

10 años de e-Government: Experiencias y muchos retos

Sí, la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social son organismos líderes en administración electrónica, y de muchos otros también se podría hablar bien, pero sigue habiendo ayuntamientos que no tienen ni e-mail. Además, la comparativa europea nos recuerda que hay "parón digital" en España. Se avanza demasiado poco. *Por Carolina Sánchez.*

La interoperabilidad entre las Administraciones es señalada en las siguientes declaraciones de distintos organismos públicos como uno de los retos en el campo de la Administración electrónica. Y ahí se queda la cosa, porque el RETO de verdad excede muy mucho del ámbito en que nos movemos. Afecta a la colaboración entre administraciones políticas, a los presupuestos tanto del Estado como comunitarios y locales, a la iniciativa empresarial, etc.

Así lo ha puesto de manifiesto (por enésima vez), en esta ocasión, el Consejo Asesor de las Telecomunicaciones (CATSI), encargado por el Ministro de Industria para elaborar un primer borrador del Plan de Convergencia con Europa.

Dice el informe que el patrón de crecimiento económico en este campo es insostenible a medio plazo porque adolece de capital humano y tecnológico, la inversión en innovación es mínima, al igual que su uso en la cadena productiva y el crecimiento de la productividad es muy reducido.

Así pues, realiza distintas recomendaciones. La primera es formalizar un pacto de Estado entre todas las fuerzas políticas, agentes sociales y comunidades autónomas al más alto nivel y dentro de la acción del Gobierno para modernizar la economía española. Se trata de quitar el

En junio, se debatirán las partidas que deban incluirse en los Presupuestos Generales del Estado contra el "parón digital".

freno al parón tecnológico. No es que no haya iniciativas, tanto del sector público como del privado, es que son, según el informe, insuficientes y descoordinadas.

Las páginas de esta revista son testigos constantes de cómo los organismos públicos se debaten entre popularizar la tecnología, bus-

car recursos económicos para modernizarse, cambiar el chip de los funcionarios, encontrar eco en la llamada sociedad civil y empresas que se involucren, disponer de infraestructuras adecuadas, etc.

Precisamente, las experiencias de la AEAT y de la Seguridad Social son el mejor ejemplo de que cuando "un

servicio electrónico funciona, en tiempo y forma, y está asentado, su uso crece exponencialmente en breve plazo", como dice Domingo Laborda, director general de Modernización Administrativa, en el artículo que sigue a estas páginas.

El borrador de la CATSI, en el que han participado organismos públicos, empresas, patronales y usuarios, deberá ser debatido en junio con las Comunidades Autónomas y tenerse en consideración en la elaboración de los Presupuestos Generales del Estado para 2006. ☒

Cumplimiento de la Agenda Lisboa en 2004

Índice: Valoración sobre 7 de las actuaciones de cada país.

	Puesto	Índice	Soc. Info	I+D+i	Liberal.	Ind. Red	Ser. Fin.	Ini. Emp.	In. Social	Des. Sost.
Finlandia	1	5,80	5,78	5,87	5,36	6,33	6,13	5,48	5,46	5,97
Dinamarca	2	5,63	5,68	4,87	5,14	6,51	5,96	5,60	5,52	5,78
Suecia	3	5,62	5,71	5,57	4,91	6,37	5,80	5,29	5,46	5,89
Reino Unido	4	5,30	4,96	4,67	5,11	5,78	6,10	5,62	4,86	5,30
Holanda	5	5,21	4,99	4,46	4,94	6,04	5,67	4,71	5,29	5,57
Alemania	6	5,18	4,95	4,90	4,64	6,36	5,62	4,64	4,37	5,96
Luxemburgo	7	5,14	4,98	3,57	4,96	6,22	5,72	5,17	5,19	5,28
Francia	8	5,03	4,52	4,68	4,65	6,10	5,68	4,68	4,72	5,20
Austria	9	4,94	4,69	4,27	4,54	5,76	5,48	4,28	4,88	5,54
Bélgica	10	4,88	4,08	4,45	4,63	5,74	5,39	4,69	5,12	4,91
Irlanda	11	4,69	4,14	4,18	4,47	4,89	5,59	5,30	4,62	4,35
<i>España</i>	<i>12</i>	<i>4,47</i>	<i>3,71</i>	<i>3,93</i>	<i>4,50</i>	<i>5,34</i>	<i>5,14</i>	<i>4,32</i>	<i>4,36</i>	<i>4,48</i>
Italia	13	4,38	3,94	3,87	4,40	5,30	4,92	3,64	4,24	4,74
Portugal	14	4,25	3,88	3,44	4,10	5,35	4,90	3,89	4,15	4,29
Grecia	15	4,00	3,16	3,44	3,96	4,99	4,74	3,78	3,90	4,00
EE.UU.	--	5,55	5,86	6,08	5,11	5,85	5,82	5,71	5,04	4,96

Comparativas: Sociedad de la Información, Innovación e I+D, Liberalización, Industrias de Red, Servicios Financieros, Iniciativa Empresarial, Inclusión social, Desarrollo sostenible.

Fuente: CATSI (El País).

CUESTIONARIO

1.- ¿Qué dos o tres experiencias destacaría como más positivas conseguidas en los últimos 10 años en el campo de la Administración electrónica?

2.- En la misma línea, ¿qué dos o tres retos son, a su juicio, los más perentorios en el campo de la Administración electrónica?



De izda a dcha, Joseba García Celada (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales); Begoña Gutiérrez Lizarralde (Gobierno Vasco); y Angel Ros, Alcalde de Lleida.

MINISTERIO DE TRABAJO

Joseba García Celada. Subdirector General Adjunto de Proceso de Datos. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

"Retos: El DNI electrónico, la interoperatividad entre Administraciones y el aumento de servicios".

1. La Delt@ (Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados), RED de Seguridad Social y Oficina virtual de la AEAT.

2. La puesta en marcha del DNI electrónico, la interoperatividad entre Administraciones (del Estado, CC.AA. y locales) y el aumento de servicios para el ciudadano y para las empresas.

ASUNTOS EXTERIORES

Blas Cordero Molano. Subdirector General de Informática y Comunicaciones. Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación.

"Cambiar los procesos administrativos para que los trámites se adapten a la e-Administración".

