

## Administración Pública Inteligente en la sociedad red.

MARIA ROSA AVILA<sup>1</sup>. (Exposición oral brindada en modalidad conferencia TED en el marco de las “I JORNADAS INNOVATIVAS EN DERECHO” CASI INNOVA. Noviembre de 2015.

### I. Sociedad Red y administración pública

Vivimos en una sociedad Red, esta sociedad red, nace de una revolución tecnológica basada en la información y el conocimiento que genera profundos cambios en la economía, la cultura, la política, el Estado, el poder y las sociedades.

Si alguien pregunta ¿Quién soy? Una posible respuesta es “nativa” o “inmigrante digital, si naciste antes de la década del 90 te consideran inmigrante digital, si naciste después eres un nativo o nativa digital. En la actualidad se cuestiona esa división conceptual rígida y tajante, ya que al transitar digitalmente este siglo, todos somos ciudadanos y ciudadanas de este siglo XXI mientras estemos vivos.

Nosotros nos hemos formado en un mundo con gran impacto de las clases magistrales-entorno oral-, los libros impresos,- entorno escritural- En la actualidad infantes con menos de dos años pasan mucho tiempo en el entorno digital en contacto con redes, fotos, videos, juegos, se constituyen como habitantes plenos del entorno digital, aunque los tres entornos coexisten, el oral, el escritural y el digital.

Nosotros aprendimos que existía en la Grecia antigua, un oráculo en Delfos, hoy no está en Delfos. Hoy el gran oráculo esta en Google, y el segundo oráculo esta en Wikipedia. Entonces para circular estos espacios que dan información, que nos dan un océano de información, es importante aprender a verificar, analizar, filtrar, organizar, categorizar, conectar, y trabajar colaborativamente, es decir tenemos que estar **alfabetizados digitalmente**. En tanto ciudadanía de este nuevo siglo es muy importante que niñas y niños logren aprehender en su educación tales competencias, y nosotros adultos ejercitarlas activamente en los nuevos espacios digitales existentes.

---

<sup>1</sup> María Rosa AVILA: Coordinadora académica del Instituto de Derecho Administrativo del CASI. Egresada Curso Anual de Formación Docente en el ámbito Profesional Jurídico del CASI. Posgrado. Especialista en Enseñanza y TICS. Diplomatura en Coaching Ontológico y Liderazgo Organizacional. Abogada. Psicóloga Social Psicoanalítica. Técnica en Comunicación y Psicología Social. Maestranda en Filosofía del Derecho. UBA.

Esta sociedad de la que somos parte, está íntimamente vinculada a la administración pública. Nuestra relación con la administración pública es como la del pez con el agua, corremos el riesgo de naturalizarla, cuando nacemos, al principio de nuestras vidas, llegamos a este mundo y nos ponen un nombre, un apellido, y además te sacan calcos de la palma de la mano y del pie, y te ponen unas pulseritas identificatorias. Es decir ya desde que llegamos a este mundo, tenemos un Acta de nacimiento, una ficha de identificación. Apenas sabemos llorar y sonreír y ya iniciamos nuestra relación con la administración, nos darán un DNI llamado “DNI O” con nuestra foto, nuestra huella y un número de identificación que llevaremos de por vida. En el mismo documento se advierte al bebé con una inscripción que no puede usarlo para ir a votar. Es cierto, llegamos a este mundo, conocemos a nuestra familia y a la Administración, ella nos aplica sus protocolos sus regulaciones, las vacunas, nos da varios formularios y un documento. Es cierto todas estas cosas son por nuestro bien y podemos concluir que la Administración existe por nuestro bien. Entonces, nuestra relación nace con ella como la del pez con el agua.

Toda nuestra vida continuamos este vínculo, que asegura nuestra calidad de vida; ya que seguimos unidos por controles sobre alimentos, remedios, transporte, vehículos, servicios, seguridad pública, si decidimos casarnos o en unión civil, si nos convertimos en padre o madre. Al final, al decir adiós e irnos de este mundo, lo hacemos munidos de un certificado de defunción que nos da la Administración y que así se despide de nosotros.

## **II. Administración pública del Siglo XXI**

Todo este andamiaje y estructura institucional se forja en el marco Normativo Constitucional, en el bloque federal de derechos humanos en las Constituciones provinciales, pero en forma práctica, en forma cercana y presente está la administración, la administración pública ya sea nacional, provincial o local.

