

Administración 2.0: Necesidades y retos por delante

La Administración Electrónica, de acuerdo con la definición de la Comisión Europea, persigue la mejora de los servicios públicos, el apoyo de las políticas públicas y el refuerzo democrático mediante la introducción de las Tecnologías de la Información y la adquisición de nuevas capacidades por la Administración. La continua evolución de los servicios demandados y las políticas necesarias para satisfacerlos, ha modificado de forma permanente los retos a los que la Administración-e ha tenido que hacer frente para desarrollar su papel coadyuvante. El nuevo contexto socioeconómico nos lleva a una nueva etapa de este camino.

POR EMILIO GARCÍA

Durante casi dos siglos las relaciones entre la Administración y Ciudadanía (1) estuvieron marcadas por la rigidez e inercia derivada de los modelos de organización burocráticos. La interacción entre ambas partes acaecía de acuerdo a un procedimiento fuertemente estructurado, sin reparar en el coste en aras de una supuesta eficacia. Las sucesivas crisis económicas acontecidas a partir de los años setenta del siglo pasado y la necesidad de racionalización de costes derivadas del desarrollo del Estado del Bienestar, dieron lugar al nacimiento de la Nueva Gestión Pública, y con ella a una evolución progresiva del modelo de relación entre Administración y Ciudadanía. Desde una primera aproximación basada en la búsqueda

de la eficiencia acorde con la visión del ciudadano como contribuyente, se evolucionó a otra centrada en la efectividad y calidad de servicio apoyada en la perspectiva del ciudadano como cliente. Fue un transitar por el camino que media entre hacer bien las cosas (eficiencia) y hacer las cosas correctas (efectividad) (2).

La Administración Electrónica ha sido activa compañera de viaje del camino arriba descrito. El desarrollo de este papel activo como elemento de transformación, ha exigido una reformulación continua de los objetivos en la propia Administración Electrónica, que es apreciable en nuestro entorno más inmediato. Si la búsqueda de la eficiencia era una de las finalidades que condujo las inversiones de Tecnología de la Informa-

ción en la Administración Tributaria Española en los años noventa del siglo pasado, la efectividad y calidad son principios básicos de los actuales servicios públicos electrónicos que tienen como marco la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (Ley 11/2007).

La actual coyuntura social, demográfica y económica, está provocando una nueva orientación de los objetivos perseguidos por las Administraciones Públicas. De esta manera, la creación de valor público pasa a ser el centro de las políticas de la Administración, y por otro lado, la Ciudadanía pasa a tener un papel activo en la búsqueda de unos objetivos y valores compartidos con una Administración más abierta y transparente. La Administración Electrónica, por consi-

FIGURA 1. Evolución de la Administración Electrónica



guiente, habrá de evolucionar hacia una integración mayor con las iniciativas ciudadanas para seguir desempeñando su papel coadyuvante en este nuevo escenario.

La Administración 2.0

El nuevo replanteamiento del rol de la Administración Electrónica ya ha comenzado. Un indicio claro de ello es la prevista introducción del *empowerment* (3) de la Ciudadanía como una de las tres prioridades de la futura Declaración Ministerial de Malmö (4), y como consecuencia de las políticas y planes de acción de Administración Electrónica dentro de la Unión Europea.

Para satisfacer esta nueva prioridad para la Administración Electrónica, las Tecnologías de la Información habrán de contribuir a:

- Construir redes de gobernanza que integren Administraciones y Ciudadanía
- Dar respuesta a las necesidades y deseos de los ciudadanos con servicios personalizados
- Apoyar el desarrollo de un gobierno más abierto, participativo y democrático
- Desarrollar nuevas formas de gestionar, evaluar y mejorar el rendimiento de los servicios públicos

En resumen, han de ser piedra de apoyo en la creación de una Administración Abierta, más cercana, flexible y receptiva, incentivadora de la innovación propia y de la Ciudadanía. La coincidencia de esta reorientación con el trasfondo tecnológico y conceptual de la denominada Web 2.0, ha llevado a hablar de modo natural del nacimiento de la Administración

2.0, no como una nueva versión de la Administración Electrónica, sino de la Administración en su totalidad.

