

## **Decálogo para desarrollar la Sociedad de la Información**

Estamos en un momento pre-electoral en el cual los Partidos Políticos presentan a la Sociedad sus propuestas para desarrollar sus programas de Gobierno. Desde la Asociación de Usuarios de Internet hemos elaborado un decálogo que resume aquellos puntos que se deben de tenerse en cuenta a la hora de plantear propuestas concretas para el desarrollar la Sociedad de la Información.

Este decálogo está inspirado en las ideas, propuestas, sugerencias y problemas que nos hacen llegar día a día los que utilizan Internet y los que se enfrentan a la responsabilidad de desarrollar planes y estrategias.

Si nos hemos dejado algún tema importante te sugerimos que nos lo hagas llegar a través del formulario que hemos preparado en nuestra web:

[http://www.aui.es/i2004/i2004\\_participa.htm](http://www.aui.es/i2004/i2004_participa.htm)

Nuestro compromiso es hacer llegar todas estas propuestas a los responsables de los programas electorales y debatirlos con Empresas y Administración en nuestro próximo congreso Mundo Internet 2004.

### **1.- Brecha digital vs Servicio Universal**

Una de las obligaciones que tienen los gobiernos es administrar nuestros impuestos para eliminar las desigualdades sociales y conseguir un mayor nivel de competencia y bienestar para toda la Sociedad.

A nadie se le ocurriría, en este momento, dejar que el desarrollo de la red de carreteras lo paguen las empresas de transporte ya que de ser así, solo tendríamos enlaces entre aquellos pueblos y ciudades que fuese rentable la inversión.

Sin embargo, la recién aprobada Ley General de Telecomunicaciones mantiene que el Servicio Universal (el nivel de mínimos que debemos disponer todos los ciudadanos) lo deben de financiar las Empresas del sector a través de un fondo constituido para este fin.

El modelo es perfecto para no hacer nada: el Estado no reduce la "brecha digital" porque no dispone de fondos y las Empresas no aportan dinero a este "fondo" porque no pueden dedicar dinero para negocios que no son rentables.

### **2.- Desarrollo sostenible de las infraestructuras**

La sostenibilidad en aquellos elementos que sirven de base a la actividad social e industrial (edificios, carreteras, puentes, infraestructuras, ...) se apoyan en la existencia de proyectos que son visados por cuerpos técnicos.

El análisis y visado de estos proyectos y la aprobación por aquellos que tienen competencia, - tradicionalmente los Colegios Oficiales -, garantizan unos niveles de seguridad, salubridad, calidad y adecuación a las normas nacionales e internacionales.

Curiosamente este modelo funciona bien y con rigor en todos los Sectores menos en el de Telecomunicaciones, en cuyas redes e infraestructuras debe de apoyarse el desarrollo de la Sociedad de la Información.

Este rigor técnico es de gran trascendencia y una mala aplicación puede tener consecuencias que afectan a la salud, a la seguridad de los ciudadanos y a nuestra economía sobre todo en un momento en el que todo apunta a un mundo sin hilos, en competencia y con una tecnología en pleno cambio.

Las contradicciones son flagrantes, y así, nos encontramos con Administraciones Locales que ponen trabas al desarrollo de las redes de tercera generación, las cuales permiten tener banda ancha en cualquier punto de esa ciudad, y en paralelo lanzan propuestas para desarrollar la banda ancha con tecnologías alternativas sin un modelo de negocio y sin un proyecto que garantice los requisitos que ellos mismos exigen a las operadoras, Dilapidando dinero público y poniendo en riesgo la salud de todos nosotros.

### **3.- Si hay competencia mejora la calidad y la oferta**

Una de las claves para que los proveedores mejoren sus precios y la calidad de los servicios que nos ofrecen es conseguir una regulación que facilite la existencia de una competencia real entre ellos.

Para ello, el regulador debe de evitar que se pongan trabas para cambiar de proveedor sobre todo en aquellos que comparten infraestructura como es la banda ancha a través de ADSL.

