

MODERNIZACIÓN Y REFORMA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: EXPERIENCIA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA

Ramiro L. Bedia Miguel (Santander 1955)

Responsable del Servicio de Informática del Gobierno de Cantabria (1985-1995), y posteriormente Director General de Ordenación Administrativa e Informática (1995,2000), con experiencia previa como consultor en el sector privado. Licenciado en Ciencias Físicas.

Desde julio del año 2000 ocupa el puesto de Coordinador del Plan de Calidad de los Servicios.

[bedia_rl@gobcantabria.es]

Marta González García (Santander 1962)

Técnico de Gestión de Sistemas del Gobierno de Cantabria (1984-1999). Analista de Sistemas Informáticos (1999-2001). Titulada superior en Relaciones Industriales.

Desde noviembre del año 2001 ocupa el puesto de Técnico de Organización en la Inspección General de Servicios.

[gonzalez_m@gobcantabria.es]





"INTERNET ES EL MEDIO DE COMUNICACIÓN Y DE RELACIÓN ESENCIAL SOBRE EL QUE SE BASA UNA NUEVA FORMA DE SOCIEDAD QUE YA VIVIMOS:

LA SOCIEDAD EN RED" (M. CASTELLS).

La incidencia de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad, está siendo y será, como mínimo, equivalente a la pasada Revolución Industrial del siglo XIX, y cambiará el mundo en muchos aspectos. En efecto, de la misma forma que las carreteras y vías férreas eran las infraestructuras más significativas de la denominada "Sociedad Industrial", los ordenadores y los sistemas de comunicaciones van a ser las infraestructuras de referencia del siglo XXI, constituyendo los pilares de lo que se viene conociendo como "Sociedad de la Información".

En este entorno, el ciudadano se está habituando a disponer de accesos a la información fáciles, rápidos y eficientes. La mayoría de las organizaciones considera este objetivo como el principal reto al que se enfrentan, situando al cliente como eje de sus estrategias. Sin embargo, las Administraciones Públicas todavía se encuentran retrasadas en este aspecto.

La modernización de la Administración Pública es el proceso mediante el cuál, las organizaciones del sector público buscan su adaptación a las nuevas necesidades y expectativas de los ciudadanos (que surgen como respuesta a los cambios que se producen en el entorno), tratando de optimizar su rendimiento.



1.- LO QUE LOS CIUDADANOS ESPERAN DE LA ADMINISTRACIÓN.

Aunque no existe una percepción neta del alcance global, los servicios de red (vía Internet), están creando nuevas expectativas en el ciudadano y su relación con las Administraciones. Independientemente de la imagen que éstas quieran proporcionar, los ciudadanos esperan una mejor atención, y para eso se necesitan nuevos sistemas de gestión.



En efecto, como consecuencia de la inevitable comparación con los nuevos servicios que el sector privado está incorporando, se está trasladando a las Administraciones Públicas una nueva forma de relacionarse con sus clientes.

En definitiva, los ciudadanos imaginan y esperan que estas organizaciones sepan valerse de las nuevas tecnologías para adaptar, transformar y modernizar sus servicios.

1.a. Concreción práctica de las expectativas.

¿Qué espera el ciudadano de la nueva Administración? Podemos contestar diciendo que, según diversos estudios realizados, la concreción práctica de las expectativas se puede sintetizar en los siguientes puntos:

- Disponibilidad o inmediatez de acceso a la información y a los procedimientos. La desaparición de la distancia como barrera en la atención al ciudadano, proporcionará accesibilidad a los recursos, gracias al uso de las infraestructuras de telecomunicaciones.
- El contacto y el servicio con independencia del tiempo y del lugar. Los ciudadanos esperan que la Administración despliegue los recursos tecnológicos y organizativos necesarios para asegurar un servicio 24x7.
- Sencillez y claridad en el acceso a los procedimientos de prestación de los servicios. Será importante que los servicios se ofrezcan sobre la base de un modelo de navegación próximo al ciudadano.
- Ofrecer servicios útiles para los ciudadanos, superando las actuales aplicaciones tipo “escaparate”, en las cuales el contenido está básicamente dirigido a difundir las excelencias de la organización.

En resumen, el ciudadano aspira a que, en un futuro, los sistemas interactivos (vía Internet) sean una extensión plena



de los servicios públicos y, en consecuencia, incluyan los elementos necesarios de atención y respuesta a sus requerimientos.