El paralelismo entre Web 2.0 y Administración 2.0, sin embargo, va más allá de lo temporal. O'Reilly, en el artículo considerado como fundacional de la Web 2.0 (5), enunciaba como su objetivo "aprovechar la inteligencia colectiva" convirtiendo al usuario de servicios electrónicos en "prosumidor" (6). La Web 2.0 se convierte por sus objetivos y de modo natural en el aliado de las nuevas fórmulas que requiere la Administración. Estirando el símil en sentido inverso, podemos decir que la Administración 2.0 pretende alumbrar el nacimiento del "ciudadamistrador" (7).

Integrando la evolución del modelo de relación con la evolución tecnológica, podemos plasmar gráficamente »

el recorrido hasta la construcción de la Administración 2.0 con la siguiente figura. En ella, partiendo de una Administración Electrónica transaccional construida sobre la Web 1.0, se alcanza la construcción de la Administración Electrónica Participativa sobre la Web 2.0. La actual Administración Electrónica centrada en el usuario y apoyada en el valor de la efectividad sería un escenario de tránsito. Aunque la antes mencionada figura del “ciudadmistrador” nacida de la mano de la Administración 2.0 está aún en sus primeras fases de desarrollo, se manifiesta ya de modo palpable en el entorno anglosajón. Servicios de iniciativa pública como Peer-to-Patent (8) o privada como FixMyStreet (9), son ejemplos de servicios públicos electrónicos que anuncian una difuminación de las fronteras entre Administración y Ciudadanía, y nos permiten adicionalmente vislumbrar cambios que van más allá de la incorporación a la Administración de nuevas soluciones tecnológicas. Los datos manejados, canales utilizados y/o los recursos de prestación de los servicios pertenecen indistintamente al ámbito público o privado. Se crean nuevas vías de interacción que conducen a la ruptura del monopolio de la creación y producción de los servicios públicos electrónicos por parte de la Administración.

Además del nuevo papel a jugar por la Ciudadanía, la Administración 2.0 ha de hacer frente a la complejidad interna de la Administración. Fruto de los procesos de descentralización territorial y política diseñados para una mejor prestación de servicios, los distintos entes administrativos han de cooperar aún más estrechamente de lo que lo han hecho hasta ahora para poder encarar mejor la creación de valor público.

La nueva generación de servicios públicos electrónicos que implica la Administración 2.0 requiere, por tanto, cambios de estrategia en diversos frentes que permitan una Ciudadanía más activa y mayor colaboración interadministrativa. El desarrollo de políticas de participación en comunidades digitales, nuevas políticas en el manejo de la información, arquitecturas de servicio más flexibles y la evolución del marco legal y sus prácticas de aplicación, son quizás las más significativas.

Desarrollo de políticas de participación

La Web 2.0 ha facilitado la creación de comunidades dentro de Internet mediante el uso de los denominados medios sociales. Plataformas que facilitan la interacción social entre personas, permitiéndoles encontrarse y compartir información y opiniones en formato digital, es una definición aproximada de las comunidades digitales o redes sociales. Las comunidades digitales se han convertido en poco tiempo en uno de los escenarios en donde se produce una buena parte del diálogo social, estimándose que aproximadamente el 56% de los usuarios de los servicios on-line en Europa hacen uso de las mismas (10).

La importancia creciente de las comunidades digitales como punto de encuentro de la Ciudadanía, hace necesario el desarrollo de una política pública para su integración como una herramienta más de la Administración Electrónica. Salvo en casos puntuales y muy excepcionales, resulta poco recomendable la creación de comunidades *ad-hoc* por las Administraciones Públicas, siendo más aconsejable unirse a comunidades existentes o facilitar a terceros

la creación de las mismas. El reto que se plantea es cómo crear en las Administraciones Públicas la cultura que facilite la integración de este nuevo elemento.

El uso por parte de las Administraciones Públicas de las comunidades digitales ha de plantearse como un proceso de negocio más de la gestión pública. Esta aproximación es planteada por Gartner (11) como un proceso en seis fases a ejecutar por las unidades administrativas

-Buscar: Identificando qué comunidades digitales existentes son de interés para cada unidad de la Administración.

