

RESEÑAS:

SUÑÉ CANO, J.E., El E-Government en el Contexto Global. Implantación en España, Europa y México, Ed. Porrúa (México), 2013. ISBN 978-607-09-1391-4, 350 pp.

Por M^a Ángeles Cano Linares

Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTICs) y su impacto en las sociedades actuales son uno de los rasgos más sobresalientes de nuestros días. Por ello, el tema tratado en el libro *E-Government en el Contexto Global. Implantación en España, Europa y México*, resulta de especial interés ya que aborda, de forma clara, precisa y profunda, una de sus manifestaciones más sobresalientes ya que repercute directamente en los ciudadanos, la Administración electrónica, haciendo especial referencia a España e Iberoamérica.

Así, el autor opta por seguir la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico de 2007 para definir la Administración electrónica como el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos aunque no se limita a la misma y apunta, muy acertadamente, que, en definitiva, que la administración electrónica es una renovación de las administraciones públicas o incluso una nueva administración.

En la obra se analiza el ranking del *E-Government* en el mundo y muy especialmente en el ámbito Iberoamericano.

La primera nota, derivada de los datos proporcionados por las Naciones Unidas, que en su año de 2012 los recoge integrados a nivel de todo el continente americano, es la enorme disparidad entre el Norte y el Sur. Así, Norteamérica, esto es, Estados Unidos y Canadá, es el líder mundial, con una puntuación de 0.8559. En cambio México -que lidera la región con un 0.6240- es incluida en Centroamérica, cuya media regional es

0.4895, mientras que el correspondiente índice en los países del Caribe es de 0.5133 y en Sudamérica de 0.5507.

Como se destaca en el libro, en términos globales estos datos no son especialmente negativos para Iberoamérica puesto que la mayoría de los países se sitúan en el top 60 mundial. Así, entre los grandes países iberoamericanos, el ranking es: Chile (0.6769), Colombia (0.6572), Uruguay (0.6315), México (0.6240), Argentina (0.6228) y Brasil (0.6167).

Algunos otros datos interesantes que destacan sobre en relación con Centroamérica y México, que no en vano es el líder de la región en cuanto a desarrollo de la Administración Electrónica. En concreto, México ofrece además un servicio de búsqueda que indexa diariamente los portales web federal, de los Estados y municipales. El autor usando un lenguaje coloquial y aparcando momentáneamente el rigor técnico, habla de una especie de “Google” de la Administración Electrónica mexicana. De hecho, su estructura se inspira claramente en el propio Google, aunque también se inspira en el portal estadounidense. Se trata de un portal nacional con más de 400 millones de registros, que tiene muy en cuenta a los grupos vulnerables. El portal se integra con las más importantes redes sociales, como Facebook y Twitter y está en el selecto 19% de países que ofrecieron un portal integrado de este tipo en 2012.

En la obra se señala que la estrategia de desarrollo de la Administración Electrónica en Centroamérica se ha basado en las tecnologías móviles, que han permitido reducir la brecha digital. Lo que, en opinión del autor, da cuenta del éxito de las iniciativas de Administración Electrónica de Panamá o de El Salvador, por ejemplo.

Realizando un análisis histórico, el autor recoge como en el ámbito iberoamericano, las propuestas de reforma de la Administración Pública desde finales de los 90, han surgido del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), organización internacional gubernamental, que se constituyó en 1972, a partir de una recomendación de la Asamblea General de Naciones Unidas con el fin de que una entidad del referido ámbito internacional regional se ocupase de la modernización de las Administraciones Públicas como motor del desarrollo económico y social.

En el ámbito del CLAD, ente otros importantes documentos, se aprobó en Pucón (Chile) 2007, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE), en el curso de

la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado y posteriormente recibió la aprobación de la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, desarrollada en Santiago de Chile, en noviembre de 2007.

El núcleo de la Carta es el mismo que el de la española, Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), esto es el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado.

A juicio del autor, los principales objetivos de la Carta son los siguientes: Definir el derecho de los ciudadanos a la relación electrónica con las Administraciones Públicas, así como el contenido del referido derecho; Conseguir a través de la misma una mejora en la eficacia y eficiencia, así como de la transparencia de las Administraciones Públicas, mejorando así la calidad de los servicios públicos; Impulsar, a través del *E-Government*, la sociedad de la información y del conocimiento, en los países iberoamericanos; Generar información de alto valor añadido, que aumente la competitividad y, finalmente, facilitar la gobernabilidad democrática y la participación ciudadana.

El Dr. Suñé también desglosa en la obra los principios de la administración electrónica según la Carta Iberoamericana (SIGE).

A destacar, por un lado, el principio de igualdad, entendido en el sentido de que no se discrimine a los ciudadanos que no utilizan medios electrónicos, pero siempre de forma compatible con el fomento de la utilización de tales sistemas. Por otro, el principio de legalidad puesto que la Administración Electrónica no será, en ningún caso, menos garantista que la Administración tradicional.

Además, son igualmente esenciales el principio de conservación de datos, tanto a nivel de comunicaciones, como de documentos electrónicos como los principios de transparencia y accesibilidad, íntimamente vinculados en la Carta con la Administración Electrónica. De ahí la sorpresa del autor de que hasta 2012 España no se hubiera planteado seriamente dotarse de una Ley de Transparencia.

Finalmente, destacan el principio de información responsable. Todo lo que se publique en sitios oficiales debe ser asumido por la correspondiente institución pública y responder por ello, sin que quepan cláusulas de exención de responsabilidad por los

correspondientes contenidos, salvo que se indique clara y reiteradamente que el correspondiente sitio no tiene carácter oficial además de la recomendación de uso de estándares abiertos y software libre, así como de sistemas multicanal.