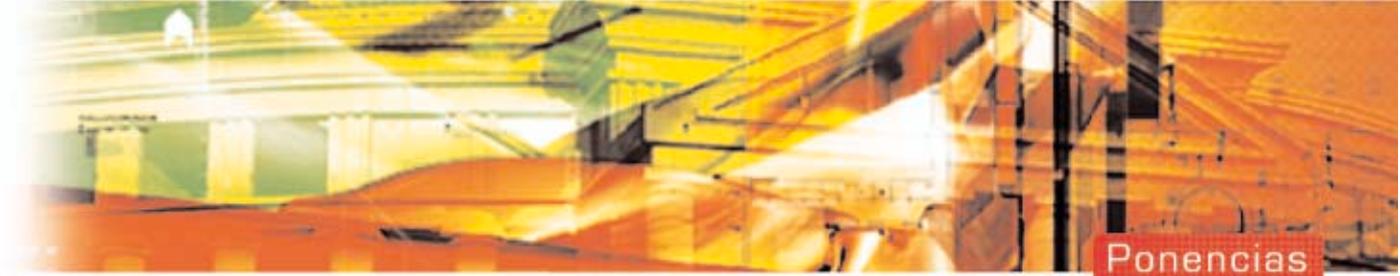
“Los ciudadanos podrán esperar de los Gobiernos y las Administraciones unos servicios públicos más eficaces, transparentes, dialogantes y cercanos, y con costes inferiores” (Informe Bangemann, 1994).

Las nuevas tecnologías permiten concebir, a medio plazo, una situación en la cuál el ciudadano pueda resolver todas sus gestiones con la Administración Pública a distancia, sin necesidad de realizar desplazamientos ni soportar colas inútiles. Debemos, en el mínimo tiempo posible, poner los medios para que esta situación se haga realidad, por cuanto el ciudadano, además de conseguir importantes ahorros de tiempo, obtendrá una mejor percepción de la Administración. Las nuevas tecnologías permitirán cambiar la sensación de organización lenta y poco servicial por un concepto de Administración Pública que considera al ciudadano como cliente y lo trata como tal.

1.b. Cambios y reformas necesarias.

Podemos afirmar que actualmente la Administración cuenta con un conjunto de herramientas para servir al ciudadano de forma inigualable en la historia. Lo que puede complicar la puesta en marcha de estas acciones es que su fundamento es más organizativo que tecnológico, pues depende de la capacidad de cada uno de los organismos para reorganizar sus actividades de manera que sea factible utilizar las nuevas tecnologías de la información en la relación con el ciudadano.

No podemos contemplar las iniciativas de impulso a la Sociedad de la Información como un simple conjunto de acciones de desarrollo de infraestructuras y de implantación de aplicaciones informáticas. La mera automatización de procesos, sin un rediseño previo de éstos, provocaría un efecto multiplicador de los defectos de las organizaciones.



Por el contrario, tales iniciativas deben ir acompañadas de una profunda reflexión sobre las nuevas modalidades de atención al público y tomar conciencia de dónde estamos y hacia dónde queremos ir. Para ofrecer servicios on-line, debemos volver a pensar la organización:

- Conocer qué hacemos y cómo.
- Rediseñar los procedimientos y métodos de trabajo internos.
- Implantar un sistema de información que soporte la gestión interna de los procedimientos.
- Transmitir una cultura de calidad y de cambio a la organización.

Además, este proceso de repensar las organizaciones no tiene fin, porque las posibilidades de utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones son tan grandes, que siempre vamos a poder mejorar nuestras actividades.

En paralelo con esta operación de cambio cultural en la organización, se debe fomentar el uso de las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos, para lo cual debemos:

- Garantizar el acceso generalizado de toda la población, contribuyendo a reducir las desigualdades que puedan existir en la población por diversas causas, como la falta de preparación, capacidad económica o lugar de residencia.
- Dotar de seguridad a la Red, tanto en su uso privado como en su empleo para relacionarse con la Administración. El aseguramiento de la validez y fiabilidad de las conexiones mediante cualquiera de los medios existentes (firma electrónica, tarjeta, etc.) supondría un notable avance para la e-Administración.