-Observar: Comprendiendo los objetivos y las dinámicas de colaboración existentes dentro de las comunidades identificadas

-Complementar: Ayudando a las comunidades a alcanzar sus objetivos aportando el conocimiento de la Administración

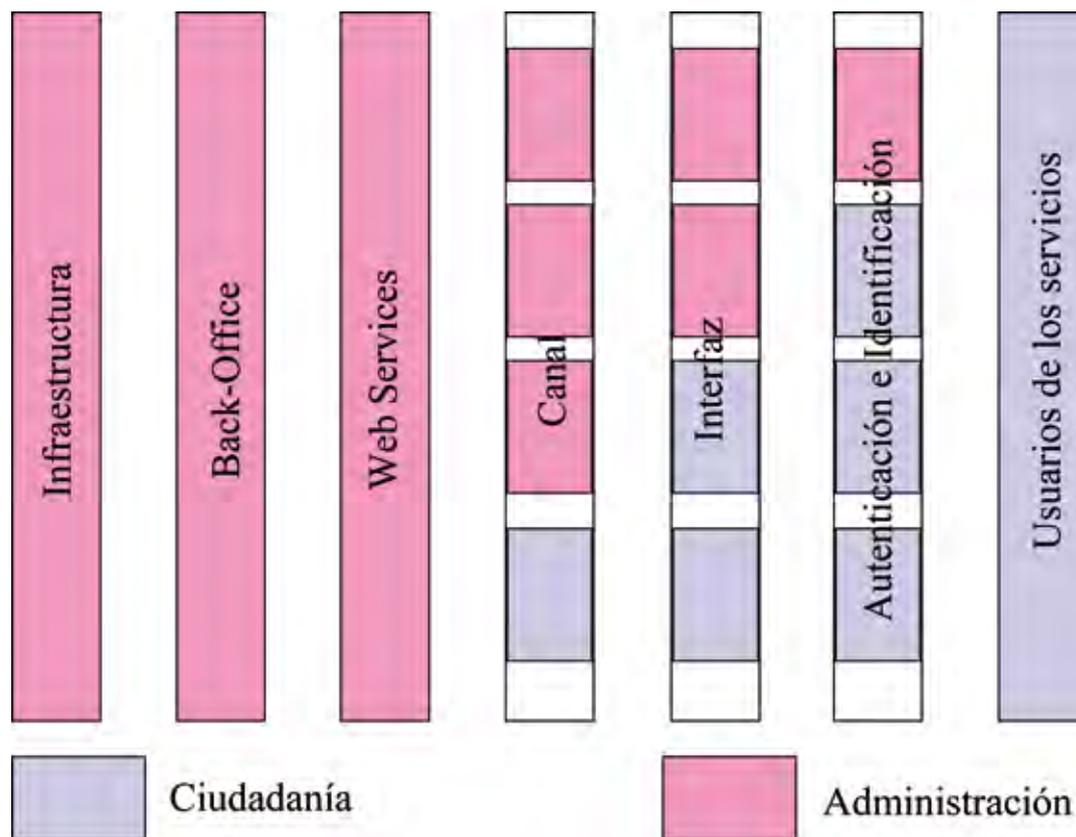
-Involucrar: Llevando los resultados generados por la comunidad a los servicios públicos

-Evaluar: Realizando de modo continuado un seguimiento de la comunidad digital, si esta sigue siendo válida para los objetivos de la unidad administrativa y su sostenibilidad como canal de comunicación

-Apalancar: Demostrada la sostenibilidad y el valor continuo de una comunidad para la unidad administrativa, reemplazando sus canales propios de interacción con la Ciudadanía por la comunidad digital

En esta aproximación, los empleados públicos juegan un papel ineludible en las seis fases del proceso. Dicho papel necesariamente habrá de estar regulado de algún modo sencillo sin que conlleve medidas de tipo legal pero sí extensión del código de conducta del empleado público

FIGURA 2. Nuevas arquitecturas para la Administración Electrónica



en la vida real. Uno de los ejemplos más significativos en este sentido es el dado por el Reino Unido, con la extensión del “Civil Service Code” a la participación en línea (12). Acciones adicionales, como el estímulo profesional del empleado público para una participación activa en las comunidades digitales de interés para su unidad administrativa, están también previstas como medidas de futuro en Reino Unido. (13)

