

## **Administración Electrónica y servicios públicos.**

**por Ignacio Martínez Arrieta**

Quiero, en primer lugar agradecer al Centro de Documentación Judicial la oportunidad de participar en este encuentro sobre información y documentación judicial, para exponer mi visión de la Administración electrónica, en un momento en el que se dan todas las condiciones para que el esfuerzo desarrollado para alumbrar primero, y desarrollar, después, la prestación no presencial de servicios por parte de la Administración española alcance su madurez.

En nuestros días, la administración encuentra legitimidad, no sólo en las fuentes en las que siempre la ha encontrado (derivada de la ostentada por el poder ejecutivo, al ser su brazo ejecutor), sino también por su eficiencia en la satisfacción de las demandas y necesidades del ciudadano.

Un ciudadano que, además de ser titular de derechos, es quien sustenta al Estado con sus impuestos, por los que espera obtener unos servicios y prestaciones públicas de calidad.

Un ciudadano que exige la mejora de la Administración, lo que para muchos significa hacer más fácil y asequible la relación ciudadano-Administración, reducir las cargas que ésta supone para la sociedad, e incrementar la calidad de los servicios que presta. Una Administración que ha de procurar la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos e incrementar la competitividad y productividad de las empresas.

Voy a acercarme al concepto, recordando primero la “Iniciativa eEurope-Una Sociedad de la Información para todos”, aprobada el 9 de diciembre de 1999, los Planes de Acción eEurope 2002 y el vigente eEurope 2005, para pasar a centrarme en el concepto de Administración Electrónica, la infraestructura que precisa, los valores que defiende, las demandas que pretende cubrir, y los objetivos que persigue, para acabar con la actividad de la Administración española, para perseguir el mejor y más temprano aprovechamiento de la Sociedad de la Información, y, más específicamente, el desarrollo de la Administración electrónica para la prestación de servicios públicos.

Cuando se habla de Administración electrónica, podemos referirnos a un nuevo modo de prestar servicios públicos. Pero el concepto es más amplio. Podemos, también, referirnos al cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar la participación en los procesos democráticos y las políticas públicas, y, también hay Administración electrónica para la mejora de la gestión interna. (En “www.euskadi.net” se define Administración Electrónica como la actuación que tiene por objetivo ofrecer a los ciudadanos y empresas unos servicios públicos más eficientes y próximos, mediante la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, así como a mejorar la propia gestión interna del Gobierno Vasco). Tres espacios; modernización de los servicios públicos, de la gestión interna, y de los procesos de participación política.

Y, a la hora de identificar los servicios públicos, eEurope engloba en el concepto no sólo a los servicios prestados por las Administraciones públicas, sino también a la salud y a la formación no presencial.

Lo que no tiene duda es que el concepto de Administración electrónica aparece siempre de la mano de lo que denominamos Sociedad de la Información, y, ambos conceptos están cerca de las nuevas tecnologías, sobre todo Internet. Pero no sólo Internet, porque la relación multicanal (o multiplataforma) es otro de los elementos esenciales.

Voy a detenerme un momento resaltando una característica de Internet. Su capacidad para trasladar nuestros sentidos a lo largo del espacio. Hace siglo y medio, cuando no existía el teléfono, el alcance de nuestros sentidos era muy limitado. Éramos capaces de sentir lo que ocurría en nuestro entorno inmediato. Nos relacionábamos, sólo y exclusivamente, con quienes nos rodeaban. La radio, y posteriormente la televisión, nos permitieron recibir información, pero sólo eso, recibir información. El teléfono nos permitió, por primera vez, llevar nuestro oído, y nuestra voz, a un lugar remoto, mantener una conversación con otra persona que no estaba en nuestro entorno inmediato. Internet, avanza en la misma línea, y nos permite ver qué está pasando en cualquier otro lugar en el que haya una videocámara conectada a un servidor web (por ejemplo el patio del Colegio en el que juegan nuestros hijos, y no sólo mirar, también podemos dirigirla y enfocar), nos permite conectar con una Biblioteca (no sólo conectar, sino consultar en línea sus fondos), nos permite encargar entradas para asistir a un espectáculo (no sólo pedir entradas, también podemos elegir la ubicación que más nos agrada de entre las disponibles), y, cada vez más, mantener relaciones no presenciales, cada vez más ricas y completas. Internet ha abierto una nueva capa de relación. Igual que el teléfono nos abrió la posibilidad de mantener conversaciones con personas distantes, Internet nos permite trasladar nuestros sentidos a cualquier otro punto del mundo en el que haya información, esté sucediendo, o se preste un servicio, que resulte de nuestro interés.