La implantación y consolidación de las nuevas tecnologías en las organizaciones requiere importantes inversiones de una manera sostenida a lo largo de los años, debido a que, si bien el proceso de puesta en marcha es costoso, no lo



es menos el de mantenimiento. En este aspecto, parece que se ha llegado a un acuerdo entre los expertos acerca de la necesidad de comprometer un porcentaje mínimo anual, situado entre el 2% y el 3% del presupuesto total, para inversión en tecnologías de la información.

Las Administraciones que no realicen esta inversión de forma continuada se alejarán cada vez más de las posibilidades de las nuevas tecnologías, y aumentarán sus diferenciales respecto a las que sí lo hagan. Para aquellas organizaciones de reducida dimensión, el proceso de mancomunar servicios y crear consorcios, conlleva la aparición de economías de escala, con la consiguiente reducción de costes y sin perjuicio de la satisfacción del ciudadano.

2.- POSICIONAMIENTO DE PARTIDA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA.

2.a. Actuaciones en materia de infraestructuras.

Redacción del segundo Plan Informático del Gobierno de Cantabria (aprobado por Consejo de Gobierno en el mes de septiembre de 1996) en el que se definían la estrategia y las actuaciones a desarrollar en el trienio 97-99. Los objetivos básicos del Plan fueron los siguientes:

- Unir las principales unidades administrativas por medio de una Intranet corporativa que permitiese la comunicación electrónica de los empleados públicos.
- Dotar a los empleados de una red de herramientas de productividad personal, facilitar el acceso a las aplicaciones de gestión residentes en los servidores centrales, así como a los recursos de Internet.





- Estandarizar todas las herramientas y productos de Software, de forma que el funcionario que se traslade de puesto de trabajo se encuentre en el mismo entorno operativo.
- Estar en línea con los estándares reales o “de facto” (sistemas abiertos, Unix, TCP/IP, etc.) y las recomendaciones de la Unión Europea en materia de tratamiento de la información.

Con estos supuestos de partida se diseñó e implantó una Intranet corporativa con tres niveles de equipamiento: corporativo, departamental y de usuario final.

La infraestructura de comunicaciones, que permite enlazar los 45 nodos con los servidores centrales, está soportada sobre una red WAN, basada en circuitos IBERMIC de 2 Mb con facilidad de acceso múltiple, y líneas de backup RDSI. A nivel departamental, las redes ETHERNET se apoyan en sistemas de cableado estructurado en todas las dependencias.

En estos momentos, la Intranet corporativa cuenta con 1.557 puestos de trabajo y más de 350 impresoras láser en red. Brinda una serie de información y servicios de interés general que hacen referencia a los siguientes aspectos:

- Plan de Innovación y Calidad de los Servicios del Gobierno de Cantabria.
- Inventario de Procedimientos a instancia de parte.
- Boletín Oficial de Cantabria.
- Presupuesto del Gobierno de la Comunidad y Ley de acompañamiento.
- Textos legales y autonómicos.
- Manuales.
- Preguntas más frecuentes (FAC's).





- Impresos y plantillas.
- Directorio de personal.
- Escudos, logotipos y mapas, etc.

Los impulsores del proyecto éramos conscientes de que el éxito no radicaba en la actualización de la plataforma tecnológica, sino en conseguir su plena integración en el trabajo cotidiano de los empleados públicos, con el consiguiente “cambio cultural” en nuestra organización. Este hecho nos exigió diseñar con todo detalle un programa de formación, que permitiese a los futuros usuarios del sistema adquirir unos conocimientos para trabajar con seguridad en el nuevo entorno. Debemos destacar que este aspecto y el apoyo directo (in-situ) que los propios profesores prestaban a los funcionarios cuando se incorporaban a su nuevo puesto de trabajo, fueron las claves del éxito de este proyecto.

Otros aspectos destacables en este período son la puesta en marcha de un Centro de Control de la Red que hace posible una administración y un control remoto de todos los elementos de la Intranet, lo que permite un mantenimiento sencillo y eficaz. También debe resaltarse el arranque de un Centro de Atención de Usuarios que da servicio telefónico a más de 1.500 usuarios de la red.

2.b. Calidad de servicios y acercamiento al ciudadano.