1. Creo que la experiencia más positiva en este campo, es la realizada por la Agencia Estatal de

Administración Tributaria: la posibilidad de efectuar la declaración de IRPF y el pago de otros impuestos a través de la Red fueron proyectos pioneros en Europa. También las iniciativas adoptadas en el ámbito de la Administración de la Seguridad Social son dignas de ser mencionadas (proyecto RED y otros).

2. Un reto importante lo constituye la implantación del DNI electrónico. Pero, la dificultad que impide que se progresa a mayor velocidad es la necesidad de cambiar los procesos administrativos.

Por último, el mayor reto que tenemos que afrontar es la concienciación de funcionarios y ciudadanos en general de las ventajas que reporta el uso de la Administración electrónica y la eliminación de las dudas, que aún subsisten, sobre la seguridad en la Red.

GOBIERNO VASCO

Begoña Gutiérrez Lizarralde, Directora de Informática y Telecomunicaciones. Gobierno Vasco.

"Retos: Interoperabilidad entre administraciones, cambio cultural interno y uniformidad de la información".

1. En primer lugar, y desde la experiencia del Gobierno Vasco, destacaría la implantación de una infraestructura común que facilita el desarrollo y satisface las necesidades de la administración electrónica, contando con herramientas horizontales como el pago on line o la contratación electrónica. Herramientas a las que la ciudadanía vasca tiene acceso a través de la nueva imagen web en www.euskadi.net.

En segundo lugar, ha de resaltar la firma electrónica, que en nuestro caso toma cuerpo y carta de naturaleza con la creación de la Autoridad Vasca de Certificación Electrónica (IZENPE) impulsada por el grueso de Administraciones de la Comunidad.

2. La interoperabilidad entre Administraciones. Esto es, la definición de una infraestructura de redes entre Administraciones que facilite la interoperabilidad entre el Gobierno Vasco, Diputaciones Forales y Ayuntamientos, en el caso de Euskadi.

Otra cuestión a abordar es el necesario cambio cultural interno en la Administración que afecta a la redefinición de puestos de trabajo, de estructuras organizativas, de procesos administrativos, de normativa, etcétera.

Y, finalmente, otro reto es también garantizar la uniformidad de la información a través de los diversos canales de comunicación con los ciudadanos (presencial, web, telefónico, etc).

AYUNTAMIENTO DE LLEIDA

Angel Ros. Alcalde. Ayuntamiento de Lleida. Presidente de la Comisión de Nuevas Tecnologías de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP).

"Jamás en la historia un periodo de diez años ha llegado a condensar avance tan espectacular".

1. Cronológicamente, destacaría, desde una perspectiva global, la aparición sincrónica de la informática personal/departamental en conjunción con la expansión de las telecomunicaciones. Sin la sinergia entre estos dos elementos, muchas de las realidades actuales serían hoy inaccesibles. Creo que si hay que marcar una fecha concreta, propondría, un día de noviembre de 1995, día en que, en el salón de Plenos del Ayuntamiento de Lleida, se hizo en colaboración con Telefónica de España la primera demostración de conexión pública de la entonces recién nacida red Infovía. El avance experimentado hasta la fecha ha sido realmente espectacular; jamás en la historia un período de 10 años ha llegado a condensar un avance similar.

En paralelo, junto a todo avance tecnológico, se produce la inevitable y necesaria reingeniería de procesos. Esta evolución tecnológica, ha servido de soporte, por un lado, a un nuevo paradigma en la relación entre la administración local y el ciudadano y, adicionalmente, ha potenciado la propia reorganización administrativa, apoyada en las nuevas herramientas. El conjunto resultante ha supuesto la proyección hacia el ciudadano del conjunto de las mejoras y nuevos servicios así implementados.

Atender al ciudadano de forma personalizada desde su domicilio, o desde los telecentros si no dispone de equipo o necesita asesoramiento, mejora la productividad interna del ayuntamiento y la competitividad de la ciudad por el ahorro de jornadas laborales invertidas en gestiones, desplazamientos, etc.

Estas ventajas competitivas son hoy una realidad para aquellas entidades que hemos apostado por las NTIC. Y la ciudadanía respon-

Domingo Laborda. Director General de Modernización Administrativa.
Ministerio de Administraciones Públicas.

Diez años de e-Government: Experiencias y retos

UN viejo tango decía que veinte años no es nada... pero no en las Tecnologías de la Información, cabe añadir. En menos de 10 años, la Administración electrónica ha supuesto una revolución de enorme envergadura en el mundo de la Administración Pública y su relación con los ciudadanos, revolución que los empleados públicos, a la vez agentes impulsores y usuarios, no percibimos en toda su magnitud.

Hace 10 años (mayo 1995), Internet era algo incipiente en España, teníamos menos de 200.000 usuarios y los webs públicos eran escasos. La situación de las TI entonces era muy distinta a la actual; partíamos de un gran esfuerzo de informatización de los procesos internos realizado en la década de los 80 y primera mitad de la década de los 90 del siglo pasado. A partir del 95, y una vez superado el periodo 1997-1999 muy centrado en prevenir y corregir el efecto 2000, se produjo el despegue del front office.

El objetivo parecía claro: había que ir derivando los servicios públicos hacia Internet. Creamos portales específicos y temáticos, generalistas y globalizadores, es decir, grandes escaparates electrónicos, pero faltando en muchos el desarrollo acompasado y la integración del front office con el back office.

A mediados de los 90, algunas Administraciones habían introducido

la posibilidad de descargar los formularios y, a finales de esta década, ya solían admitir la recepción telemática de documentos electrónicos cumplimentados por ciudadanos y empresas.

TRANSACCIONES COMPLETAS ON LINE

Es, a partir del año 2000, cuando se abre la posibilidad de realizar transacciones completas en línea, incluido el pago de una tasa o precio público, en muchos de los servicios ofertados, labor que hemos ido afrontando en el periodo 2000-2005, construyendo servicios electrónicos completos de inicio a fin.

Durante los primeros años del desarrollo de la Administración Electrónica se prestaba más atención a la puesta en línea de los servicios existentes que al rediseño de los procesos administrativos subyacentes. En los últimos años, este enfoque está cambiando y países con un elevado nivel de desarrollo de su Administración Electrónica (como Canadá, Estados Unidos o los países nórdicos europeos) han empezado a centrar sus esfuerzos en el rediseño interno de los procesos y en el desarrollo prioritario de aquellos servicios más demandados por ciudadanos y empresas.