El cambio de proveedor debe de ser sencillo, inmediato y sin penalización económica para el contratante.

Disponer de un marco con unas reglas de juego estables en el medio plazo permitirá que las empresas se arriesguen a invertir en infraestructuras costosas. Por otro lado, aplicar con rigor el marco legal vigente ayuda a que las empresas tengan confianza y por tanto inviertan. Estas responsabilidades que recaen directamente en el Ministerio de Ciencia y Tecnología y en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones se acaban de aprobar con la Ley General de Telecomunicaciones y, por tanto, estamos en el momento oportuno para desarrollarla reglamentariamente y crear esas condiciones de estabilidad.

Parece que el futuro de la SI pasa por la banda ancha, Una de las claves para que exista competencia real posible en este sector es facilitar la competencia entre tecnologías (ADSL, UMTS, PLC, WiFi, CABLE y SATELITE) con prioridad sobre la competencia entre empresas. Lo segundo ya se ha intentado con poco éxito ya que todos utilizan un único soporte.

En estos momentos es fundamental que el usuario disponga siempre de al menos dos alternativas de banda ancha en cualquier punto del territorio y a precios asequibles.

### **4.- La confianza desarrolla el uso de las aplicaciones**

Hemos visto escrito repetidamente que de nada sirven las aplicaciones si no hay usuarios para utilizarlas. Condición, sin duda, necesaria pero en ningún caso suficiente. En nuestra opinión lo que desarrolla el uso de la red y sus aplicaciones transaccionales (comercio, banca, administración,...) es la confianza.

Para generar esta confianza es necesario poner en práctica un conjunto de medidas entre las cuales destacamos las siguientes:

- Escuchar al Usuario para conocer lo que realmente le preocupa. Para ello es básico establecer canales sencillos, electrónicos y eficientes que permitan atender sus problemas.  
Tenemos que generar herramientas para que todas aquellas organizaciones que están en contacto con los Usuarios gestionen eficazmente las quejas. Conseguir que el Usuario exponga su problema una sola vez y que le llegue a todos aquellos organismos o empresas relacionados con el asunto en cuestión.
- Aplicar la ley con eficacia y rigor, si hablamos de Internet esto significa agilidad. El objetivo impedir que determinadas prácticas fraudulentas se desarrollen y desaparezcan antes de ser perseguidas (dialers, juegos de apuestas, publicidad, ..)

- Establecer procedimientos de mediación y arbitraje que permitan la resolución extrajudicial de los conflictos y favorecer la autorregulación sectorial.
- Desarrollar y potenciar las herramientas y las iniciativas cuyo objetivo sea aumentar o medir la seguridad y la calidad de los productos y servicios que se prestan.

## **5.- Enfocar a las Personas y a los Usuarios para desarrollar la SI**

Venimos observando como se repiten errores que ya se dieron en el desarrollo de otros inventos “tecnológicos” como la radio o el teléfono. Estamos construyendo un mundo de productos y servicios diseñados y dirigidos desde la oferta, es decir, por aquellos que quieren vendérselos.

Los tecnólogos cuando no venden sus productos o servicios, como buenos técnicos, sacan conclusiones en dos dimensiones: o bien es un servicio caro o bien los usuarios no disponen de los elementos necesarios (infraestructuras y terminales) para utilizarlos.

La reflexión tiene su lado bueno porque siempre ha ido acompañada de desarrollos y despliegues importantes de infraestructuras, de nuevos terminales y de reducciones de precios, pero nunca ha sido esta la solución del problema.

Nos encontramos de nuevo ante una condición necesaria pero no suficiente. La clave para solucionar sus problemas siempre la han dado las personas, son ellas las que deben de entender los beneficios de una tecnología y decidir que usos hacen de ella. Cuando hay algo útil e interesante se dispara su uso y casi siempre es distinto al previsto inicialmente por los tecnólogos.