La puesta en vigor de políticas de participación en comunidades digitales para los empleados públicos tiene también consecuencias en las políticas de uso de las Tecnologías de

la Información en la Administración. Habrán de incorporarse a las infraestructuras tecnológicas existentes nuevas medidas de seguridad para contrarrestar amenazas derivadas del desarrollo del trabajo dentro de las comunidades digitales así como un mayor ancho de banda para hacer frente a los contenidos multimedia en los que dichas comunidades se apoyan en gran medida.

Políticas de manejo de la información

La utilización de comunidades digitales externas a la Administración Pública para la prestación de servi-

cios públicos, pasa en gran parte por el uso de información generada por el sector público. La diversidad de información generada por éste (social, económica, geográfica,...) la hacen de valor estratégico en la creación de servicios mediante agregación de contenidos, una de las bases tecnológicas de la Web 2.0 y, consecuentemente, de la Administración 2.0. Se hace necesario establecer políticas de puesta a disposición, difusión y transformación de la información generada por parte de la Administración. Una mayor transparencia de la acción gubernamental será un beneficio añadido de dichas políticas,»

La utilización de comunidades digitales externas a la Administración para la prestación de servicios públicos, pasa en gran parte por el uso de información generada por el sector público

junto con la capacitación para la creación de servicios.

El establecimiento de políticas abiertas de reutilización de la información pública no es un concepto nuevo. La Directiva para Reutilización de Información del Sector Público (Directiva 2003/98/CE) y la ley 37/2007 que realiza su transposición a nuestro ordenamiento jurídico, pretenden establecer las condiciones que las hagan posibles. Además de la dotación de un marco jurídico que permita un acceso a la información en igualdad de condiciones, se habrán de vencer las reticencias de una cultura administrativa no propensa a facilitar la reutilización. Podemos establecer los primeros pasos en la definición de una política de reutilización de la información pública por parte de una unidad administrativa, en los siguientes puntos:

- Definición de licencias-tipo de aplicación a la cesión de la información pública que produce
- Establecimiento de tasas y precios públicos aplicables a cada uno de los tipos de información generados
- Catalogación de la información y facilitar la reutilización mediante uso de metadatos y la creación de índices en línea (14).
- Introducción de cambios organizativos, operativos y tecnológicos que faciliten el proceso de reutilización

Sería responsabilidad de cada unidad administrativa fijar una política básica de carácter uniforme dentro de cada nivel territorial de una Administración Pública. Iniciativas como el Proyecto Aporta,(15) promovido por Red.es en nuestro país, la priorización dada a la puesta a disposición de información generada por el sector público dada en el “Memorandum para la transparencia y un gobierno abierto” del presidente

Obama (16) o una buena parte de las recomendaciones del informe “The Power of the Information” (17) desarrollado para el Cabinet Office en el Reino Unido, persiguen dotar de esta uniformidad en sus respectivos ámbitos.

Un estado más avanzado en las políticas de reutilización de la información supone incentivar la innovación social para el diseño y producción de servicios públicos por la Ciudadanía. El “crowdsourcing” como metodología para una utilización óptima de la información generada por el sector público en nuevos servicios no diseñados por la Administración empieza a dar sus frutos en algunos países. Por citar algunas de las experiencias más conocidas, conviene resaltar los concursos de ideas promovidos por el Cabinet Office en el Reino Unido, como “Show us a better way” (18), o las emprendidas por organizaciones sin ánimo de lucro del Reino Unido, como “Social Innovation Camp” (19). Ambos casos han tenido como resultado un puñado de aplicaciones de bajo coste pero útiles en la vida cotidiana de los ciudadanos, apoyadas en muchos casos en la reutilización de la información pública. La reciente importación de este modelo por la IBBT (Interdisciplinary Institute for Broadband Technology), entidad pública belga para el concurso de ideas INCA (Innovative and Creative Applications) (20), rompe el mito de la exclusiva aplicación del “crowdsourcing” en la producción de servicios públicos en el entorno anglosajón.