Además de Internet, resulta también de interés reparar en la enorme capacidad de almacenamiento, de proceso, y de asistencia a la gestión que recibimos del acelerado progreso de los ordenadores electrónicos, y sobretodo de los ordenadores personales. Unos ordenadores personales versátiles, cuya capacidad de proceso crece exponencialmente, y sin aumentar el precio. Son, hoy, unos elementos ubicuos. Están en todas partes, son fáciles de usar, y son muy versátiles (se pueden aplicar a un amplio espectro de actividades cotidianas).

Los ordenadores personales nos empezaron a asistir en tareas sencillas y rutinarias; elaborar escritos, realizar cálculos, asistirnos en procesos simples, llevanzas de archivos y contabilidades, pero, su incesante crecimiento, en todas las coordenadas de su desarrollo, ha propiciado un cambio cualitativo. Y, si lo ponemos en relación con Internet, estamos ante los elementos habilitantes de la revolución de la Sociedad de la Información.

Nicholas Negroponte (profesor del MIT, y gurú de Internet) habla de “un mundo sin periferia”. Dice que la civilización se ha desarrollado, a lo largo de la historia, en las ciudades. Internet posibilita el acceso a la vanguardia desde la periferia. Habla también de que los ricos estaban en las urbes, y que ahora es posible ser rural y ser rico; para tener escuela son necesarias 50 familias, para tener un Hospital 40.000, y para tener un Teatro de la Opera cientos de miles. Cuando el recurso se puede acercar a la gente (en lugar de que la gente se acerque al recurso) la cuestión varía, y si el servicio se puede dar en forma de bits, el cambio es radical.

No hace falta tener la visión de Negroponte. Basta con tomar conciencia de lo que supone que haya nacido un nuevo ámbito de relación, en el que la distancia ha desaparecido. Las posibilidades de acceso a datos crecen de manera inmensa. Las relaciones comerciales se pueden llevar a cabo sin desplazamiento personal. Aparecen nuevos negocios, nuevas técnicas, nuevos empleos, va a haber una revolución en la que habrá sociedades que se adaptarán antes que otras. Las que mejor y antes se adapten, tomarán ventaja.

En los años 90 (hay quien defiende que la Sociedad de la Información nace en los 70's, consecuencia de la crisis del petróleo (73), que obligó a las empresas a apoyarse en la tecnología, para sobrevivir en un mundo económico presionado por la carestía de los recursos básicos, por el súbito encarecimiento de las materias primas) empezaron las primeras actuaciones gubernamentales para el desarrollo de estrategias que orientasen el caminar de sus sociedades hacia el mejor aprovechamiento del nuevo espacio. No es casualidad que los que más rápidamente se han adaptado han sido aquellos países (los nórdicos), en los que las dificultades ambientales habían desarrollado más las relaciones no presenciales (compras sobre catálogo, peticiones telefónicas de suministros). En Estados Unidos, en 1993, el Vicepresidente Al Gore, dedicó un importante esfuerzo al lanzamiento de la Iniciativa sobre la Infraestructura Nacional de la Información, que impulsó el desarrollo de lo que se denominaron las Autopistas de la Información, la necesidad de crear una red de enlaces de fibra óptica que sirviera de infraestructura de la Sociedad de la Información. El argumento era sencillo; había que sembrar futuro, extendiendo la red de fibra, con el mismo ímpetu que en el Siglo XIX se desplegó el ferrocarril. Aquél (el ferrocarril) propició el traslado de mercancías y personas, hoy hay que crear la infraestructura que sustente la circulación de los datos, la información y los servicios no presenciales.

Hay consenso en el papel que han de desempeñar las administraciones públicas para propiciar el avance hacia la Sociedad de la Información:

- ?? Eliminación de las barreras; de los factores inhibidores que impidan o retrasen el desarrollo de la Sociedad de la Información.
- ?? Promover la investigación, el desarrollo y la explotación comercial de productos, infraestructuras y servicios de calidad y fiables.
- ?? Proteger el bien común y los intereses legítimos.
- ?? Liderar la utilización generalizada de las tecnologías de la información.