Por otra parte, sus políticas de Administración Electrónica ponen gran énfasis en la integración e interoperabilidad de los servicios ofrecidos por los distintos ámbitos de las Administraciones Públicas.

En su programa de actuación eEurope 2002, la Unión Europea insistió

fundamentalmente en la necesidad de que las Administraciones Públicas dispusieran de presencia en Internet y que desarrollaran una serie de servicios básicos en línea.

El programa eEurope 2005, que finaliza este año, fue más allá, exigiendo que estos servicios básicos ofrecieran la posibilidad de realizar transacciones completas en línea y, aunque definió una serie de indica-

gico de modernización impulsado por el Ministerio de Administraciones Públicas denominado "Plan CONECTA". Este Plan no pretende ser un plan de choque, esto es, resolver una situación de emergencia mediante medidas de choque aisladas, sino un plan estratégico, con visión, misión, objetivos, análisis de partida, principios y normas de actuación, proyectos concretos, metodología de ejecución, tecnología básica común, plazos, costes y normas de seguimiento, medida de ejecución y control.

Aunque este Plan avanza en la armonización tecnológica dentro de la Administración General del Estado, todavía queda un gran camino por recorrer en este sentido, tanto en la utilización interna de la tecnología como en la oferta de servicios que se realiza a ciudadanos y empresas.

En estos años, las Comunidades Autónomas y los Entes Locales también han desarrollado sus propios programas de fomento de la Sociedad de la Información y, en algunos casos, planes específicos para el desarrollo de la Administración Electrónica.

Para avanzar en los procesos de cooperación e interoperabilidad entre Administraciones, tanto a nivel tecnológico como semántico y, eventualmente, procedimental, hemos puesto en marcha el Comité Sectorial de las Administraciones Públicas, que reúne a la Dirección General de Modernización Administrativa con los organismos homólogos de las 17 Comunidades Autónomas. Este Comité ha organizado siete grupos de trabajo, seis de los cuales ("Intercambio

*"Solo cabe progresar cuando se piensa en grande,
sólo es posible avanzar cuando se mira lejos".*

José Ortega y Gasset.

"Hace 10 años, Internet era algo incipiente en España, teníamos menos de 200.000 usuarios y los webs públicos eran escasos".

dores de uso, todavía era un programa claramente dirigido por la "oferta".

España, al igual que el resto de países europeos, también ha venido desarrollando, con mayor o menor éxito, una serie de planes de desarrollo de la Administración Electrónica, incluidos o no dentro de planes más generales de fomento de la Sociedad de la Información, tanto por parte de la Administración General del Estado como de Comunidades Autónomas y algunas Entidades Locales.

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

La Administración General del Estado desarrolló primero InfoXXI y, después, España.es. Este último incluía el "Plan de Choque para el impulso de la Administración Electrónica" que contemplaba el desarrollo de los 20 servicios básicos incluidos en eEurope 2005 y que, recientemente, ha sido sustituido por el nuevo Plan estraté-



Domingo Laborda.

de datos entre Administraciones", "Extranet Administrativa", "Reusability", "Licitación electrónica", "Plataforma de validación de firma electrónica", y "Observatorio de la Administración electrónica", avanzan a muy buen ritmo, y acaba de arrancar el séptimo, "Calidad de desarrollo de software".

COMPARACIÓN EUROPEA

La única comparación que se puede realizar en estos momentos entre España y el resto de la Unión Europea es la que se realiza tomando en consideración los indicadores que existen actualmente en eEurope 2005 y que miden, por un lado, la existencia y el nivel de sofisticación de 20 servicios definidos como básicos por la UE y, por otro, el grado de utilización que ciudadanos y empresas realizan de la Administración Electrónica.

Al comparar esta situación con la del resto de la Unión Europea, dependiendo de si se usa el criterio de la sofisticación de los servicios ofrecidos o el de la disponibilidad completa de servicios en línea, se observa que España ocupa, respectivamente, el lugar 8º o el 6º.

En relación al grado de sofisticación de los 20 servicios básicos en línea, España ocupa el 8º lugar de la Unión Europea, con un grado de sofisticación del 73%, 16 puntos por debajo del país más avanzado y 1 punto por encima de la media europea, que se sitúa en el 72%.

En relación al porcentaje de los servicios completamente en línea, España, con un valor del 55%, ocupa el lugar 6º de la Unión Europea, 19 puntos por debajo del país más avanzado y 7 puntos por encima de la media europea, situada en el 48%.

En España, al igual que ocurre en el resto de países europeos, el grado de desarrollo de los servicios orientados a empresas es significativamente mayor que el de los servicios orientados a los ciudadanos. De igual manera, los servicios proporcionados en exclusiva por una Administración presentan un nivel de implantación mayor que aquellos que requieren la cooperación entre varias administraciones u organismos.

Por regla general, las entidades de menor tamaño, normalmente entidades locales, son las que presentan un nivel de desarrollo menor a la hora de proporcionar servicios electrónicos a sus ciudadanos y empresas, situación que en algunas ocasiones se ha resuelto por medio de la actuación cooperativa entre estas entidades y otras de mayor tamaño como son las Diputaciones, Comunidades Autónomas y/o Administración General del

de información de páginas web de la Administración ocupa el tercer puesto del ranking, siendo algo demandado por el 52% de los internautas en 2003, habiendo crecido 20 puntos porcentuales desde 2002.

- Lo que si resulta patente es que cuando un servicio electrónico funciona, en tiempo y forma, y está asentado, su uso crece exponencialmente en breve plazo. Así, por ejemplo, la AEAT ha recibido en 2004

"Cuando un servicio electrónico funciona, en tiempo y forma, y está asentado, su uso crece exponencialmente en breve plazo".

Estado. Aunque en España existen programas encaminados a la generación de software y soluciones reutilizables por las distintas administraciones y centros gestores, parece que todavía existe un gran margen para extender la utilización efectiva de las soluciones desarrolladas.

(campaña renta 2003) un total de 2.213.000 declaraciones, con un incremento del 30 % respecto a la campaña del año anterior. Este número supone que, actualmente, el 14,56% de las declaraciones de la Renta se hace por Internet. Otro ejemplo del nuevo paradigma es el

"Sólo aunando la tecnología, la organización, la legislación, la cooperación interadministrativa, la participación ciudadana y el cambio cultural, lograremos reinventar la Administración".