Las primeras actuaciones en materia de rediseño y modernización de procedimientos para acercarlos al ciudadano se desarrollan, al igual que la modernización de la red informática, motivadas por la obsolescencia de los sistemas de gestión implantados, y se centran en las áreas de gestión corporativas:

- Estudio y propuesta de reorganización de las áreas horizontales (gestión de personal/nómina y gestión económico/financiera), como paso previo al desarrollo de estas aplicaciones informáticas.



- Análisis, desarrollo e implantación de los nuevos sistemas de gestión de contratación y del registro general.
- Rediseño y desarrollo, conjuntamente con la Agencia Tributaria, del nuevo sistema de gestión integral de tributos.
- Desarrollo y puesta en marcha de la nueva aplicación para la gestión de personal y nómina.

En paralelo con estas acciones, encaminadas a la mejora de la gestión interna, se inicia un proceso de aproximación al ciudadano, con medidas como:

- Puesta en marcha el procedimiento de reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos por el funcionamiento de nuestra Administración (Decreto 11/1996, de 5 de marzo).
- Inauguración de la Oficina de Información Administrativa, en la Sede Central del Gobierno, y edición de documentación específica para el ciudadano.
- Arranque del portal de Internet del Gobierno de Cantabria, con los primeros servicios al ciudadano (Boletín Oficial e información diversa).

Tras un tímido arranque con estas medidas y otras similares, se hace patente la necesidad de poner en marcha un Plan de Innovación y Calidad de los Servicios de nuestra Administración, como conjunto de medidas destinadas a mejorar la información al ciudadano y el funcionamiento de las unidades, así como reducir y simplificar procedimientos, e impulsar la incorporación de las nuevas tecnologías.



Somos conscientes que un proyecto de estas características representa una gran oportunidad para superar las inercias que se oponen a los cambios, y recuperar el retraso de nuestra Administración en lo relativo a la modernización de los servicios que prestamos. Con esta actuación y las que se están desarrollando en materia de gestión de personal, procedimientos y tecnología, esperamos conseguir una Administración eficiente y próxima al ciudadano.

3.- LAS TRES ETAPAS DEL DESARROLLO DE LA e-ADMINISTRACIÓN.

Como hemos visto, el uso de la tecnología y su integración en la organización son los elementos clave para acercar la Administración al ciudadano. El ritmo y la planificación de las distintas etapas del proyecto, son de vital importancia para la consecución del objetivo final: posibilitar que cada persona (física o jurídica) se relacione, vía Internet, con las entidades públicas.

En función del desarrollo tecnológico y cultural de las organizaciones, podemos distinguir tres etapas en la evolución hacia la e-Administración:

3.a. Primeros pasos.

En esta fase se trata de aprovechar el potencial de Internet, ofreciendo al ciudadano la posibilidad de consultar, de forma ágil y sencilla, un escaparate de servicios e información genérica de la institución.

El punto de partida será la instalación de una infraestructura de hardware y software standard, adecuada a la organización y preparada para crecer. Simultáneamente, para afrontar con éxito los retos que hemos planteado, necesitamos saber qué hacemos y cómo lo hacemos, por lo que debemos elaborar el catálogo (o inventario) de procedimientos para:





- Conocer qué trabajos se realizan.
- Obtener información de cómo se gestiona.
- Tener la base para un sistema de información al ciudadano.

Una vez elaboradas las fichas de procedimientos y la base de datos de inventario, se validarán aquéllos y se asignarán prioridades para las actuaciones posteriores. El siguiente paso será el análisis y rediseño de los procedimientos y la elaboración de los correspondientes manuales, que nos indicarán cómo se debe gestionar un determinado proceso cuando se termine su informatización.

El desarrollo de un proyecto de estas características se hace de forma progresiva, con el soporte del equipo responsable, involucrando a toda la organización y formando a los empleados públicos para que puedan hacer frente a la nueva situación.

Nuestro proyecto

Infraestructura

Sentadas las bases de la infraestructura implementada con el segundo Plan Informático del Gobierno de Cantabria (del cual se ha dado explicación pormenorizada en el apartado 2a), nos encontramos en disposición de abordar el futuro con garantías de éxito.