La Administración Pública es el objeto de estudio del Derecho Administrativo. Es una actividad permanente, presente, continua, estrechamente vinculada a la calidad de vida de la ciudadanía, y la misión que la impulsa es el bien común, el interés general; la paz social, el interés colectivo. Y se concreta a través de sus agentes públicos, los empleados públicos, que brindan servicios a través de programas, prestaciones o controles.

La Administración nace junto al Estado, Dwight Waldo afirma que “los Estados son Administrativos o no son Estados”. Este teórico americano ha sido uno de los mayores impulsores de la interdisciplina en la administración pública. En el mismo sentido Mary Parker Follet (1868-1933) ha sido una precursora de la gerencia participativa, propuso funciones cruzadas en pos de colaborar en equipos multidisciplinares para cumplir los proyectos gubernamentales. La Administración es “el arte de hacer las cosas mediante personas”. Teorizó sobre “el poder con otros” en lugar del poder sobre otros. Ya

doctorada en París, funda la necesidad de gestionar los conflictos dentro de la administración con un modelo de Integración que implique invención y creación en la construcción de soluciones.

La Administración nace con el Estado de derecho, El Estado de Derecho comprende el principio de división de poderes, legalidad, respeto por los derechos fundamentales y control judicial. El Estado Social introduce el reconocimiento de los derechos sociales y nuevos derechos y, por último, el Estado Democrático incorporó las ideas de legitimidad democrática del poder, participación y consenso. Las y los abogados damos sustento al estado social democrático de Derecho, más que una técnica, somos estructura y soporte del Estado de derecho. Y Afrontamos el desafío en este nuevo siglo de buscar nuevas soluciones; el derecho como algo vivo, el derecho y sus garantías vinculado a otras disciplinas, a la interdisciplina; desde donde podemos pensar, crear, cocrear y hacer juntos.

Dentro de los cambios que ya transitamos en la administración del siglo XXI, podemos citar por ejemplo la inclusión de nuevos programas en la administración local; servicios de protección de derechos de los niños, servicios de atención de los derechos de las mujeres, Oficinas de Defensa del consumidor, actuaciones ambientales y de contralor ambientales, abordaje local de la seguridad pública, y otros.

La **Administración Electrónica** ha incorporado las nuevas tecnologías a lo ya existente, podemos conceptualizarla como una “nueva forma de relacionarse con la administración, con sus empleados, o con el propio ejecutivo a través de medios electrónicos con total validez y eficacia jurídica”.

Pero estamos frente a un cambio de paradigma, (paradigma como forma de ver y de entender), el paradigma anterior estaba basado en la información que nos quería dar la administración, se definía desde adentro. Hoy debe estar centrado en ser accesible, a lo que necesita la ciudadanía. Podemos utilizar los servicios, actividades o programas a través de la página Web, el teléfono, el email, el chat, sin olvidarnos ni dejar atrás la atención personal especializada que debe prestar la administración hacia nosotros: la ciudadanía, el consultante ciudadano. Las Tecnologías de Información y Comunicación-TICs, complementan, y optimizan los recursos pero la administración debe tener personas que nos atiendan y nos expliquen las particularidades y pormenores de los actos o acciones que nos afecten. -Basta de silencio de la administración- es necesario que fundamente, que consulte, que realice audiencias, de esto hablo cuando digo integrar el nuevo paradigma de la administración inteligente.

**La Administración Inteligente** implica un grado superior de desarrollo a la administración electrónica y determina un cambio cultural interno e inter-administración uniendo -Calidad - Conocimiento y TICs- ya que mediante las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías, puede anticipar demandas de la ciudadanía y poner a disposición de

ésta las respuestas a sus requerimientos, en el momento, la forma, la cantidad y la calidad que necesitan. Es una Administración que personaliza y atiende a cada ciudadano, según sus necesidades, y puede anticipar demandas y requerimientos concretos.

Para llegar aquí es necesario innovar, incluir, e invertir para generar una nueva cultura organizacional y de relación con la ciudadanía. En Argentina somos 42.000.000 de habitantes, más de 30.000.000 millones de personas usan internet, creamos 25.000.000 millones de cuentas en Facebook, lideramos en el mundo la cantidad de horas mensuales conectados a redes sociales 9.8 hs /sobre 5.1 del promedio mundial.

