operativo propietario, a la adquisición de la licencia de un lector específico de documentos digitales o la gestión de trámites usando únicamente el navegador de una conocida empresa norteamericana. La tecnología no debe ser un impedimento para el acceso a la Administración sino una ventaja frente a los medios tradicionales. Tampoco la capacidad adquisitiva, la edad o los conocimientos informáticos deben influir en el acceso a los servicios.

Sería inconcebible llevar a cabo la adopción de nuevas tecnologías si ésta tiene como consecuencia la generación de un grupo de ciudadanos de segunda excluidos del acceso a determinados servicios. Para evitar este extremo es imprescindible realizar la migración sobre la base de un modelo multicanal de acceso y tecnológicamente neutral, que, además, respete la ventanilla tradicional para todos aquellos procesos que la requieran y fomente

la adaptación progresiva y no intrusiva del ciudadano en el modelo de gestión a distancia.

La Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos plantea el modelo de adaptación progresiva del administrado ofreciéndole el derecho, pero no la obligación, a realizar todas las gestiones con la Administración a través de medios electrónicos. A partir del 31 de diciembre de 2009, la Administración en todos sus niveles estará obligada por esta ley a poner a disposición del ciudadano los medios necesarios para que éste pueda ejercitar plenamente su derecho. Ahora bien, teniendo en cuenta que los entes locales son considerados como la puerta de acceso del ciudadano a la Administración en su totalidad, la aplicación estricta de la ley y su adopción en plazo podría dar lugar a una nueva brecha digital, esta vez en la propia Administración.

Actualmente el 85% de los municipios españoles cuenta con un número inferior a 5.000 habitantes, su presupuesto total es escaso, las partidas dedicadas a recursos tecnológicos son ínfimas y carece de la ventaja competitiva que ofrecen las economías de escala aplicables sólo al 15% restante. La implantación de soluciones tecnológicas en estos municipios resulta costosa y su mantenimiento agrava la precaria situación económica en que se encuentran. En muchos casos carecen de personal propio especializado en tecnología por lo que el gasto puede verse incrementado hasta en un 52%; la sostenibilidad general del sistema es dudosa y resulta imposible adaptar los equipos y procesos a las nuevas demandas ciudadanas y cambios normativos. En definitiva, la mayor parte de los pequeños municipios y sus ciudadanos quedaría desamparados y relegados a un segundo puesto social si los Organismos Supranacionales, Administraciones Públicas Estatales y Autonómicas no apoyaran a estos entes con acciones continuadas en el tiempo, ayudas económicas y propuestas tecnológicas adaptadas a sus necesidades concretas.



#### **IV POSIBILIDADES, PROPUESTAS: LA CREACIÓN DE UNA RED DE PERFILES ÚNICOS**

En este sentido, una única red de portales locales creada bajo el abrigo de una estructura común de funcionamiento técnico, permitiría aunar esfuerzos y reducir costes de implantación y mantenimiento al hacer uso de la economía de escala. Esta estructura permitiría al mismo tiempo reforzar la interoperabilidad técnica, posibilitando la interconexión de sistemas; organizativa, alineando estructuras de información y consecución de objetivos; semántica, garantizando la univocidad de los términos; y operativa, procurando la compatibilidad de datos y perfiles. Asimismo, daría lugar a un entorno propicio de colaboración entre administraciones que permitiría impulsar la descentralización y haría que la atribución de competencias se gestionara de una forma más eficiente y eficaz.

La interoperabilidad de perfiles y datos es un elemento crucial para el correcto funcionamiento a medio y largo plazo de la administración electrónica. De otra forma, la información se duplicaría, aumentando los costes iniciales y de gestión, y crearía versiones de sí misma diferentes según el sistema en el que el ciudadano realizase sus gestiones en cada momento. La unificación de perfiles requeriría luego tiempo y recursos que pueden ser ahorrados desde el principio. Para la gestión de datos del ciudadano, actualmente se utiliza principalmente el método de ingreso unidireccional por parte de la Administración, siendo el ciudadano un mero espectador ciego de los tratamientos a los que se someten. La propuesta adecuada para la nueva administración sería la gestión bidireccional de los datos por medio de una plataforma que diese acceso tanto al administrado como a la Administración a un perfil único del ciudadano.