Calidad de servicios y acercamiento al ciudadano

La implantación de la Cultura de Calidad en las Administraciones no debe plantearse como una reforma radical de la misma. Nuestra filosofía es que la organización y funcionamiento de los servicios es susceptible de mejora y podemos dar un paso adelante cada día en el camino de la excelencia en la gestión. Los primeros pasos que hemos dado han sido:





Inventario de procedimientos

Las actividades desarrolladas para llevar a cabo el inventario de procedimientos a instancia de parte del Gobierno de Cantabria han sido las siguientes:

- Constitución del equipo de trabajo. Formado por los coordinadores de cada consejería y el equipo del proyecto.
Se crea la figura de “coordinador” para cada una de las consejerías del Gobierno de Cantabria. Su función es la de hacer de vínculo entre el equipo de trabajo del Plan de Innovación y Calidad de los Servicios y su propia consejería, de manera que se establece una relación permanente entre las consejerías y el grupo impulsor del plan.
- Identificación de los procedimientos administrativos que gestiona cada unidad.
- Realización de entrevistas a las unidades responsables de los procedimientos.
- Elaboración de fichas-resumen normalizadas por cada uno de los procedimientos, con el objetivo de disponer de la misma información de cada procedimiento, unificando la terminología y el tratamiento de información de manera que todos sean tratados y presentados de la misma forma.
- Se unifica la información en una base de datos corporativa. Se define y diseña un sistema informático para el mantenimiento de la base de datos.



- Revisión, depuración y consolidación de la información.
- Implantación de metodologías de mejora de procesos para simplificar la gestión interna de los procedimientos, reduciendo los plazos de tramitación y estandarizando los impresos que los ciudadanos deben cumplimentar.
- Publicación del inventario de procedimientos en el BOC, libro de procedimientos e Intranet.

Durante la elaboración del Inventario de procedimientos se ponen de manifiesto disfuncionalidades en la tramitación. Enumeramos las más comunes puesto que son el punto de partida del trabajo de normalización que se está llevando a cabo para agilizar los procedimientos.

- Modificación y actualización legislativa.
- Integrar y refundir normativa.
- Revisión de plazos de resolución.
- Rediseño y simplificación de impresos normalizados.
- Rediseño de procesos.

Actualmente, el Inventario de Procedimientos ha sido publicado en el Boletín Oficial de Cantabria. La información se encuentra operativa en la Intranet del Gobierno, por lo que está a disposición de las Oficinas de Información al Ciudadano, constituyendo una herramienta de trabajo de gran valor como fuente de información administrativa. Está previsto publicar un libro con la información de todos los procedimientos inventariados. En breve, una vez definido el Portal Institucional, esta información pasará a formar parte del mismo, y por tanto, estará disponible para todos los ciudadanos.



Libro blanco

Redacción del Libro Blanco para la mejora de los servicios públicos de la Administración del Gobierno de Cantabria, en el que se incluye un diagnóstico de la situación actual, así como las oportunidades de mejora y compromisos de actuación.

Cartas de Servicios

Confección de las “Cartas de Servicios” de las principales unidades con atención directa al público, en las que se fijan los compromisos de servicio de aquéllas, así como los derechos de los ciudadanos de cara a la formulación de quejas y sugerencias.

Estos documentos nos permiten sentar las bases del proceso de gestión por objetivos, así como la evaluación del rendimiento del personal y la elaboración de los cuadros de indicadores de las unidades.

Teléfono de información administrativa

Arranque del teléfono de información administrativa, de tipo 900, que permita ofrecer una vía rápida para potenciar los trabajos de las oficinas de información, y esté disponible para los ciudadanos que no puedan desplazarse a las mismas, o que no cuenten con medios para acceder a los servicios prestados por vía telemática.



Ayuntamiento de A Coruña





3.b. Tramitación de expedientes.

En esta etapa la Administración tiene que centrarse en la implantación de cambios y mejoras (procedimientos y servicios), dejando en un segundo plano la tecnología. El proceso se apoyará en un gestor de flujos de trabajo o tramitador de expedientes, que es una herramienta para la gestión, control y seguimiento de cualquier tipo de procedimiento de la organización, la cuál nos permitirá coordinar las tareas de las personas que intervienen e integrar toda la información del expediente.

La integración del tramitador de expedientes en el portal de Internet de la organización facilitará la relación con el ciudadano, haciendo realidad la e-Administración. A partir de este momento el ciudadano podrá, utilizando las nuevas tecnologías:

- Iniciar la tramitación.
- Conocer el estado de tramitación de su expediente desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- Esperar de la Administración unos servicios públicos más eficaces, transparentes y cercanos.