En relación a los estudios sobre el uso de los servicios, la información disponible es todavía escasa y procede de fuentes diversas. Sin embargo, aunque todavía no existan estudios regulares realizados por la Unión Europea sobre este aspecto, si existen algunos datos no completos que nos alertan sobre la necesidad de completar los estudios por el lado de la oferta con otros procedentes del lado de la demanda:

- Sólo el 13% de los usuarios en Internet en España envía correos electrónicos a la Administración, frente a una media europea del 22%. En cuanto al envío de formularios por Internet a la Administración, sólo lo hace el 17% frente a una media europea del 29%.

- Sin embargo, si consideramos los servicios de Internet más utilizados en España, según el INE, la obtención

Sistema de Remisión Electrónica de documentos de la Seguridad Social (sistema RED) que, en el mes de octubre de 2003, tramitó el 87,75 % de los movimientos de afiliación al sistema (alta, bajas, variaciones, consultas e informes) por vía telemática. Igualmente, y en el ámbito de la cotización, el 95% de los trabajadores del Régimen General cotiza ya por vía telemática.

RETOS

Hasta ahora hemos hablado del pasado y las experiencias de planificación habidas, pero ¿Qué retos de futuro tenemos?

Estos desafíos se centran no sólo en el incremento, implantación y soporte de las TI en las Administraciones, sino también en los temas relacionados con el rediseño y simplificación de los procedimientos, en el

uso efectivo de los servicios, en la reducción de la carga administrativa para Administración y usuarios, en el avance hacia la Administración sin papeles, en las políticas de cooperación y coordinación, sobre todo en la interoperabilidad, en la transformación de las Administraciones Públicas y en la consecución de estos objetivos en entornos de gastos controlados.

Cada vez con mayor frecuencia, los expertos señalan que está surgiendo una nueva visión de la Administración Electrónica; una visión en la cual ésta forma parte del núcleo de la gestión pública. La OCDE señala que la administración electrónica debe pasar de ser un cambio perturbador gestionado por grupos de especialistas a ser parte intrínseca en la manera en que la Administración funciona. De igual manera, la UE, en sus "Recomendaciones Cobra", señala que la administración electrónica implica tanto a las personas, a la organización y a las instituciones, como a la tecnología.

NUEVO ENFOQUE

Estamos ante un nuevo enfoque de la Administración Electrónica, donde las TI ocupan un papel instrumental importante, pero donde el protagonista principal no son éstas sino el servicio a los ciudadanos y empresas que, gracias a estas tecnologías, pueden suministrarse de una manera mucho más eficaz y eficiente mediante la implicación de todos los actores, tanto usuarios como la propia Administración que debe reformarse y adaptarse a los nuevos requisitos y exigencias de sus usuarios.

Sólo aunando la tecnología, la organización, la legislación, la cooperación interadministrativa, la participación ciudadana y el cambio cultural lograremos reinventar la Administración, potenciándola como instrumento esencial y eficaz de realización de las políticas públicas, y transformándola en una organización que sirve siempre y en todo momento los intereses generales conforme a los principios superiores marcados en nuestra Constitución. ☒

de a este reto, como ha demostrado en su participación en propuestas de comunicación tan estimulantes para nosotros como el "Chat del Alcalde", con centenares de preguntas gestionadas (y respondidas por el alcalde), o los 150 trámites que hoy ya es posible realizar por Internet y que generan unas 13.000 transacciones electrónicas anuales.

2. Quedan retos importantes por alcanzar. Yo destacaría:

En primer lugar, el acercamiento y la integración de las NTIC en los hogares y las empresas. El nivel de penetración actual, especialmente en las familias, es insuficiente, como así lo destacan los indicadores europeos. Es precisa la realización de políticas activas que reduzcan esta diferencia. Tengamos presente que, para mejorar dichos indicadores, debemos recuperar el tiempo perdido a un ritmo por encima de aquellos países que en este momento nos preceden.

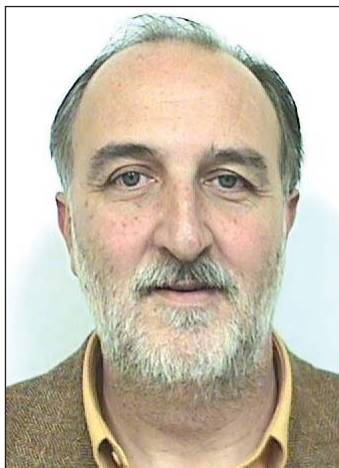
En segundo lugar, pero no menos importante, la reflexión de las administraciones sobre la urgencia de trabajar en unos ámbitos muy concretos: la reorganización y la simplificación del planteamiento de la relación entre administraciones, la administración en red (el ciudadano y el empresario no tienen por qué conocer a qué administración compete un determinado trámite). En definitiva, una Administración Electrónica pensada para el Ciudadano.

Y, en paralelo con la administración en red, sus pilares básicos: la certificación digital y la construcción de confianza. Desde la comisión de Nuevas Tecnologías de la Federación Española de Municipios y Provincias, que presido, nos hemos marcado claramente estos objetivos ineludibles y estratégicos en los que, desde todos los niveles debemos cooperar. El intercambio electrónico de datos entre administraciones, la certificación digital, en definitiva, aportará la garantía de privacidad y seguridad necesarias, tanto en la relación ciudadano-administración como entre éstas últimas y las empresas.

Finalmente, en un plano más estructural, el reto básico, que condiciona de forma amplia todo lo planteado, es la capacidad presupuestaria para responder a dichos objetivos, capacidad fuertemente condicionada en este momento por la asunción, por parte de las EE.LL., de competencias para las que no está establecida la financiación



Izda a dcha, Begoña Orcasitas (Ayuntamiento de Vitoria), y Juan Luis Muñoz (Ayuntamiento de Málaga).



correspondiente. Urge una nueva ley de Haciendas Locales que resitúe gasto, inversión y competencias en un marco más acorde con la realidad cotidiana de las EE.LL.

AYUNTAMIENTO SALAMANCA

José Luis Martín Aedo. Jefe del Departamento de Informática. Ayuntamiento de Salamanca.

"Un reto especial: La unificación de ficheros del Padrón Municipal de Habitantes y la gestión del Censo Electoral".

1. Las experiencias propias más destacadas en estos últimos años de manera positiva son, y por este orden, el suministro de información general a los usuarios finales; la posibilidad de realizar gestiones sin personarse en el lugar de competencia (Ventanilla Única); y las medidas de seguridad para preservar la identidad de las personas y de las instalaciones tecnológicas (Protección de Datos y Seguridad).