En este contexto es importante distinguir los usos y evolución de las nuevas tecnologías; con las –**TICS**- Tecnologías de la información y la comunicación; nos comunicamos y tenemos información, con las –**TAC**- Tecnologías del aprendizaje y el conocimiento logramos que nuestra sociedad fomente el aprendizaje y el conocimiento; Y con las –**TEP**- avanzamos en el uso de las mismas, son Tecnologías del empoderamiento y la participación. Se forman estos nuevos “ágoras digitales” donde se puede participar para contribuir al cambio social, y se propicia una “Sociedad Aumentada” en términos de las posibilidades de los seres humanos como Potencia Participativa.

Es preciso distinguir en la Administración Pública entre el modelo de provisión de servicios existente y transformarlo en un modelo de atención a la ciudadanía. Cada modelo implica dos realidades diferentes sobre las que hay que actuar; transformar actitudes en la Administración de reacción ante demandas ciudadanas, e ir por un camino donde se logre anticipar las demandas para brindar un mejor servicio. Pero existen presupuestos, para avanzar integralmente en este nuevo modelo, en tanto ciudadanía debemos estar alfabetizados digitalmente.

### **III. Desafíos de la Administración Pública en el siglo XXI.**

Ya no solo se deben realizar cambios en la Teoría General o en el Procedimiento Administrativo. Debemos dejar atrás en la burocracia el viejo paradigma de no hacer por miedo (de posibles resultados inciertos, no queridos, o generadores de responsabilidad por la actuación), o de hacer siempre igual, (“aquí siempre se hizo así”) o de una extrema cultura reglamentarista (“lo dice el reglamento”) sin analizar al caso concreto lo que establecen las leyes en forma sistemática.

Es importante promover una nueva cultura, Creatividad, Innovación, Interdisciplina, Transdisciplina como parte de una nueva cultura organizacional generativa. En la cual equipos y grupos generativos conllevan nuevos tipos de liderazgos, y nuevos estilos de funcionamiento de equipos. Se debe cambiar, el tipo de liderazgo de los equipos

tradicionales, donde un líder “sabe” o cree “saber hacia donde ir”, por un esquema de trabajo de corte generativo que posibilite liberar el poder generativo de los grupos.

Robert Dilts<sup>2</sup> en 2007 en un seminario que realizó en nuestro país, explicita este enfoque: *“es una ejecución de orquesta... no se trata que todos vayan solo en un mismo sentido con el objetivo de cumplir la tarea liderados de la forma tradicional... un liderazgo generativo posibilita que cada integrante del equipo libere su potencial... para realizar mejor las tareas, para brindar un mejor servicio, una cualidad que sola la genera el grupo como tal... y que sin el grupo no existiría....”*

Se necesitan nuevos tipos de liderazgos para este tipo de coordinaciones, es como un director de orquesta, que deja que todos brillen, las y los líderes de la administración deben ser líderes que no se basen solamente sobre el control sino sobre cómo construir inteligencia colectiva, creatividad. Especialmente en tiempos de crisis.

Liderar es crear un entorno, una organización, un mundo al cual las personas desean pertenecer, crear y hacer cosas de un modo que no hemos hecho nunca antes, es ir más allá, para solucionar los problemas de nuestra sociedad contando con participación innovativa ciudadana.

Estamos aquí no por qué creamos que asistimos al fin de la Administración Pública, sino por qué entre todos podemos ayudar e impulsarla al futuro. Y para explorar vivencialmente el nuevo modelo, reflexionaremos con un video donde podemos apreciar una creación artística producto de esta nueva cultura generativa, vital para construir la Administración Inteligente. El brillante Director Eric Whitacre basándose en la tecnología, logra la organización de un coro virtual digitalizado. En el video, escucharemos un magnifico coro virtual global, más de 2200 niños y niñas de todo el mundo cantan, pero no se conocen entre sí, (entre ellos hay una niña argentina de seis años). Es un modo de aproximarnos a los nuevos objetivos que hemos analizado para incorporar en la Administración Pública, y para avanzar en ese proceso, es importante contar también con Creatividad, Innovación, Inversión e Inclusión, de eso se trata. Muchas Gracias. [Eric Whitacre's Virtual Youth Choir - What If](#)

---

<sup>2</sup> Robert Dilts y Deborah Bacon, Seminario Intensivo “Liberando el poder Generativo de Grupos y equipos”. Instituto Sudamericano de Programación Neurolinguística. Octubre de 2007. Buenos Aires