La elaboración de un sistema de perfiles únicos de gestión bidireccional permitiría al ciudadano comprobar en tiempo real la información que la administración tiene de él, otorgar permisos u oponerse a ciertos tratamientos de sus datos, verificar el estado de sus solicitudes, añadir información y documentos a sus trámites pendientes y rectificar o actualizar sus propios datos de carácter personal. Determinados campos como, por ejemplo, los relativos a datos fiscales, podrían requerir una verificación y aceptación a posteriori por parte de la Administración; sin embargo, otros como el número de teléfono móvil que el ciudadano quiera voluntariamente aportar para la recepción de comunicaciones oficiales, deberían poder ser actualizados o retirados por el mismo titular del perfil, en tiempo real y sin posibilidad de bloqueo o revisión por parte de la Administración. En definitiva, lo que se propone es un medio eficiente, accesible, rápido y eficaz de comunicación entre el ciudadano y la Administración, de tal forma que sea el propio ciudadano el que introduzca sus datos y genere los contenidos, ahorrando infinidad de recursos y trámites burocráticos. Es la Web 2.0 aplicada a la Administración.

En Holanda, a mediados de 2006 ya se contaba con un sistema completo de perfiles digitales de sus ciudadanos. El

proyecto denominado PIP por las siglas de Personal Internet Page permite a ciudadanos y empresas acceder en tiempo real a una página web personalizada en la que éstos tienen la posibilidad de comprobar sus datos, verificarlos desde cualquier lugar y a cualquier hora, rectificarlos y, por ende, reducir los costes administrativos. El valor añadido que ofrece el PIP holandés es un sistema de alertas que se envían puntualmente al ciudadano para recordarle cuándo tiene que renovar sus documentos oficiales. Además, el ciudadano tiene acceso inmediato a sus datos fiscales y de seguridad social, así como al estado de sus solicitudes de becas y licencias, puede rellenar formularios, enviar documentos por Internet con efectos similares a la entrega por la vía tradicional, tramitar expedientes y consultar su agenda de obligaciones ciudadanas. En España se ha intentado varias veces crear algo similar; uno de los proyectos más ambiciosos y que más se ha acercado a la realidad holandesa es la página web 060, que nació con vocación integradora pero que, después de varios años, aún sigue vacía de contenido y carente de todo significado para el ciudadano.

>>> **La Administración se encuentra ante el reto de aunar en un plazo breve de tiempo las necesidades crecientes de sus administrados y la adaptación tecnológica de sus procesos, incrementando los niveles de calidad, eficiencia y eficacia; pero, al mismo tiempo, debe garantizar el acceso a los servicios públicos, respetando el principio de equidad y evitando la dilatación de la brecha digital entre los administrados** <<<

La creación de una red de perfiles únicos ofrecería infinidad de ventajas tanto al ciudadano como a la propia Administración. Sin embargo, es absolutamente imprescindible que no existan varios sino un único perfil de cara a la Administración, por cada ciudadano. La situación actual de multiplicidad de perfiles es insostenible; hoy en día, el ciudadano debe introducir sus datos y darse de alta en distintos portales de la Administración por cada uno de los servicios que requiere de ésta. La lógica nos indica que sería mucho más eficiente que existiera un único perfil interoperable con todos los servicios que presta la Administración.

Muchos de los trámites administrativos, burocráticos y tributarios siguen requiriendo la impresión en papel de formularios y la entrega in situ de los mismos; en definitiva, el desplazamiento físico del interesado o su representante a la ventanilla correspondiente de la Administración Pública. La adecuación, aceptación e implantación de las nuevas tecnologías en el normal funcionamiento de la Administración continúa estancada en una etapa primaria de asimilación que podríamos denominar “de descubri-

## >>> Pablo Fernández Burguño

miento tecnológico". La posibilidad de acceder a los formularios a través de la red supone un ahorro de tiempo innegable pero no deja de ser un mero acercamiento a la nueva realidad tecnológica.