2. Como retos, voy a enumerar solamente uno, que es llegar a la unificación de ficheros o bases de datos cuando ciertos tratamientos afectan a diferentes administraciones. En este aspecto, el ejemplo más claro lo tenemos con el Padrón Municipal de Habitantes y la gestión del Censo Electoral, que realiza el I.N.E., donde las actualizaciones deberían realizarse por ayuntamientos e I.N.E. sobre la misma base de datos, no aplicando uno a su propia base de datos los resultados del otro.

AYUNT. DE VITORIA-GASTEIZ

Begoña Orcasitas Landa. Directora de Nuevas Tecnologías. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

"Interoperabilidad administrativa al servicio del ciudadano y no en beneficio de la Administración".

1. De forma general, lo más destacable ha sido el desarrollo de las posibilidades en el ámbito de las comunicaciones. Esto ha permitido proporcionar servicios que, de otro modo, hubiesen sido impensables. Por tanto, a destacar: la integración de las redes de voz y datos, y la normalización del protocolo IP para las comunicaciones de datos.

- Incorporación de la movilidad (dispositivos móviles).

- En proyectos desarrollados y ya implantados de Interoperabilidad administrativa, el ejemplo más destacado en nuestro ámbito geográfico es la pasarela bancaria del Gobierno Vasco.

2. Conseguir que los ciudadanos del "mundo rural" puedan disponer de las infraestructuras necesarias para disponer de los mismos servicios que los del "mundo urbano".

- Incorporar a todos los sectores de población al "mundo tecnológico".

- Interoperabilidad administrativa enfocada al servicio del ciudadano (y no para el beneficio de la Administración)

- La consecución del verdadero servicio multicanal integrado (presencial, telefónico y electrónico) y creado para satisfacer *la demanda del ciudadano*.

AYUNTAMIENTO ZARAGOZA

José Luis Tudela. Jefe del Centro Municipal de Informática. Ayuntamiento de Zaragoza.

"Falta la firma electrónica generalizada para todos los ciudadanos".

1. Remontarse a los últimos diez años resulta complicado, porque aún sin querer vamos perdiendo la perspectiva del tiempo. Destacaría como experiencias más positivas:

- La generalización de los sitios web en la mayoría de los ámbitos de la Administración y su evolución hacia servicios personalizados.

- Experiencias concretas como las desarrolladas por la Agencia Estatal Tributaria en cuanto a la gestión de impuestos; por la Seguridad Social, por Comunidades Autónomas y por distintas AA.LL.

2. La disponibilidad generalizada de firma electrónica por parte de los ciudadanos, con el fin de permitir el acceso a información personalizada de forma segura.

- La interoperabilidad entre los Sistemas de Información de las Administraciones Públicas con la finalidad de que se consiga una simplificación de los procedimientos y una mejora en la prestación de servicios. Cabría destacar experiencias en vías de desarrollo como los proyectos PISTA auspiciados desde la FEMP.

- La mejora de los servicios de comunicación en cuanto a seguridad y coste.

AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

Juan Luis Muñoz Ballesta. Gerente del Centro Municipal de Informática. Ayuntamiento de Málaga.

"Los ayuntamientos han hecho un gran esfuerzo por modernizarse".

1. Contestar a esta pregunta obliga, ineludiblemente, a referirse al proyecto de implantación de la presentación electrónica del IRPF, como primera experiencia generadora de expectativas entre la ciudadanía de consolidar prácticas ágiles y seguras de tramitación electrónica.

En el marco de las Administraciones Locales, es necesario reconocer el esfuerzo realizado por los ayuntamientos en esta última década al ir añadiendo en sus portales de Internet un número creciente de trámites y consultas a expedientes de manera electrónica, pese a las dificultades tanto tecnológicas como organizativas que ello comporta.

En el mismo sentido, cabría destacar las iniciativas de determinados ayuntamientos destinadas a sistematizar y ofrecer de manera conjunta y unificada todas las posibilidades de administración

Joaquín Ochoa. Director del área de Administración Pública. Sun Microsystems Ibérica.

Cooperación y estándares abiertos: claves de la Sociedad de la Información

LA Sociedad de la Información tiene un valor estratégico como herramienta para el bienestar social y su desarrollo tendrá consecuencias directas en el desarrollo del país. Dada su relevancia, son las Administraciones Públicas quienes han de liderar el impulso de la Sociedad de la Información, tanto fuera como dentro del ámbito público; este liderazgo ha de ser tanto político como social y tecnológico. Pero, en este último ámbito, se hace necesario, bajo el punto de vista de nuestra compañía, un giro radical en la mentalidad colectiva si queremos construir, junto a nuestras instituciones, una verdadera Sociedad de la Información.

Afortunadamente, la sociedad española disfruta hoy de una gran diversidad. Y si buscamos una equivalencia en términos tecnológicos a esta nueva y dinámica realidad, sólo la encontraremos en los estándares abiertos. Sólo con el uso de estándares abiertos es posible compartir el conocimiento y establecer un plan de e-Cooperación dentro de la Unión Europea.

Únicamente de esta forma llegaremos a conformar, en última instancia, una sociedad más plural, más segura, que dé cabida a la diversidad. La multitud de culturas y lenguas (estatales y mul-

tinacionales), gentes procedentes de todos los rincones del mundo que hoy conforman nuestra realidad y nos aportan una mayor riqueza de matices han de integrarse cada día más; el numerosísimo tejido de pequeñas y medianas empresas merece una mayor presencia en la Sociedad

en Red; el ciudadano, tiene derecho a acceder a las ventajas de las nuevas tecnologías como un servicio universal, tiene derecho a estar formado e informado sobre cómo esta tecnología puede ayudarle a relacionarse más y mejor con su Administración y su entorno.

NEUTRALIDAD TECNOLÓGICA

Para hacer realidad estas promesas que hace unos años podían estar alejadas de poder cumplirse, las Administraciones Públicas, contando con una estrecha cooperación por parte de las empresas privadas, están haciendo verdaderos esfuerzos por transformarse en una auténtica e-Administración al alcance de todas y todos.

Pero romper todas las barreras que aún existen, romper la famosa brecha digital, implica dar un paso más. Tener la valentía de apostar por un modelo tecnológico basado en arquitecturas abiertas, basado en estándares que permiten un juego limpio en el que no se contem-

pla el monopolio de ningún proveedor.