Otro importante aspecto analizado en el libro es el derecho a la relación electrónica con la Administración en base a lo recogido por la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.

Señala el autor que el reconocimiento de este derecho ciudadano tiene múltiples implicaciones, como simplificación de trámites, interoperabilidad y coordinación administrativa puesto que al tratarse de un derecho exige que su contenido sea tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite o procedimiento correspondiente.

El aspecto de la universalidad, en el sentido de poder dirigir todo tipo de escritos, hacer cualesquiera pagos, e incluso recibir notificaciones, si el ciudadano acepta que se le dirijan por medios telemáticos, es igualmente relevante al igual que el acceso a la información administrativa por medios electrónicos, en pie de igualdad con los sistemas tradicionales, como boletines o tabloneros de anuncios. Permite asimismo conocer, por medios electrónicos, el estado de tramitación de los expedientes administrativos.

Otros aspectos relevantes son, por ejemplo, que los documentos electrónicos tengan la misma validez que los que utilicen el tradicional soporte papel o la posibilidad de “Ventanilla única”, lo que exige, según la CIGE, interoperabilidad y simplificación de los registros administrativos.

En relación con el derecho a la relación electrónica con la Administración, defiende el autor que se trata de un derecho cuyo ejercicio efectivo implica establecer sistemas de identificación de personas y autenticidad de documentos, lo que alcanza a los equipos y sistemas informáticos. Implica también que se puedan conocer las direcciones electrónicas de las Administraciones Públicas y un adecuado sistema de registros electrónicos, que den fe de la recepción de los correspondientes documentos.

El autor no cesa en apuntar que debe garantizarse también la seguridad de los sistemas de información, incluida la responsabilidad -irrenunciable- por los contenidos informativos que se ofrezcan a los ciudadanos, o la confirmación de recepción de los documentos electrónicos, mediante copias autenticadas, en las que figure la fecha y hora

de recepción, con lo que se rebasa incluso el principio -asimismo presente en la Carta- de equivalencia de los documentos electrónicos, con los correspondientes en papel, pues al menos en España, los registros tradicionales sólo están estrictamente obligados a sellar la primera página de las entradas que en los mismos se efectúen, salvo que el ciudadano pida que se le expida recibo de lo aportado.

Se insiste en el carácter multicanal y abierto de los procedimientos de relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, así como en el apoyo que han de prestarles las oficinas de información, tanto a nivel de equipos, como de apoyo personal a las personas que no tengan la suficiente formación, para relacionarse por sí mismas con la Administración correspondiente.

Se contemplan asimismo los principios de protección de datos personales y de accesibilidad de la información de que dispongan las Administraciones Públicas sobre los propios ciudadanos.

Finalmente, el autor aborda la vertiente más práctica de todo lo expuesto con anterioridad y analiza la necesidad de llevar a cabo lo contemplado en la CIGE respecto a la implementación y desarrollo de la Administración electrónica.

Insiste en los cambios organizativos (*management*) y en la interoperabilidad. Así por ejemplo se dice que ello implica desarrollar metodologías de planificación específicas (que incluyan la evaluación y el monitoreo), generar estrategias de gestión y producción de información pública y también gestionar redes con base en modelos de gestión de conocimiento. Además se destaca la necesidad de adaptar las reglas de procedimiento e implementar nuevos sistemas de gestión.

Asimismo recalca la importancia de los tiempos de implementación de la Administración Electrónica y de establecer compromisos sobre los mismos. Recuerda el autor como la Carta iberoamericana prevé la creación de organismos responsables de la implementación del *E-Government*, así como de la creación de instancias de coordinación, tanto interdepartamentales, como sectoriales y como es también indispensable la colaboración entre las Administraciones Públicas, más allá de su autonomía. Al respecto, se señala como básica la interoperabilidad, que además ha de rebasar con mucho el ámbito interno de los Estados, proponiéndose incluso lograr un

estándar común de interoperabilidad entre todos los países iberoamericanos y como deben implementarse programas de formación de los funcionarios públicos.

Se aprecia la importancia de poner en marcha iniciativas que promuevan la familiarización de los ciudadanos con las NTICs, así como de conocer la opinión de los mismos sobre el sistema de Administración Electrónica. A estos efectos es básica la usabilidad del software y, a fin de cuentas, que sea amigable (*friendly*), de forma que sea disponible, accesible y manejable intuitivamente, fomentando inevitablemente la inclusión, tanto de personas con discapacidades y promoviendo, con carácter general, la reducción de la brecha digital.

El objetivo último, en opinión del autor, es conseguir una cultura ciudadana de Administración Electrónica y dotar a tal efecto de medios tanto a espacios públicos, como incluso a determinados espacios privados, facilitando al máximo el acceso de todos los ciudadanos a los medios telemáticos, con especial atención a la infoalfabetización y a la particular necesidad, en Iberoamérica, de favorecer la inclusión de las comunidades indígenas y realiza una defensa enconada sobre la necesidad de favorecer los servicios públicos integrados, los portales únicos y el desarrollo de las infraestructuras basadas en la banda ancha, a cuyo efecto se sugiere que el escenario de competencia en los servicios de telecomunicaciones, debe ser compatible con las obligaciones de servicio público, en cuanto servicio universal.

En definitiva, se trata de una obra que aborda de forma integrada, clara y clarificadora, desde una perspectiva jurídica y con gran precisión técnica una de las nuevas realidades que este desarrollo de las NTICs ha incorporado a nuestras vidas, quizás sin que fuéramos del todo conscientes de ello.

M^a Ángeles Cano Linares