### >>> La transformación electrónica de la Administración es la respuesta lógica a la necesidad de adaptación que exigen los nuevos tiempos <<<

Proyectos como el Préstamo Renta Universidad, dependiente del Ministerio de Educación, o la posibilidad de solicitar una vivienda a través de la Sociedad Pública de Alquiler, dependiente del Ministerio de Vivienda, suponen, sin duda, una apuesta más seria a favor de las nuevas tecnologías, sin embargo, solicitan al ciudadano sendos registros en páginas diferentes, introduciendo los mismos datos y generando perfiles duplicados. Otro ejemplo más lo encontramos en la Agencia Española de Protección de Datos que permite la presentación de los documentos mediante firma electrónica y ha sabido introducir los avances en códigos bidimensionales a su sistema NOTA (Notificaciones Telemáticas a la AEPD), pero cuya única vía permitida para recibir consultas jurídicas es la carta en papel con sobre y sello de Correos, no admitiendo en ningún caso consultas por e-mail o teléfono.

#### **V** ¿POR QUÉ LAS REDES SOCIALES EN INTERNET PUEDEN SER LA SOLUCIÓN?

La Administración Pública está compuesta actualmente por organismos independientes que conforman un panel de estructuras estancas no interconectadas. Éstas, acuciadas por las continuas peticiones de los ciudadanos-clientes de modernizar su sistema y maximizar su eficiencia, así como por el plazo impuesto por la Ley 11/2007, optaron por realizar rápidas asimilaciones de la tecnología dotándose así de páginas de acceso a la información, descarga de documentos y formularios y, en un número cada vez más creciente, de interacción ciudadana por medio de la presentación telemática de documentos o las solicitudes on-line. En resumen, el ciudadano debe conocer y recorrer cada una de las páginas web de cada uno de los organismos y servicios que necesita. Además, en algunas ocasiones, a pesar de la presencia digital de la Administración, sigue siendo necesario el desplazamiento físico a la sede de turno.

En este sentido, las redes sociales en Internet creadas por el sector privado son ejemplos a seguir: una vez el usuario se "loguea" o accede a la red, tiene a su disposición un panel repleto de posibilidades a través del cual, por medio de pestañas o botones, puede navegar, solicitar servicios, comunicarse y realizar gestiones sin necesidad de volver a facilitar sus datos personales. La creación de una red social operativa a nivel de la Administración local debería establecerse tomando como base el perfil

del ciudadano, de manera que a través de éste el administrado pueda relacionarse a cualquier nivel administrativo sin necesidad de ingresar o introducir sus datos nuevamente. Con este fin sería interesante impulsar el uso del eDNI, como medio de identificación segura, para permitir el acceso a la plataforma o el uso de funcionalidades avanzadas.

La identificación del sujeto es uno de los principales problemas con el que se están encontrando los desarrolladores de estructuras sociales en Internet. El eDNI y las demás formas de identificación de personas físicas y jurídicas por medio de certificados de firma electrónica otorgados por las fuentes autoritativas competentes, ofrecen las suficientes garantías de identificación y autenticación como para permitir la correcta operatividad de la red. Sin embargo, otros sistemas como los basados en la mera combinación de usuario y contraseña, carecen de la robustez necesaria para poder considerarlos seguros, razón que no obsta para que un número creciente de ciudadanos confíen sus datos personales a plataformas de servicios y redes sociales privadas con sistemas de seguridad de acceso ineficientes o tratamientos de datos de dudosa legalidad.

### >>> Sería interesante impulsar el uso del eDNI, como medio de identificación segura, para permitir el acceso a la plataforma o el uso de funcionalidades avanzadas <<<

La diferencia entre una plataforma de comunicación que albergue perfiles y una red social creada sobre la base de perfiles reside en que la segunda permite, además, la comunicación multidireccional entre los miembros de la comunidad. En las redes sociales online, los individuos tienden a replicar sus grupos de afinidad de la vida offline y crean otros nuevos basados en factores tales como las aficiones, los gustos, las inquietudes sociales y la amistad. Otro de los factores es el de proximidad, que en el caso de las redes sociales locales sería determinante. En la red social, los ciudadanos más proactivos se verían racionalmente impulsados a participar en las actividades, proponer mejoras, impulsar acciones, votarlas y generar opinión; los pasivos podrían, al menos, observar las tendencias y ser en cierto modo partícipes de ellas. En cualquier caso, la red social ofrece un valor añadido a la simple creación de perfiles, dinamizando la red y haciéndola más atractiva al ciudadano.