Ni los derechos de los ciudadanos, ni las obligaciones de éstos frente al Estado pueden depender del previo pago de licencias a fabricantes de tecnología propietaria. La innovación, piedra angular de este proceso

“Sólo con el uso de estándares abiertos es posible compartir el conocimiento y establecer un plan de e-Cooperación dentro de la Unión Europea”.

de universalización de las tecnologías, no es asunto de unos pocos.

JAVA Y SOLARIS

Todos tenemos nuestra responsabilidad en la construcción común de una Sociedad de la Información y el modelo que propone Sun Microsystems, basado en el principio de neutralidad tecnológica, está encaminado a impulsar una e-Administración centrada en un modelo de colaboración.

Hace 23 años, Sun fue ya pionera en la Informática en Red, gran precursora de los movimientos a favor de los estándares abiertos y el software libre, creadora de las tecnologías Java y Solaris (el sistema operativo Unix líder del mercado), disponibles para la comunidad de desarrolladores.

Fiel a sus principios, Sun Microsystems tiene como una de sus prioridades ayudar a impulsar la e-Administración como el gran motor de la Sociedad de la Información. Sun siempre ha

sido un aliado de primer nivel de la Administración Pública española, habiendo formado parte como proveedor de soluciones globales en proyectos que han hecho realidad en nuestro país la ventanilla única, la tele-tramitación de expedientes, los servicios asistenciales remotos, el intercambio de documentos entre diferentes instituciones e incluso la gestión intra-Administración. Además, Sun también desarrolla una importante labor de donaciones de software en entornos educativos y de investigación.

Pero esto no es más que el principio. La Administración Pública tiene ante sí un enorme reto: crear una plataforma de gestión que permita la integración de los canales de acceso a los ciudadanos (desde la ventanilla a la televisión o el teléfono móvil) con los procesos de ejecución (por ejemplo, abonar un pago o sacar una licencia) y con los canales de gestión de datos.

En 1982, uno de los lemas acuñados por los fundadores de Sun, “Todo y todos conectados a la red”, se antojaba ciertamente utópico en un momento en el que todavía no se había producido la explosión de Internet como medio de interconexión entre los ciudadanos. Hoy esta aseveración tiene más vigencia y actualidad que nunca, y sigue siendo nuestra principal misión como compañía. En el desarrollo de una Sociedad de la Información que conecte a todos por igual, aún queda trabajo por hacer pero, gracias a la cooperación entre ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas a través de modelos tecnológicos que nos hagan cada día un poco más libres, todo será posible. ☒



Joaquín Ochoa.

☐ Joaquín Ochoa Ruiz. Tel. 917-676-000.
joaquin.ochoa@sun.com. <http://es.sun.com>.

Informática El Corte Inglés

Informática El Corte Inglés tiene estructurada su Organización en dos grandes Divisiones dirigidas a proporcionar a las Administraciones Públicas el mejor servicio con una calidad garantizada.

DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURAS DE TECNOLOGÍA

Capacitada para resolver cualquier necesidad que planteen las Administraciones Públicas en el entorno informático y tecnológico, mediante una amplia selección de productos de los principales fabricantes, calidad en el servicio, experiencia propia, nivel tecnológico, integración y cobertura comercial y de asistencia técnica.

Nuestros niveles de servicios de infraestructuras están siendo utilizados por los distintos Organismos Públicos para llevar a cabo con éxito proyectos de gran envergadura, en los que es necesario desplegar un número considerable de recursos, tanto de sistemas informáticos como de comunicaciones.

Cabe destacar los numerosos suministros y proyectos realizados con las Administraciones Públicas, que nos permiten posicionarnos como el principal proveedor a través del Catálogo de Bienes de Adquisición Centralizada de la Direc-

ción General del Patrimonio del Estado, así como en los Catálogos de Homologación de las diferentes Comunidades Autónomas.

Informática El Corte Inglés es fabricante de su propia marca de ordenadores profesionales Inves (ordenadores personales, servidores, portátiles, sistemas de almacenamiento y estaciones de trabajo), disponiendo de fábrica propia en Tres Cantos (Madrid) donde se producen más de

60.000 unidades al año.

Inves mantiene un equipo de ingeniería y laboratorio de investigación donde se desarrollan proyectos especiales para dar respuesta a las demandas específicas de los clientes y productos para cubrir necesidades concretas.

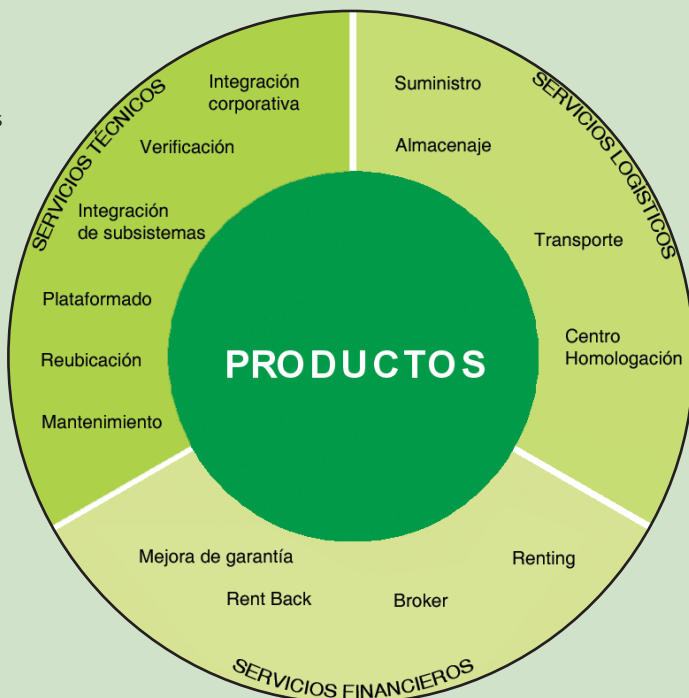
La fábrica de ordenadores de Inves ha sido visitada por numerosos clientes que han podido constatar las ventajas de su cercanía, flexibilidad, nivel tecnológico, gestión de calidad y capacidad de producción.

DIVISIÓN DE CONSULTORÍA Y SERVICIOS

Ofrece soluciones integrales desarrolladas con el propósito de proporcionar a las Administraciones Públicas la posibilidad de optimizar sus procesos para incrementar la eficacia y la calidad de los servicios a todos los niveles.