Pero es previsible que la evolución en las políticas de manejo de la información de las que en un futuro deba dotarse la Administración 2.0 no afecten sólo a la información generada por el sector público. La in-

formación de carácter personal asoma como otro campo dónde puede acaecer la necesidad de un cambio de políticas. Protegidos por una estricta legislación destinada a salvaguardar el derecho a la intimidad, los datos de carácter personal sin embargo, son facilitados por los ciudadanos a actores privados prestadores de servicios digitales. El modelo ya aplicado para datos de salud por, entre otros, Google Health, es extensible a otros conjuntos de datos personales (e.g. los datos financieros). De igual modo, iniciativas de autenticación multiservicio como *Facebook Connect* (21) u *OpenID* (22) son extensibles dentro de nuestra legalidad a los servicios de Administración Electrónica (23). La creación de servicios de caja fuerte de datos personales, en los que los ciudadanos depositen la custodia de los mismos para ser accedidos por la Administración con un grado mayor de control por el individuo y sean su fuente de identificación ante ésta, no es ya un escenario de un lejano futuro. La necesidad o no de reformar nuestra actual normativa de protección de datos personales para dar cabida a los escenarios descritos, sería un tema que por sí sólo merecería ríos de tinta.

La interoperabilidad aparece como elemento transversal a las políticas de manejo de la información. Garantizar la capacidad de los sistemas y servicios para compartir datos y posibilitar el intercambio entre ellos de información y conocimiento, ha de ser uno de los ejes sobre los que gire la Administración 2.0. La cercana incorporación a nuestro ordenamiento jurídico del Esquema Nacional de Interoperabilidad, se convierte de este modo en uno de los elementos habilitadores de los nuevos servicios de la Administración

Electrónica del que habrá que hacer un uso intensivo.

Nuevas arquitecturas

Tan importante como la creación de nuevas políticas de manejo de la información para el desarrollo de la Administración 2.0, es la creación de las nuevas plataformas de prestación de los servicios públicos. De acuerdo a lo expresado anteriormente, estamos hablando de servicios dónde es previsible la necesidad de hacer convivir procesos de negocio desarrollados por terceras partes ajenas a la Administración responsable del servicio con los llevados a cabo por la misma. Si hasta ahora el acceso al servicio es desarrollado paso a paso por la Administración, será necesario dar cabida ahora a nuevos actores, fundamentalmente en los puntos de la cadena de provisión más cercanos al ciudadano. Facilitar que los servicios públicos electrónicos estén allí dónde resulta más natural su uso, conduce a un mayor uso de los mismos y a una extensión de los beneficios de productividad que dicho uso supone para la sociedad. Un ejemplo de la integración de procesos de origen público y privado podría ser un servicio de solicitud de cita médica que, además, facilitara el acceso a la opinión de pacientes sobre cada facultativo apoyándose en una comunidad digital externa tipo “Patient Opinion” (24).

Otros modelos de integración más complejos que el expuesto en el ejemplo anterior, serán necesarios al trasladarse a la Ciudadanía un papel más activo en la provisión de los servicios públicos electrónicos. Las arquitecturas de Administración Electrónica habrán de tener, consecuentemente, un carácter más abierto y flexible. Las interfaces entre Administración

y Ciudadanía habrán de soportar de modo más frecuente una relación M2M (machine-to-machine) frente a la actualmente dominante H2M (human-to-machine). Son varias las aproximaciones gráficas que recientemente se han dado de este modelo. Una de las más descriptivas, por sí misma, es la proporcionada dentro del estudio “Future Technology Needs for Future eGovernment Services” realizado para la Comisión Europea, en el cual, partiendo de una estructura en seis capas (infraestructura, back-office, web services, canal, interfaz, autenticación), reserva las tres de menos valor añadido a las Administraciones Públicas, dejando entrever para las tres superiores una arquitectura de geometría variable en la distribución de funciones entre lo público y lo privado, dependiente del servicio que se preste y la unidad responsable del mismo.