Esta apertura de los procedimientos de gestión a los ciudadanos, debe ir acompañada del establecimiento de mecanismos de identificación, que permitan la determinación de la personalidad que accede a la información individualizada.

Nuestro proyecto

Tramitador genérico de expedientes administrativos

Estamos trabajando en el diseño de un tramitador genérico de expedientes administrativos con las siguientes características:



Ayuntamiento de A Coruña





- Aborda el ciclo de vida completo del expediente.
- Permite de manera sencilla definir cualquier expediente administrativo iniciado a instancia de parte o por la propia organización.
- El sistema se comportará como un gestor de flujos de trabajo, ofreciendo una visión histórica de la información, así como de los documentos asociados a cada una de las fases administrativas.
- Se mantendrá una identificación permanente entre el flujo de trabajo administrativo y su vinculación económica y presupuestaria.
- El sistema estará enriquecido con las funcionalidades específicas demandadas por los usuarios.
- Será accesible mediante un navegador.

Portal administrativo único del Gobierno de Cantabria

El proyecto se centra en el desarrollo de un punto único de contacto para las relaciones de la Administración con los ciudadanos, empresas y organismos oficiales, mejorando de este modo la calidad del servicio ofrecido y modernizando la Administración Autonómica. Agrupará de manera coherente y consistente toda la información relevante de las distintas consejerías en su relación con los ciudadanos.





La información a proporcionar orientará al ciudadano en los pasos a seguir para cualquier tramitación con la Administración y permitirá la descarga de formularios para el inicio de la tramitación de los procesos administrativos.

3.c. Mutua interacción.

En esta fase se permite a los ciudadanos realizar actuaciones frente a la Administración (presentación de instancias, pago de tributos, solicitud de un servicio, etc.) y se posibilita a la Administración mecanismos de interrelación y de retorno de la información (gestión proactiva). Para ello se utilizan herramientas (denominadas CRM), que hacen posible la conexión de las Administraciones Públicas con los ciudadanos y se articulan en dos áreas complementarias:

Espacio de información pública.

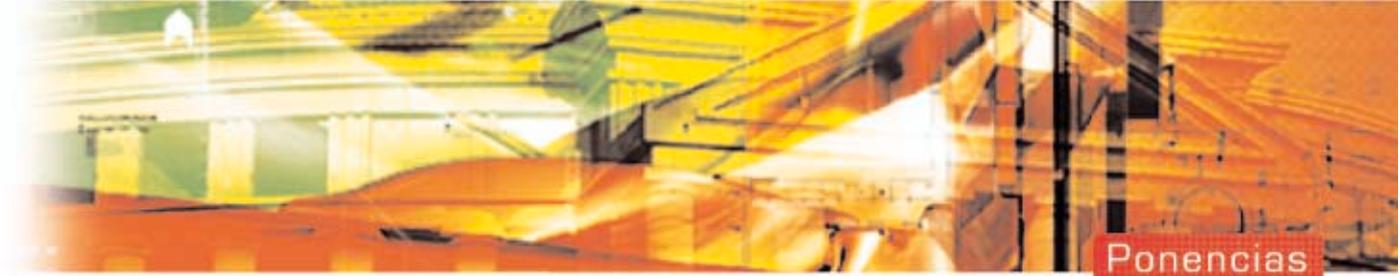
Si una persona entra al sistema sin utilizar mecanismos de identificación, accederá a la información no particularizada. Este espacio contará con un gestor de contenidos, que permitirá publicar toda la información de interés de la entidad (organigrama, inventario, normativa, eventos, etc.).



Espacio personal.

Una vez superado el mecanismo de autorización, se proporcionará el acceso a los datos personales. Toda la información que proceda de la Administración se presentará estructurada en un directorio particular de cada ciudadano, y por esta vía se podrá:





- Revisar el historial de trámites y contactos realizados.
- Solicitar documentación.
- Ver el estado de tramitación de sus expedientes.
- Recibir avisos e información particular sobre temas en los que ha manifestado su interés, etc.