Esta División ofrece desde soluciones específicas para la Administración Local, Sanidad y Defensa, hasta aplicaciones horizontales como gestión económico-financiera, gestión administrativa, recursos humanos, ventanilla única, internet, etc. ☒

 **Informática El Corte Inglés.**
Tel. 913-874-700. www.ieci.es.



SOLUCIONES x86	SOLUCIONES DE VALOR
<input type="checkbox"/> Plataformas x86 <input type="checkbox"/> Movilidad <input type="checkbox"/> Centros de Comunicaciones y Operaciones <input type="checkbox"/> Videoconferencia <input type="checkbox"/> Inmótica <input type="checkbox"/> Soluciones Avanzadas de Impresión <input type="checkbox"/> Periféricos <input type="checkbox"/> Consumibles	<input type="checkbox"/> Mainframe <input type="checkbox"/> Sistemas Medios <input type="checkbox"/> Almacenamiento <input type="checkbox"/> E-business <input type="checkbox"/> Terminales Especializados <input type="checkbox"/> Identificación Automática <input type="checkbox"/> Sistemas de Control
SOLUCIONES DE SOFTWARE Y NETWORKING	
<input type="checkbox"/> Telefonía Fija <input type="checkbox"/> Telefonía IP <input type="checkbox"/> Arquitectura Internet <input type="checkbox"/> Redes Cableadas e Inalámbricas	<input type="checkbox"/> Gestión de Redes <input type="checkbox"/> Movilidad <input type="checkbox"/> Software

CENTROS EXPERTOS		
ERP Económ.-Financiero. RR.HH. E.R.P.	E - Business	CRM/ Knowledge Management C.R.M. Tecnología documental.
Tecnología de Sistemas Asistencia Técnica. Arquitectura y Gestión de Sistemas. Comunicaciones.	Soluciones Sectoriales Defensa. Medios de Pago. Logística de Almacén. Turismo y Comercio.	Servicios a Medida Mobility. Desarrollo. Consultoría. Formación.
CENTROS DE TECNOLOGÍA		
JAVA	ORACLE	IBM-LOTUS
SAP	MICROSOFT	
UNIX	IBM OS/390	META4
JAVA		
Asistencia Técnica Residente		Data Warehouse

Luis Enrique Hernández. Director de Administraciones Públicas y Sanidad. Indra.

Java en la Administración Pública

La Administración Pública española se encuentra en una fase en la que la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones está teniendo un papel clave. En los últimos años, muchas son las iniciativas que se han puesto en marcha, centradas en el aprovechamiento de las posibilidades que Internet ofrece, y con una voluntad evidente de mejora de la gestión y la atención al ciudadano. No obstante, el grado de madurez tecnológica de España está, comparativamente con el resto de Europa, todavía por debajo de la media.

Las Administraciones exigen a sus proveedores contar con experiencia, que las soluciones ofrecidas sean globales, con alto valor añadido y, sobre todo, con una garantía de integración. Por otro lado, requieren que se aporte conocimiento y referencias de proyectos similares y que se les ayude a gestionar el cambio que la ejecución de estas soluciones requiere.

Estas exigencias crecientes de las Administraciones, unidas a unos crecientes niveles de profesionalización y conocimiento de su personal, cada vez más sensibilizado en la búsqueda de la calidad y la excelencia en los



Luis E. Hernández.



Sede social de Indra.

proyectos que demanda, hace que las tecnologías demandadas sean seguras, sólidas y ampliamente contrastadas.

La utilización de lenguajes de última generación, sistemas abiertos y todo tipo de solucio-

crear servicios de valor añadido a la Administración, basándose en los estándares de desarrollo J2EE, que le permitan dar adecuada respuesta al Nuevo Modelo de Administración Pública.

“Una de las principales líneas de trabajo de Indra es crear servicios de valor añadido a la Administración basándose en estándares de desarrollo J2EE”.

nes que incorporen elementos de seguridad son los elementos clave sobre los que se sustentan los nuevos desarrollos.

ESTÁNDARES J2EE

En este entorno, conscientes de las demandas existentes, una de las líneas principales de trabajo de Indra ha sido el desarrollo de capacidades para

Así, Indra ha generado un conjunto de prácticas, herramientas y conocimientos que le permiten diferenciarse y desarrollar proyectos basados en el uso de la tecnología Java, muchos de los cuales son auténticos referentes en la Administración Española.

Así, Indra ha desarrollado para la Generalitat Valenciana

el proyecto Generalitat en Red, premiado recientemente en el X Encuentro de Tecnologías de la información, como proyecto tecnológico de instituciones. Otros ejemplos relevantes son el proyecto de Gestión Tributaria de la Generalitat de Catalunya o el censo de Barcelona.

La clave del éxito está en la conjunción de una serie de factores como son:

- Áreas de Especialización. Indra ha apostado por el desarrollo de especialistas en el uso de la tecnología Java
- Arquitecturas Propias, desarrolladas, probadas y empleadas en múltiples proyectos, aportando un alto grado de calidad y robustez a los nuevos desarrollos
- Metodologías contrastadas y un riguroso control de calidad
- Disponibilidad de Centros Expertos que proveen de una capacidad por encima de las 200.000 horas productivas para proyectos basados en tecnología Java sobre múltiples plataformas

- Profesionales formados. Indra dispone de más de 1.000 profesionales formados en Java desarrollando proyectos en la actualidad y dispone de un sistema de formación continua en conocimientos, desarrollo de buenas prácticas y utilización de herramientas de desarrollo.

Indra apuesta, en definitiva, por fortalecer y potenciar esta línea de desarrollo de proyectos en Java, avalada por sus éxitos y logros y que, sin duda, seguirá siendo uno de los elementos fundamentales de futuro para el desarrollo y mejora de las Administraciones Públicas. ☒

✉ Luis E. Hernández. Tel. 914-806-800.
lehernandez@indra.es. www.indra.es.

electrónica municipal, a través de un canal específico de sus portales de Internet (carpeta del ciudadano, ventanilla electrónica, ayuntamiento on line, etc).

2. Por un lado, conseguir una fórmula sencilla, accesible y generalizada para dotar a los ciudadanos de certificados de firma electrónica con los que identificarse de forma segura a la hora de relacionarse electrónicamente. Y que espero sea el DNI electrónico, como instrumento ya definitivo.