Una visión más simplificada de las nuevas arquitecturas de Administración Electrónica es la proporcionada dentro del informe “The Power of Information” ya mencionado anteriormente. La estructura de tres capas de prestación de servicios, basada en la existencia de niveles de presentación, negocio y datos, se transforma con la incorporación de niveles de acceso a cada uno de ellos. Sobre dichos niveles de acceso, contruidos de acuerdo a estándares abiertos, se produciría la integración de servicios públicos electrónicos prestados por Administración y Ciudadanía.

Marco legal y prácticas de aplicación

Ante las nuevas circunstancias de integración de las comunidades digitales dentro de la Administración, los nuevos flujos de información y las nuevas arquitecturas derivadas »

de la integración de procesos y servicios del ámbito público y privado, se requerirá un mayor desarrollo de las figuras legales existentes, así como la creación o el uso de prácticas uniformes en la aplicación de éstas. Algunos de los ámbitos donde será necesario han sido mencionados en párrafos anteriores. Pero no sólo las normativas de protección de datos de carácter personal o los códigos de conducta online de los empleados públicos son las áreas afectadas.

Una de las promesas asociadas a la Administración 2.0 es la creación de nuevos entornos de participación para la Ciudadanía. La democracia participativa, como soporte del modelo representativo, encuentra en la Web 2.0 un aliado tecnológico. Sin embargo, el desarrollo de estas expectativas parece tan sólo posible con un previo desarrollo de un marco legal para la participación ciudadana por medios electrónicos.

Las barreras a remover con este marco legal son, en parte, comunes a procesos de democracia participativa por medios no electrónicos (25):

-Gestión de las expectativas y transparencia: Definiendo cómo a partir de él surgen las decisiones de la Administración, de qué tipo serán estas y cómo se formarán a partir de la opinión de la Ciudadanía.

-Modulación de las oportunidades de participación: Estableciendo los asuntos que pueden someterse a participación electrónica, con qué nivel de participación (informativo, consulta, cooperación, toma de decisión) y la agenda de las mismas.

-Brecha digital: Asegurando en los procesos de participación una representatividad adecuada con el objeto de cada uno de los procesos de participación electrónica que evite que la falta de accesibilidad a la tecnología

de determinados colectivos afiance desigualdades.

-Reformas organizativas en la Administración: Creando un marco competencial para un tratamiento adecuado de la participación electrónica en cada entidad administrativa que permita hacer de la participación un instrumento efectivo.

Pero si en algunos ámbitos como la participación electrónica parece necesario el desarrollo de algún marco legal, otros requerirán tan solo el desarrollo de buenas prácticas o pautas uniformes de aplicación para todas las unidades administrativas que han de enfrentarse al nuevo entorno. Uno de los ámbitos dónde este desarrollo puede generar beneficios es la contratación de servicios asociados a medios sociales, extensible en gran medida a otros tipos de servicios en la nube que comienzan a proliferar. El desarrollo de un conjunto de buenas prácticas en este campo, podría ser una solución óptima. Dicho conjunto de prácticas recogería los aspectos especialmente sensibles que habrían de ser vigilados al desarrollar este tipo de contratos, tales como: Negociación de la corte legal donde resolver conflictos legales, especialmente importante en el área de la protección de datos personales; Propiedad intelectual de la información digital depositada; Establecimiento de criterios de selección entre servicios equivalentes (e.g. Facebook vs MySpace) Acuerdos de nivel de servicio y disponibilidad y Auditoría de seguridad y procedimientos de recuperación de datos

Finalmente, las condiciones de accesibilidad de los servicios de Administración Electrónica a las que obliga nuestro marco legal, no se cumplen en todos los medios sociales. La construcción de versiones

alternativas que garanticen una versión accesible a las personas con discapacidad, puede ser en ocasiones la única solución a la problemática.

Conclusión

La globalización, y la complejidad de los problemas derivados de la misma, hacen preciso que las Administraciones sepan aprovechar tanto su talento interno como el conocimiento externo del que la sociedad es poseedor. Los nuevos modelos de relación entre Administración y Ciudadanía requieren nuevas estrategias en el uso que hacen las Administraciones de las Tecnologías de la Información. Las características de trabajo en red, personalización, participación y multicanalidad de la Administración 2.0, exigen un replanteamiento total de la Administración Electrónica. La creación de comunidades digitales, apoyadas en nuevas arquitecturas donde el intercambio de información en ambos sentidos se adecue a nuevas prácticas, y un marco legal extendido a los nuevos servicios y necesidades, son sólo algunos de los retos que el desarrollo de la Administración 2.0 tiene por delante. 🍷

NOTAS

1 A lo largo del artículo haré uso del término Ciudadanía para englobar a ciudadanos particulares y empresas ajenas al sector público.