En 1999, el 8 de diciembre la Comisión Europea puso en marcha la **Iniciativa "eEurope-Una Sociedad de la Información para todos"**, declarando 3 objetivos:

- ?? Conectar a la red y llevar la era digital a cada ciudadano, hogar, escuela y a cada empresa y administración.
- ?? Crear una Europa digitalmente alfabetizada, basada en un espíritu emprendedor dispuesto a financiar y desarrollar las nuevas ideas
- ?? Velar porque todo el proceso sea socialmente integrador, afirme la confianza de los consumidores y refuerce la cohesión social.

Y estructurando la persecución de los mismos en diez Areas prioritarias:

- ?? Dar acceso a la juventud europea a la era digital

- ?? Abaratar el acceso a Internet
- ?? Acelerar la implantación del comercio electrónico
- ?? Una Internet rápida para investigadores y estudiantes
- ?? Tarjetas inteligentes para el acceso seguro a las aplicaciones electrónicas
- ?? Capital-riesgo para las PYMES de alta tecnología
- ?? La participación de los discapacitados en la cultura electrónica
- ?? La salud en línea
- ?? El transporte inteligente
- ?? La administración pública en línea.

La Comisión es consciente de que ha nacido un nuevo medio de comunicación, y se fija como objetivo que todos (ciudadanos, empresas, administraciones) estén conectados a la Red, que los hogares y las escuelas (inicio temprano de las nuevas generaciones en las nuevas posibilidades) tengan acceso, que todos reciban formación suficiente sobre la nueva cultura, que Europa adopte una postura emprendedora acerca de la revolución digital, que en el proceso no se abra lo que luego ha pasado a denominarse la “brecha digital”, y que se consiga un entorno en el que los consumidores puedan depositar su confianza (la seguridad es necesaria para el desarrollo de una economía electrónica).

La Comisión toma conciencia de que el futuro es digital, y aquellas sociedades que antes participen de la naciente Sociedad de la Información tomarán ventaja competitiva. Hay en consecuencia que impulsar a la sociedad europea hacia estos objetivos.

Declarados los objetivos, establece las líneas de actuación:

- ?? En primer lugar se preocupa por la juventud; que las nuevas generaciones accedan a la “era digital”. Es toda una declaración de que la Comisión entiende que el futuro será digital.
- ?? Establece que resulta necesario acceso a Internet para todos, y en condiciones económicas razonables. Que el coste no sea una barrera, que el acceso no sea discriminante.
- ?? Si el futuro se prevé digital, cuanto antes se lleven a cabo transacciones comerciales en el nuevo entorno de relación, mayor será la participación europea en el nuevo orden económico mundial, y mayor la riqueza derivada de ello en el continente.
- ?? Investigadores y estudiantes han de disponer de un acceso privilegiado a las fuentes de información, y la capacidad de intercomunicación entre ellos ha de ser potenciada, en la esperanza de que se constituyan en vanguardia de la nueva sociedad.
- ?? Preocupación por el acceso seguro a las aplicaciones. Una relación no presencial, y en muchas ocasiones entre dos personas que no se han conocido nunca, hace necesario un nuevo medio de identificación, autenticación, de verificación de la integridad de los mensajes y documentos intercambiados, y del no repudio, en origen y destino de la relación.
- ?? Se intuye que las PYMES de alta tecnología tendrán protagonismo en el desarrollo de la nueva Sociedad, y, como será largo el plazo de retorno de la inversión que necesitarán, han de ser apoyadas financieramente.
- ?? En la nueva sociedad algunas discapacidades dejan de tener sentido. Y, debemos intentar que sean casi todas. Si las relaciones pueden ser no

presenciales, las distancias desaparecen, el interface de usuario de las aplicaciones está confiado a un terminal que, las más de las veces, es de uso exclusivo del usuario (su ordenador personal). Se debe poner especial cuidado en aprovechar la oportunidad para integrar (incluir) a todos cuantos podamos en el proceso.

- ?? Los servicios de salud electrónicos han de ser, también, una prioridad, ya que los servicios de salud son, de una parte servicios públicos esenciales, y de otra especialmente sensibles a la disponibilidad inmediata de información y de la asistencia de agentes especializados que sólo son viables si llevan a cabo su tarea para un colectivo amplio de usuarios. Es uno de los campos en el que una buena red de comunicaciones, y unos sistemas evolucionados pueden aportar mayor soporte a la colectividad.
- ?? El transporte es infraestructura del comercio, y, en un continente tan amplio como Europa esencial para la cohesión, y la distribución territorial de la sociedad.
- ?? Y, por último la Administración electrónica.