Por otro lado, el impulso definitivo a todos los proyectos aún incipientes de intercomunicación electrónica entre las distintas administraciones públicas, de cara a cumplir el mandato legal de evitar al ciudadano la sistemática presentación de datos, documentos o certificaciones que ya obran en poder de organismos públicos.

Por último, y evidentemente, la progresión en los esfuerzos, no siempre fáciles, para hacer crecer el número de trámites, solicitudes y consultas susceptibles de tramitación electrónica, con todo el complejo mundo de tareas que ello comporta en inversiones tecnológicas, redefinición de procesos, desarrollo de aplicaciones informáticas específicas, formación de los empleados públicos o seguridad de las comunicaciones.

AYUNTAMIENTO DE CUENCA

José Antonio Barro Romeu. Jefe del Servicio de Informática. Ayuntamiento de Cuenca.

"El DNI digital es un reto urgente a corto plazo, así como la seguridad en las transacciones".

1. Destacaría a la Agencia Tributaria con su oficina virtual. Ha sido la primera en ofrecer servicios de administración electrónica completos, y la que en un principio marcó la línea a seguir por el resto de administraciones.

También destacaría el servicio, que ofrece la Tesorería General de la Seguridad Social a empresas, agrupaciones de empresas y profesionales colegiados, de Remisión Electrónica de Documentos, cuyo objeto es permitir el intercambio de información y documentos entre las distintas entidades a través de medios telemáticos, evitando el papel y los desplazamientos hasta las oficinas de la Tesorería con la información de cotizaciones, afiliaciones y de partes de Alta y Baja de

CUESTIONARIO

1. ¿Qué dos o tres experiencias destacaría como más positivas conseguidas en los últimos 10 años en el campo de la Administración electrónica?

2.- En la misma línea, ¿qué dos o tres retos son, a su juicio, los más perentorios en el campo de la Administración electrónica?



Izda a dcha, José Antonio Barro (Ayuntamiento de Cuenca), y Eduardo Risco (Ayuntamiento de Lugo).



Incapacidad. Esto ha supuesto un gran ahorro en papel y en tiempo.

2. Un reto a corto plazo, y que ya está teniendo carácter de urgente, es el del DNI Digital. Es esencial que el ciudadano disponga de un documento digital que sea reconocido por todos los organismos y que solucione el problema de tener que disponer de un Certificado Digital distinto según el organismo con el que esté interactuando electrónicamente. Tecnológicamente ya se puede hacer prácticamente todo; el problema está en identificar perfectamente a quien está al otro lado. La administración electrónica no podrá ser utilizada por la mayoría de la población mientras no se solucione esto; no se puede marear al ciudadano obligándole a sacar un certificado para Hacienda, otro para la Seguridad Social, otro del Ayuntamiento, etc.

Otro reto importante es la seguridad. Mientras el ciudadano no tenga la sensación de seguridad en sus transacciones, no va a utilizar la administración electrónica, y digo sensación de seguridad, pues la administración electrónica podemos decir que es bastante segura siempre y cuando se pongan los medios adecuados (antivirus, cortafuegos, certificados digitales, etc.), pero el ciudadano no lo siente así.

Es necesaria una campaña de sensibilización y de formación del usuario final de la administración electrónica, así como un mecanismo que les proporcione herramientas de seguridad de sencilla implantación y manejo.

AYUNTAMIENTO DE LUGO

Eduardo Risco Bóveda. Jefe del Servicio de Informática. Ayuntamiento de Lugo.

"Poca implantación de gestores de expedientes, insuficiente capacidad de las líneas rurales, falta de cultura informática".

1. Creo que, en los últimos años ha habido varios eventos que, a mi modo de ver, han condicionado la forma de acceder a los portales de la Administración y, por ello, han permitido ampliar el concepto de Administración Electrónica.

De entre ellos destacaría tres:

- La disponibilidad masiva de accesos de banda ancha, permitiendo, por tanto, incrementar los servicios públicos en línea.

- La existencia de una infraestructura de información segura, al menos dentro de unos límites aceptables.

- La existencia de entidades de certificación y firma electrónica, fundamentales a la hora de identificar al ciudadano o empresa que accede a los portales municipales.

Al hilo de lo que acabo de comentar, destacaría como "experiencias" concretas, dentro del ámbito de Galicia e independiente del gran número de páginas de ayuntamientos existentes actualmente en la red, con más o menos dotación de contenidos, la implantación por la Xunta de Galicia del Portelo Unico (ventanilla única), o del portal de los ayuntamientos: eido local (www.eidocal.com).

2. A mi modo de ver, y siempre en el ámbito de los municipios de Galicia, creo que hay una deficiente implantación de la Administración Electrónica que responde a varias causas:

- Por una parte, a la poca implantación de gestores de documentación y/o expedientes en las administraciones locales.

- Por otra, a la deficiente implantación de puntos de acceso o insuficiente capacidad de las líneas en zonas rurales (fundamentales en esta Comunidad) y que está en vías de resolución

- Finalmente, existe una falta de cultura informática en los ciudadanos de dichas áreas, cosa que también se va resolviendo lentamente y que es fundamental a la hora de demandar servicios de las Administraciones.

Todo esto lleva a que la mayor parte de los servicios que se incluyen en las webs municipales se centran en mera información sobre los servicios públicos que proporciona un ayuntamiento o, como mucho, a la descarga de formularios. Servicios como identificación del usuario para cumplimentación on line de formularios se incluye solamente en un 6% de los portales municipales y la gestión completa y resolución de tramitaciones en el 0% de los mismos (datos de la FEGAMP). ☒

NUEVA PUBLICACIÓN.
A la venta en Septiembre.

¿En qué
consiste la
nueva
responsabilidad
de la alta
dirección de las
empresas y
consejeros de
Administración?

¿Qué penas se
aplican a los
altos directivos
de las
empresas?

¿Qué pueden
hacer los
directivos para
protegerse?

¿Es rentable la ética
en los negocios?

¿Qué empresas destacan por
cumplir sus compromisos éticos
y legales ante clientes,
empleados, accionistas,
proveedores, ciudadanos
y autoridades?

¿Qué empresas y directivos
los incumplen?

Responsabilidad Social Corporativa

Dep. Publicidad y Eventos. Tel. 916-319-696. comercial@socinfo.info.

Desde sólo 550 euros.