Las mejoras que integran el sistema de Administración Electrónica demandado por el ciudadano y sugerido por el legislador suponen mucho más que la mera digitalización de los procesos tradicionales. Por un lado, se pretende lograr un nuevo modelo de prestación de los servicios basado en la calidad, la sencillez, la eficiencia, la rapidez, la precisión y la eficacia; por otro, se busca la innovación y la creación de nuevos servicios para el ciudadano. Entre

los servicios que se esperan recibir de la nueva eAdministración se encuentran elementos que denominamos comunes y elementos habilitantes. Los primeros contemplarían aquellos basados en la mejor prestación electrónica de los servicios tradicionales, como, por ejemplo, la digitalización de los fondos documentales con el fin de asegurar su persistencia, la creación de sedes telemáticas de los entes locales o el registro de entrada vía web. Entre los habilitantes, encontramos el sello de tiempo, el tablón digital y la firma múltiple colegiada o solidaria. Un servicio común sobre el que se está innovando y avanzando continuamente es el de las notificaciones fehacientes por medio de nuevos canales, como el teléfono móvil en el Ayuntamiento de Lleida o los mensajes directos a través de e-mail o redes sociales. En cualquier caso, se trata de prestar servicios al ciudadano-cliente con mayores garantías y prestaciones que como lo haría el sector privado.

El término eAdministración debe entenderse como Administración Proactiva al servicio del ciudadano, pero también como Administración del ciudadano. Es una nueva forma de prestación de servicios basada en el uso de nuevas tecnologías, la accesibilidad, la simplicidad y la cercanía, a la cual se le une la innovación y generación de nuevos servicios.

El nuevo modelo de gestión pública se basa en la búsqueda de la excelencia por medio de los principios de eficacia, eficiencia y economía, lo que se traduce en una mejor respuesta a las demandas del ciudadano sin aumentar la presión fiscal. Dicha excelencia debe ser fruto de la calidad, entendida como la conjunción entre la eficacia y el incremento exponencial de la capacidad de reacción a los cambios sociales y normativos, la visión del ciudadano como cliente y la adopción de los mecanismos de mercado en la prestación de los servicios. La naturaleza práctica de la Administración Local como vía lógica de comunicación entre el ciudadano y la Administración en su conjunto, hace necesaria la creación de un canal por el cual fluya la información de una forma clara, ágil y transparente. Dicha información ha de ser, asimismo, completa, precisa y actualizada; para ello, la creación de una red social en la que el ciudadano pueda participar activamente en la elaboración y comunicación de la información no debe ser concebida como un riesgo sino todo lo contrario, como una oportunidad de unir la capacidad de creación de los administrados a la fuerza propia de la Administración.

Por medio de las herramientas 2.0 que ofrece Internet, puede lograrse la implicación completa del ciudadano, lo que supondría el inicio real de la eParticipación y, en definitiva, de una nueva forma de democracia. El flujo constante e interactivo de información sobre urbanismo, presupuestos, servicios asistenciales o subvenciones propiciarán la participación activa del ciudadano, que podría elegir por medio de un sistema online de discusión, valoración y votación en qué debe gastarse cierta partida del presupuesto, qué servicios faltan o sobran en su municipio o incluso señalar en un plano colaborativo los alcor-

ques que permanecen vacíos a la espera de recibir un árbol o las farolas que se hayan fundido en su calle o deban ser reparadas. Por tanto, la eParticipación no supone necesariamente la entrega en bloque al ciudadano del músculo decisor político de la Administración sino que puede perfectamente consistir en hacerle participe de la vida en común de su barrio y permitirle ayudar y colaborar en el buen funcionamiento y conservación de los recursos de que se disponen.

## VI EL HORIZONTE EN LA ADMINISTRACIÓN 2.0 ESTÁ CLARO: LA E-PARTICIPACIÓN

La eParticipación y la eAdministración están necesariamente unidas y no puede concebirse una sin la otra. Existen, sin embargo, algunos proyectos interesantes de participación ciudadana que no contemplan la actividad electrónica sino la asistencia física del administrado. En Sevilla, por ejemplo, el Ayuntamiento ha puesto en marcha un curioso plan denominado Presupuestos Participativos, por el cual se invita al ciudadano a decidir a través de un sistema democrático por votación directa el destino de los fondos de una partida presupuestaria. Se busca con ello involucrar a la ciudadanía, haciéndola participe del gasto público y escuchando sus necesidades concretas en un foro físico al que debe acudir en persona para dialogar y tomar la decisión más oportuna, junto con los políticos y los técnicos de la administración. A pesar



