

¡Mejor prestación de servicios públicos en la sociedad de la información!

1. Prestación básica y acceso abierto

El acceso abierto a Internet es actualmente una característica fundamental de cualquier sociedad de la información. El carecer de acceso a Internet supone la exclusión de amplios ámbitos de la vida social y familiar, la imposibilidad de aprovechar las oportunidades educativas y el acceso a la información, y la exclusión del proceso democrático, tanto en la vida privada como en la laboral.

Cualquier persona, procedente del medio urbano o rural, rica o pobre, discapacitada o no, necesita acceso a Internet con suficiente banda ancha. Para evitar la *brecha digital* en el ámbito laboral y en la sociedad debemos:

redefinir el concepto de prestación básica y garantizar el acceso a todos los ciudadanos a través del mantenimiento de los servicios *entre personas* y el acceso de todo el personal laboral a la intranet y a Internet.

2. El conocimiento compartido es conocimiento multiplicado

La educación y el acceso al conocimiento son derechos básicos que cobran cada vez mayor importancia. Las nuevas tecnologías han facilitado de manera notoria el acceso e intercambio de información y conocimiento. Queremos garantizar, utilizar y extender estas oportunidades para la participación social, económica y cultural.

La restricción calculada de la cantidad de información disponible, la introducción de barreras técnicas y la creciente privatización de la base de conocimiento público suponen una ofensa contra las personas. La participación democrática en la vida pública exige el acceso libre a la base de conocimiento.

Las leyes deben estar formuladas de tal forma que no impidan compartir el conocimiento y la cultura sino que los promuevan. Las licencias de fuente abierta como *Creative Commons* y la Licencia Pública General de GNU deben garantizar la protección de los activos de la comunidad contra la apropiación por parte de intereses privados.

3. La no privatización de los bienes públicos en el ciberespacio

Los registros públicos, las bibliotecas, los museos y otras instituciones culturales son patrimonio de todos, al igual que las formas digitalizadas que adoptan sus pertenencias y tesoros. No se deben vender ni pasar a manos privadas.

Los bienes financiados con dinero público o subvencionados deben ser de libre acceso para el público en general y deben estar, conforme evolucionan las nuevas tecnologías, públicamente disponibles en su forma digital y ser en su mayor parte gratuitos.

4. Más autonomía y control público

Muchos países europeos cuentan con una larga tradición en la prestación de servicios públicos, y fomentan avances sociales como son la coherencia social y la igualdad de oportunidades. La aplicación de la Directiva de servicios de la UE no debe permitir el debilitamiento de la autonomía y el control democrático de las entidades públicas.

También en la sociedad de la información, la Función pública debe continuar garantizando la prestación básica a partir de los recursos públicos. La externalización, la privatización y la colaboración público-privada a menudo implican el traspaso a manos privadas de la autonomía y el control, supuestamente por motivos de “maximización de la eficiencia” o “reducción de costes”, con consecuencias a menudo inaceptables para la ciudadanía en general.

En relación con la tecnología de la información, la Función pública debe ser capaz de decidir qué comprar, calcular los costes de manera realista para evitar inversiones desastrosas y, cuando sea necesario, prestar ella misma los servicios. Para ello se necesita suficiente personal capacitado (en TI). La insuficiencia de competencias técnicas a nivel interno originaría un enorme grado de dependencia del sector privado. Esto sería problemático para el control y la democracia.

5. Métodos y estándares democráticos fiables

Los procedimientos transparentes y las fuentes de información fidedignas son un pilar central de la Administración electrónica. No debemos permitir que los procesos administrativos se oculten o sean difíciles de examinar por el hecho de que sean comunicados por medios electrónicos. Esto se refiere tanto a los aspectos técnicos como a los organizativos.

Tres áreas fundamentales:

1. Los ciudadanos deben ser capaces de confiar en el proceso electoral. En la situación actual, la votación electrónica supondría forzar a los ciudadanos a renunciar a cualquier verificación del procedimiento y simplemente esperar que el ordenador transmita las intenciones de voto tal y como las han expresado.

2. La página web de un municipio es una *puerta virtual* a la ciudad. Vender o ceder su mayor parte a los operadores privados acaba con el espacio público de Internet. Los contenidos comerciales del sitio no deben superar a la información y el material proporcionados por el sector público; la presencia de la ciudad en Internet no debe quedar reducida a una pequeña área en un conglomerado de medios. Si el sitio lo alberga un proveedor privado sería muy difícil distinguir entre un contenido con fines comerciales y la información oficial ofrecida para el interés común.

3. Centro de llamadas o foro electrónico de ciudadanos. Si una persona se pone en contacto con las autoridades públicas, bien por teléfono o correo electrónico, tiene que tener confianza en que está hablando realmente con funcionarios públicos.

