

## Tecnologías clave para el éxito de servicios al ciudadano

La segunda mesa redonda organizada por “Sociedad de la Información”, dentro de Java Expo 2005, llevó el título de “Tecnologías clave para el éxito del despliegue de servicios al ciudadano”, que contó con la asistencia de

unas setenta personas, una considerable representación sobre todo si se tiene en cuenta que era la primera sesión de la tarde, inmediatamente después del almuerzo. Por *Jorge Heredia*.

COMO prelude a la sesión, intervino Robert Bredehoft, senior director de International Global Government, de Sun Microsystems, quien habló sobre “El futuro de la e-Administración”.

Bredehoft hizo un repaso sobre la futura administración en la sociedad de la información, dentro de un nuevo modelo de globalización con ahorro de costes, regulaciones, seguridad, etc., lo que genera nuevos roles económicos, sociales y culturales, así como nuevos valores y servicios. Según Bredehoft, las administraciones públicas requieren de un proceso de transformación y adaptación a esta nueva realidad, por lo que es necesario generar un marco que ayude a que el procedimiento público se convierta en un servicio público.

Joaquín Ochoa, director de Sector Público de Sun Microsystems, hizo la presentación de la sesión, tras lo cual tomó la palabra Juan Manuel Santos-Suárez Márquez, viceconsejero de

Modernización y Calidad de los Servicios de la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid, que realizó un amplio detalle de las acciones de la II Fase del Plan de Simplificación Administrativa: Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (firma electrónica, anexo de documentos, notificaciones telemáticas, archivo electrónico de documentos, pasarela de pagos, interconexión con otras administraciones, integración de la información y la transacción en el portal), servicios de respuesta inmediata, “La comunidad en tu móvil”, “Papel cero”, licitación electrónica, cita previa, Portal del Empleado, y Municip@. Por otro lado, añadió, ya consideran al teléfono móvil como el cuarto canal de comunicación establecido con el ciudadano.

José María Rodríguez Sánchez, director general de Innovación y Administración Pública, de la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, de la Junta de Andalucía,

habló sobre la experiencia en la Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía, creada en 1998 con el objetivo de centralizar la contratación de los servicios de Telecomunicación de la Junta con las mejores prestaciones y con los menores costes.

Para conseguir este objetivo, “es necesario”, dijo, “aumentar las prestaciones; conseguir elevados niveles de calidad del servicio comprometido con carácter contractual (ANS); aumentar el alcance y la cobertura actual; mejorar la actuales tarifas; simplificar el sistema de facturación; y mejorar la planificación económica”. Asimismo, describió los seis lotes en que se ha dividido el último concurso adjudicado: Servicio de Datos, Servicio de Telefonía Fija, Servicios de Telefonía Móvil, Red de Accesos Periféricos (RAP), Nodo de Interconexión, Seguridad y Accesos (NISA), y Servicios de Vídeo.

Santiago Segarra, director de Informática Tributaria de la Agencia



Vista general de la mesa de los ponentes y aspecto parcial de la sala.



De izda a dcha, Juan Manuel Santos-Suárez, José María Rodríguez Sánchez, Santiago Segarra y Gonzalo Mensaque.

Estatal de Administración Tributaria, del Ministerio de Economía y Hacienda, expuso los distintos elementos vinculados al uso de tecnologías de la información (contribuyentes, empleados, colaboradores sociales, procedimientos e información), para centrarse en los servicios realizados a través de Internet.

En este sentido, aludió a los existentes antes de presentar la declaración (legislación, Informa, programas de ayuda, datos fiscales, VIES, declaración censal de alta), en la presentación de la declaración (presentación telemática, obtención del NRC para el pago, solicitud de devolución) y el resultado del proceso de filtros y otros (discrepancias, certificados de declaración, certificados de cumplimiento, recursos de reposición, cita previa, web call).

Asimismo, aludió a los pasos a realizar dentro de las notificaciones a través de Internet (visualizar acuse de recibo, visualizar texto de la notificación), y la gestión recaudatoria a través de la red tanto en

de la tecnología de base de datos a la base de datos relacional; el intercambio de información (y de mensajes) con otras administraciones en nombre del ciudadano (para evitarle gestiones pesadas y repeti-

nes de la Factura telemática (sólo hasta el 30 de abril pues se pondrá en marcha selectivamente poco después); la infraestructura de clave pública múltiple para atender a las distintas autoridades de certificación; la confirmación de declaraciones a través de mensajes SMS, etc.

Finalmente, Gonzalo Mensaque Moreno, director de Sector Público de Informática El Corte Inglés, resumió el estado de situación de las tecnologías en la relación del sector público con el ciudadano: "Hoy disponemos de tecnología suficiente a nuestro alcance; la mejora de la productividad y de la calidad de nuestras vidas nos obliga a la utilización de las mismas; no podemos seguir haciendo las cosas igual que siempre", concluyendo que "estamos en el camino pero la meta está todavía lejos". ☒

**Las presentaciones utilizadas por los ponentes están disponibles gratis en la web [www.socinfo.info/seminarios/javaexpo.htm](http://www.socinfo.info/seminarios/javaexpo.htm).**

el periodo voluntario como en la fase ejecutiva y de embargo (solicitud de aplazamientos, notificación de liquidación, pago on line, constitución de depósito, presentación de pujas on line, ingreso del precio de remate, certificados, etc).

Junto a estos aspectos organizativos, Segarra aludió a otros cambios de importancia como el paso

de la totalidad de la información (escaneado de acuses de recibos y todo tipo de trámites); la intención de que los funcionarios se identifiquen con la Administración para la que trabajan; los espacios de opinión abiertos sobre el Plan Antifraude, donde ya han intervenido 500 personas, o sobre el borrador de especificacio-



Robert Bredehoff, Director de International Global Government, de Sun Microsystems, y Joaquín Ochoa.