## >>> Pablo Fernández Burgueño

de que la iniciativa desprecia los medios electrónicos como herramientas de comunicación garantes de accesibilidad, se trata sin duda de una iniciativa respetable y digna de alabar, aunque ineficaz e ineficiente a todas luces. Un sistema de eParticipación que contemple todos los aspectos de accesibilidad, seguridad, eficacia, agilidad, eficiencia y calidad, debe basarse en la conjunción de técnicas de participación ciudadana tradicional con aquellas que brinda la sociedad la información, tendente a convertirse en los próximos meses en sociedad del conocimiento.

La eParticipación a través de redes sociales conduce a la evolución del Estado hacia una gobernanza regida por un sistema de toma de decisiones en el que la interacción entre instituciones políticas, sociales, públicas y privadas resulta determinante. En definitiva, el nuevo modelo de participación se basa en una evolución de la regulación sectorial en la que las decisiones se descentralizan para dar paso al consenso y el diálogo, legitimando así las decisiones de los actores participantes y relegando a un segundo plano las sanciones y la imperatividad hasta ahora predominantes. Se crea, por tanto, una gobernanza 2.0 en la que los ciudadanos, usuarios que forman parte de la red social del municipio, aportan valor con sus contenidos, opiniones y participación.

En respuesta a las necesidades de los entes locales y para evitar la referida brecha digital en la Administración, el Ministerio de Industria Turismo y Comercio ha aprobado el Plan Avanza Local para el impulso de la Administración electrónica, con el objetivo de que las

Entidades Locales hagan frente a su gestión, mejorando sus procedimientos y sus resultados. El Plan ofrece una serie de herramientas y programas para permitir a los municipios la prestación de servicios de administración electrónica, entre las que se encuentra una aplicación para la creación y gestión de portales municipales y otra para la realización de gestiones del procedimiento administrativo de un expediente.

Con la descarga e instalación de los paquetes de software del Plan Avanza Local se pretende desarrollar un modelo orientado a servicios en el que se garantice el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, mantener una oferta de servicios en línea que se corresponda con la demanda existente, garantizar la existencia de canales adecuados con ciudadanos y empresas, modernizar las Administraciones Públicas españolas promoviendo el uso intensivo de las TIC y crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas. Según confirma el propio Ministerio, la estructura de las soluciones ofrecidas permitiría lograr estos objetivos respetando los cuatro niveles de interoperabilidad a los que antes hacía referencia: técnica, organizativa, semántica y operativa.

Asimismo, el Plan parece dar respuesta de manera suficiente a los principales retos analizados de adaptación de las administraciones locales a la era electrónica. En este sentido, pretende disponer de un conjunto de herramientas comunes por parte del mayor número posible de Entidades Locales para fortalecer la interoperabilidad de sistemas y datos; disponer de aplicaciones que permitan garantizar la prestación de servicios básicos a través de Internet; garantizar unos niveles mínimos de equipamiento y de conectividad en todos los Ayuntamientos, con independencia de su tamaño y de los recursos de que disponga; implantar y generalizar el uso de herramientas y servicios de Administración Electrónica en las Entidades Locales; y asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los servicios y las aplicaciones. Las necesidades que han de cubrir estos programas y su estructura dependerán del tipo de municipio, la información de que disponga y los servicios que preste. En la mayoría de los casos, ofrecerán información general sobre el municipio, los servicios que presta, sus registros, tramitación de expedientes, ofertas de empleo y Boletines Oficiales.

En definitiva, el Plan Avanza Local es un paquete de soluciones informáticas que digitalizan la celulosa y permiten a los entes locales cumplir en plazo el mínimo exigido por la ley, sin ofrecer ningún valor añadido de bidireccionalidad ni eParticipación. Sin duda, acogerse al Plan es una opción válida y deseable puesto que normaliza la gestión, simplifica los trámites y fortalece la interoperabilidad entre administraciones. Sin embargo, queda ahora en manos de las entidades locales decidir si simplemente quieren ofrecer a sus ciudadanos el mínimo exigido por la ley o prefieren brindarles la oportunidad de colaborar en la mejora de los procesos, fomentar la participación activa y crear comunidad.