Las propuestas deben de estar orientadas a acercar la Sociedad de la Información allí donde ya están las personas y a utilizar las aplicaciones y la tecnología que la gente quiera utilizar.

Es mejor, en nuestra opinión, poner acceso a Internet en una Centro de Gente Mayor ya existente que crear un centro nuevo para que la Gente mayor vaya a conectarse a Internet.

Es mejor ayudar a resolver los problemas y gestiones que tiene un ciudadano con la administración que obligarle a que sea Usuario de Internet para resolverlos.

Es mejor utilizar los terminales (móviles, teléfono fijo, correo, PC,...) que ya se usan y tiene el ciudadano que obligarle a comprar uno nuevo.

En el contexto español los mismos errores se repiten a nivel estatal, autonómico y municipal. Así nos encontramos con redes de tele-centros, infraestructuras inalámbricas o promociones de equipos que nadie aprovecha y que desaparecen una vez que se ha sacado la rentabilidad mediática (todo un derroche de recursos).

## **6.- El teléfono móvil: ese gran olvidado que todos tenemos en nuestro bolsillo**

Resulta paradigmático y sorprendente que un terminal con una penetración superior al 76% con un modelo de competencia y de rentabilidad ya desarrollado y con un gran potencial de aplicaciones, sea el gran olvidado en casi todos los planes estratégicos de nuestras administraciones.

Las posibilidades que tienen los móviles actuales: voz, datos, multi-media, movilidad, seguridad, personalización, banda ancha y sobre todo penetración deberían situarlos en el centro de prioridad para desarrollar la Sociedad de la Información.

El móvil puede ser la llave para conseguir seguridad y calidad en las aplicaciones transaccionales de Internet (comercio, banca, administración, facturación electrónica, ...) sin tener que invertir ni en terminales ni en despliegue de infraestructuras. Los usuarios ya tenemos el terminal, los operadores tienen las redes y quieren seguir invirtiendo porque tienen un modelo de negocio claro y definido.

El móvil puede permitirme que me olvide de todas mis claves y a la vez proporcionarme una mayor seguridad en el acceso a cualquier aplicación de Internet, puede hacer posible el acceso a un certificado digital instantáneamente y sin tener que desplazarme físicamente a ningún sitio.

La interconexión entre el DNI digital y las aplicaciones de Internet sería más fácil y económica desplegarla si pensamos en el Móvil pero los técnicos no están para dar soluciones sencillas a grandes problemas y probablemente nos propongan otras.

Los servicios SMS son suficientes para un gran número de gestiones como confirmar una cita previa, avisos del Colegio, Ayuntamiento, Banco..

Los tecnólogos pensaron que el móvil era para navegar por Internet (Wap) y como no funciono se olvidaron de él, los usuarios descubrieron los SMS y algunas aplicaciones como la Banca Electrónica ya han descubierto que es un gran aliado para aumentar la seguridad con muy poca inversión. Solo falta que los estrategas se den cuenta de la importancia que puede jugar este dispositivo y que sepamos aprovechar esa oportunidad para la cual estamos en una buena posición de partida.

## 7.- Modelos posibles en entornos cambiantes

La tecnología, la digitalización y la globalidad nos plantean retos importantes que suponen la desaparición de algunos negocios, la creación de nuevos y todo ello en un entorno donde todo está en continuo proceso de cambio: las leyes, la tecnología, los terminales y sus usos. Estos retos requieren ir buscando propuestas que tengan un debate amplio y participativo y que tengan el mayor grado posible de consenso. Podemos tomar dos actitudes ante esta situación: mirar hacia el otro lado y esperar a ver qué pasa o bien ser proactivo y permitir que el debate y la discusión se realicen y ser catalizador en la búsqueda de consensos. En estos momentos hay, en nuestra opinión, varios temas muy importantes que se deben abordar por la administración desde la humildad que supone el reconocer de entrada que no sabemos que alternativas son mejores o peores. Estos temas son, entre otros, los siguientes:

- Los derechos de Autor y la Propiedad Intelectual en los contenidos digitalizables: música, información, diseño, literatura, ....
- La Calidad del Correo electrónico y la lucha contra el correo no deseado (Spam)
- El uso de software libre en los entornos Administrativos

Las soluciones unilaterales de sencilla aplicación como las de imponer un canon pueden ser tremendamente injustas e impopulares e incluso pueden frenar el desarrollo. No pagar por algo que cuesta también nos lleva a un camino sin salida ya que el autor deja de crear si no puede cobrar por su trabajo. Pensar que implantar Software Libre no tiene costes o pensar que aquel que desarrolla software no puede buscar modelos para cobrar por ello no parece que sea lógico. Nosotros no tenemos la solución a estos retos pero pensamos que merece la pena debatirlos entre todos los implicados para buscar propuestas posibles.

## 8.- Administración electrónica

Los Usuarios queremos resolver problemas y gestiones que tenemos con la Administración de una forma sencilla, ágil y cómoda.

No queremos saber si un trámite es de ámbito municipal, autonómico o nacional; no queremos que nos pidan papeles que ya tiene la administración; no queremos que nos obliguen a comprar o a utilizar una nueva tecnología como requisito previo a cualquier mejora.

En definitiva, queremos que la administración nos lo ponga fácil y que concentre sus esfuerzos en aquellas gestiones que más utilizamos: salud, enseñanza, impuestos, certificados, multas,

...

Para conseguirlo, es necesario que la comunicación con el ciudadano sea multicanal (teléfono, correo, internet, ...), que las administraciones estén interconectadas entre sí, que los funcionarios apoyen el cambio y que se escuche al administrado para saber qué problemas o qué situaciones quiere resolver.

Este proceso requiere un gran esfuerzo de coordinación, de comunicación y de aprovechamiento de herramientas en un entorno descentralizado para no reinventar "la rueda" en cada uno de los escalones administrativos.

En este sentido pensamos que hay que potenciar el papel del Ministerio de Administraciones Públicas frente al de Ciencia y Tecnología como eje de coordinación de políticas y de proyectos en la e-administración ya que la Tecnología en este caso es un medio pero no es el fin.

## 9.- Llevar la informática al aula ¿Para qué?

Hemos oído repetidamente esta frase “tenemos que pasar del aula de informática a al informática en el aula” cuya primera consecuencia es una carrera para ver quién promete más ordenadores por alumno.

Estamos de nuevo ante una propuesta lanzada por “tecnólogos” (a los cuales les va bien vender muchos ordenadores) sin tener en cuenta la opinión de los docentes.

Para el “tecnólogo” lo importante es mejorar algún que otro indicador de la SI, para el político lo importante es la foto del momento, sin embargo para el Profesor lo importante es enseñar y que el alumno aprenda y probablemente no comparte la solución que le proponen los técnicos. Introducir las nuevas tecnologías en el entorno educativo no debe de llevarnos a simplificar el problema e intentar resolverlo por la vía, por otro lado costosa, de instalar terminales. De nuevo la tecnología es un elemento que puede ayudar pero que no resuelve el problema.

Como siempre, lo útil y lo importante lo saben los que trabajan día a día en esta labor, son ellos los que deben de entender, antes que sus alumnos los beneficios que pueden obtener del uso de las nuevas tecnologías y decidir posteriormente qué aplicación quieren hacer de ellas.

Por ello, creemos que es más importante buscar aplicaciones, contenidos, información que facilite el trabajo a los docentes y su relación con el entorno (alumnos, padres, colegio) antes que plantearles propuestas nuevas que las perciben como una complicación y que por tanto nunca la apoyarán.

## **10 .- Nueve ideas que se resumen en una**

Como dice la copla estos “mandamientos” podemos resumirlos en uno: sentido común. Muchas veces las respuestas las tenemos cerca basta con mirar atrás o a nuestro alrededor para encontrar soluciones y situaciones que ya se han probado y experimentado.