Para que los estándares y estructuras democráticas sean fiables, hay que separar claramente el contenido público del privado. El contenido público debe ser transparente y proceder de una fuente fidedigna.

6. Administración electrónica con estándares abiertos

La interfaz técnica con la Administración debe ser de tal forma que los ciudadanos no tengan que hacer compatible su propio equipo informático con los productos de software o de hardware (propietarios) específicos para tener acceso a los contenidos públicos.

La Administración electrónica requiere la neutralidad de la red y estándares abiertos, por ejemplo en relación con los formatos de documentos, firmas y aplicaciones de software. Sólo así podrá librarse de problemas la interacción técnica y se permitirá la competencia a los proveedores comerciales.

Las infraestructuras digitales del Estado no deben depender de los fabricantes. Las aplicaciones de Administración electrónica deben estar construidas sobre una base técnica que sea transparente, fiable y abierta al escrutinio democrático, y no deben restringir de forma alguna la autonomía.

7. Garantizar las infraestructuras críticas

La utilización de las TIC en centrales nucleares, hospitales u oficinas de pago de prestaciones de Hartz IV no debe constituir en sí una amenaza a las mismas instalaciones (piratas informáticos, virus, etc.) y las instalaciones que prestan servicios públicos no deben

depender de las TIC hasta el extremo de colapsarse en caso, por ejemplo, de fallo energético prolongado.

El mal funcionamiento técnico (por ejemplo, los ordenadores no funcionaron el día en que vencía el pago de las prestaciones) ha hecho que algunas autoridades locales hayan instalado sistemas manuales de copia de seguridad. Es importante, también para el sector social, identificar las *infraestructuras críticas* y ofrecer alternativas a los procesos digitales cuando sea conveniente.

8. Protección de datos y garantías de identidad

Cualquier forma inadecuada de utilización de los datos en ambos sectores público y privado debe ser ilegal y deben existir medidas técnicas y organizativas adecuadas para evitarlo. Exponer y compartir datos personales para fines comerciales y elaboración de perfiles personales constituyen ejemplos de este tipo de abuso. Se debe penar el fisgoneo electrónico a los trabajadores y, como mínimo, debe entrar en vigor la Ley de protección de datos de los empleados.

Hay que respetar el principio de *ahorro de datos* en cualquier proceso de recopilación y almacenamiento de datos personales; en algunos casos no debería producirse registro electrónico de datos alguno. No debe existir el almacenamiento de datos ni la búsqueda en línea, las bases de datos existentes deben disminuir y se debe garantizar la privacidad (en los ámbitos de la vida laboral y privada de las personas). Los ciudadanos deben tener la última palabra sobre cómo se utilizan sus datos personales. El derecho básico a la autodeterminación en relación con el tratamiento de datos, como confirma el Tribunal Constitucional Federal, es indispensable en la sociedad de la información.

9. Democracia electrónica para la población activa, una mayor codeterminación

La democracia electrónica se debe aplicar también a los prestadores de servicios públicos: La sociedad democrática necesita de la codeterminación y la libertad sindical. Hay que fortalecer y acomodar a la era de la información la legislación pertinente como es la Ley relativa a los comités de personal (BetrVG), la Ley federal de representación del personal (BPersVG) y las Leyes de representación del personal de los *Länder* (LPersVGs). Hay que corregir los actuales avances negativos.

Hay que conservar la libertad de asociación y el derecho a participar en la actividad sindical en un mundo en red conectado por medios electrónicos donde ha cambiado la organización del trabajo. El tablón de anuncios ha quedado enmarañado en telarañas y el trabajo está cada vez más descentralizado; es importante que los empleados, los comités de personal, los comités de empresa y los sindicatos sean capaces de acceder a la intranet y a los sistemas de correo electrónico de los departamentos de la Administración y las empresas. Todos los empleados necesitan acceso a la intranet y a Internet gratuito y sin censura.

10. La prestación de servicios públicos no debe quedar en manos de los activistas a favor de las TI

La planificación de las infraestructuras públicas de TIC, la formulación de legislación en relación con el ámbito laboral y la sociedad en general no deben quedar en manos de los activistas a favor de las TI. Debemos construir de nuevo estructuras que no se sustenten en los beneficios sino que estén diseñadas para servir al interés común. Para ello se necesita la dedicación de políticos y ciudadanos expertos en medios de comunicación. ¡Definir la sociedad siguiendo líneas responsables en materia social implica mejorar también la prestación de servicios públicos en la sociedad de la información!

Este manifiesto, publicado al finalizar la conferencia de ver.di *Administración 2.0* está diseñado para suscitar el debate político. Esperamos que envíen sus comentarios y sugerencias a www.governet.de/9/, donde se encuentra el manifiesto abierto a debate público.

Berlín, septiembre 2009