Nuestro proyecto

- **Actualización y mejora del conjunto de mecanismos que integran y definen la seguridad de los sistemas de información**

El incremento en el grado de apertura de los sistemas de información que componen el núcleo de gestión del Gobierno de Cantabria hacia el exterior de la organización para acercarlo a los ciudadanos y empresas supone un aumento real del riesgo de experimentar ataques que violen la seguridad de los sistemas. Por este motivo, se hace necesario actualizar, en paralelo a la evolución del mercado, los mecanismos de seguridad física, procedimental y lógica asociados a los sistemas que son accesibles desde el exterior de la organización.

- **Firma del convenio de colaboración con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para la incorporación del Gobierno de Cantabria al Proyecto CERES**

El Gobierno de Cantabria estima oportuno adherirse al proyecto CERES, puesto que se considera como el marco de referencia óptimo en el que las Administraciones Públicas españolas pueden realizar sus procesos de firma electrónica y administración digital.





- **Implantación de la firma electrónica (Proyecto CERES) en las transacciones administrativas realizadas por el Gobierno de Cantabria**

Para que la Administración Electrónica sea una realidad en Cantabria, es necesario implementar mecanismos seguros que permitan identificar unívocamente la identidad de la persona (física o jurídica) que se relaciona con la Administración.

Así mismo, se debe garantizar la inviolabilidad de la información transmitida, así como el no repudio de la información enviada y recibida.

La implantación del proyecto CERES a los trámites administrativos se llevará a cabo de manera gradual, consolidando los resultados obtenidos y progresando hasta alcanzar la totalidad de los procedimientos informatizados iniciados a instancia de parte.

4.- CONCLUSIÓN.

Según el barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas, los ciudadanos perciben actualmente la Administración como: autoritaria (39%), lenta (48,9%) y estricta en el cumplimiento de las normas (45,8%). Estos valores son los de la Administración burocrática clásica que no satisfacen las demandas de la sociedad actual. Por el contrario, las actitudes demandadas por los ciudadanos son: eficacia (31,8%), acercamiento (23,1%) y empleados motivados para hacer bien su trabajo (10%). Por consiguiente, se necesita un cambio de la Administración hacia una cultura que de un mayor énfasis a estos valores.

Este cambio debemos basarlo en medidas que vayan dirigidas a aumentar su accesibilidad, como las que hemos visto para potenciar la realización de gestiones administrativas a través de Internet. Pero no debemos olvidar que, en España, actualmente accede a la Red un 20% de la población mayor de 14 años, por lo que las mejoras en las oficinas de atención al ciudadano, la potenciación de los servicios de atención telefónica y la formalización de los sistemas de reclamaciones y sugerencias, van a seguir siendo necesarias durante muchos años.



Debemos mencionar que el proceso de incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el sector público no está exento de riesgos. El más grave de ellos es la posibilidad de que se produzca la llamada “brecha digital”, consecuencia de la mayor o menor velocidad con que las distintas regiones se incorporan a las nuevas tecnologías, y que puede implicar un incremento exponencial de los desequilibrios sociales en nuestro País.

Un ejemplo claro es la extensión de la red de banda ancha, que no está disponible en todo el territorio, ya que a las operadoras sólo les resulta rentable las inversiones en localizaciones con elevada densidad de población. En estos casos, el papel de los Gobiernos resulta crucial para el desarrollo de políticas activas que impidan la fractura territorial, social y educativa, con la consiguiente marginación de aquellos segmentos de población que tengan dificultades para el acceso a las nuevas tecnologías. Los fundamentos de las ciudades políticas son:

- Inversiones y actuaciones públicas donde no llega el mercado, especialmente en pequeñas poblaciones y en lugares aislados.
- Abaratamiento de accesos y equipos, llegando a la promoción gratuita en determinados colectivos y para determinadas acciones.
- Formación para los jóvenes, los mayores de 50 años y aquellos colectivos con dificultades de acceso.

Al igual que la Revolución Industrial abrió abismos entre países y regiones, la Sociedad de la Información establece nuevas distancias en nuestras sociedades, y lo está haciendo a gran velocidad.

En el umbral del cambio que se está experimentando, de una Sociedad Industrial a una Sociedad de la Información, se puede asegurar que el correcto uso de las nuevas tecnologías, siempre que vayan acompañadas de servicios y contenidos, puede convertirse en un factor de desarrollo económico y de mejora de la calidad de vida.