2 "Efficiency is doing things right; effectiveness is doing the right things." - "The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done", Peter Drucker

3 Palabra no traducida conscientemente a lo largo de este artículo. Aunque pueda llevarse a nuestro idioma como la cesión de poder o la acción de habilitar

a alguien, el autor es de la opinión que no existe un equivalente claro como para ser utilizado.

4 A la fecha de escritura de este artículo, esperada su aprobación en Noviembre de 2009 durante la Presidencia Sueca del Consejo Europeo.

5 O Reilly, "What is Web 2.0?" Puede encontrarse una versión traducida de este artículo en el portal dedicado a la Sociedad de la información de Telefónica (<http://sociedaddelainformacion.telefonica.es/>)

6 Término que refleja un nuevo tipo de usuario de los servicios electrónicos que interviene en la producción de los servicios que consume.

7 Ciudadano que consume y participa en los servicios públicos electrónicos. Término recogido del blog <http://apunteselectronicos.wordpress.com/2008/12/11/la-europa-de-los-e-ciudamistradores/>

8 <http://www.peertopatent.org/>, evaluación colaborativa de patentes entre Oficina USA de Patentes y Ciudadanía

9 <http://www.fixmystreet.com/>, iniciativa de intermediación electrónica ante administraciones competentes para denuncia de incidencias materiales en el dominio público.

10 Fuente http://ec.europa.eu/information_society/activities/social_networking/facts/index_en.htm

11 "How governments can use social networks", Gartner, Mayo 2008.

12 Ver <http://www.civilservice.gov.uk/about/work/codes/participation-online.aspx>. Puede apreciarse en el ejemplo la no necesaria complejidad del marco a establecer, destinado sólo a fijar unas premisas mínimas pero necesarias en el entorno fuertemente regulado que son las Administraciones Públicas.

13 Ver las recomendaciones del informe "The Power of Information" realizado a comienzos de 2009 para el Cabinet Office del Reino Unido. Ver [http://poit.cabinetoffice.gov.uk/poit/wp-content/](http://poit.cabinetoffice.gov.uk/poit/wp-content/uploads/2009/03/poit-report-final-pdf.pdf)

[uploads/2009/03/poit-report-final-pdf.pdf](http://poit.cabinetoffice.gov.uk/poit/wp-content/uploads/2009/03/poit-report-final-pdf.pdf)

14 Mientras se escribía este artículo fue abierto por el Gobierno de los Estados Unidos de América un buen ejemplo a este respecto, el servicio Data.gov. Ver <http://www.data.gov>

15 Ver <http://www.aporta.es>

16 Ver http://www.whitehouse.gov/the_press_office/Transparency_and_Open_Government/

17 Ver <http://poit.cabinetoffice.gov.uk/poit/wp-content/uploads/2009/03/poit-report-final-pdf.pdf>

18 <http://www.showusabetterway.com/>

19 <http://www.sicamp.org/>

20 <http://www.inca-award.be/>

21 <http://developers.facebook.com/connect.php>

22 <http://openid.net/>

23 Los esquemas de identificación enumerados podrían ser encuadrados como las "claves concertadas en un registro previo" mencionados en el Artículo 16.1 de la Ley 11/2007.

24 <http://www.patientopinion.org.uk/>

25 Ejemplos en nuestro país de desarrollo de un marco legal de carácter general para la participación ciudadana que contemplan el canal electrónico son la Ley 11/2008 de Participación Ciudadana de la Comunidad Valenciana o el borrador de anteproyecto de Ley de Fomento de la Participación Ciudadana del Gobierno de Canarias.



Emilio García
Consejero Técnico
D. G. Impulso de la
Administración Electrónica
Ministerio de Presidencia