Todavía no hay preocupación por la relación multicanal, la Administración Electrónica aparece en última fila, será más adelante cuando se reconozca el valor esencial del impulso administrativo. Pronto se abrirá camino la preocupación por el conocimiento, y tomara fuerza la preocupación por la seguridad.

Inmediatamente después del alumbramiento de la Iniciativa eEurope, aparece la Estrategia de Lisboa. Hay convencimiento de que se ha vislumbrado el futuro, y la apuesta debe ser decidida.

En Lisboa en reunión de los Jefes de Estado y de Gobierno celebrada los días 23 y 24 de marzo de 2000 se estableció la **Estrategia de Lisboa**, con el objetivo de convertir a Europa en la economía basada en el conocimiento más competitiva y dinámica del mundo para 2010, capaz de un crecimiento económico sostenible, con más y mejores empleos y una mayor cohesión social, y reconoció la necesidad urgente de que Europa explotase, rápidamente, las oportunidades de la nueva economía y, especialmente Internet. Para alcanzar ese objetivo invitaron al Consejo y a la Comisión a preparar “un amplio Plan de Acción ... utilizando un método abierto de coordinación basado en una evaluación comparativa de las iniciativas nacionales ...”.

En la reunión del Consejo en Feira, en junio de 2000, nace el **Plan de Acción eEurope 2002:**

Las acciones del Plan se agruparon en torno a tres Objetivos fundamentales:

- ?? Una Internet más rápida, barata y segura
  - Acceso a Internet más rápido y barato
  - Una Internet más rápida para investigadores y estudiantes
  - Redes seguras y tarjetas inteligentes
- ?? Invertir en las personas y la formación
  - Acceso de la juventud europea a la era digital
  - Trabajar dentro de una economía basada en el conocimiento
  - Participación de todos en la economía basada en el conocimiento
- ?? Estimular el uso de Internet

- Acelerar el comercio electrónico
- La administración electrónica: ofrecer acceso electrónico a los servicios públicos
- La salud en línea
- Contenidos digitales europeos para las redes mundiales
- Sistemas de transporte inteligente

El Plan de Acción se basa en soluciones, y se concentra en qué debería hacerse, quién y en qué plazos, y define tres métodos principales para conseguir los objetivos:

- ?? Acelerar la creación de un entorno legislativo adecuado
- ?? Apoyar nuevas infraestructuras y servicios en toda Europa
- ?? Aplicar el método abierto de coordinación y evaluación comparativa

El Plan de Acción e-Europe 2002 se reconoce ambicioso, y expresa que “Sin duda quedarán aspectos por resolver después del 2002. Por ello, deberá contarse con perspectivas a más largo plazo, y las medidas adoptadas en el marco de eEurope producirán efectos bastante más allá de esa fecha”

En eEurope 2002 hay preocupación por la inclusión; establece que es necesario que las regiones menos favorecidas participen plenamente en la sociedad de la información.

En la exposición de motivos de eEurope 2005 se computan los resultados de eEurope 2002

Como resultado de e-Europe 2002 se había conseguido:

- ?? Duplicar la penetración de Internet en los hogares
- ?? Renovar el marco de las telecomunicaciones
- ?? Abaratar el precio del acceso a Internet
- ?? Conectar a casi todas las empresas y centros escolares
- ?? Europa cuenta con la Red de investigación más rápida del mundo
- ?? El marco jurídico para el comercio electrónico está casi completo
- ?? Se ha avanzado mucho en administración electrónica
- ?? Hay una infraestructura de tarjeta inteligente
- ?? Hay unas directrices sobre accesibilidad en la Red, recomendadas

En Sevilla, en reunión del Consejo que tuvo lugar los días 21 y 22 de junio de 2002 se aprueba **eEurope 2005. Una sociedad de la información para todos.**

Declara como objetivo “crear un marco favorable a la inversión privada y a la creación de nuevos puestos de trabajo, impulsar la productividad, modernizar los servicios públicos y ofrecer a todos la posibilidad de participar en la sociedad de la información mundial.”, y aclara, “e-Europe 2005 pretende, pues, fomentar la seguridad de los servicios, aplicaciones y contenidos basados en una infraestructura de banda ancha ampliamente disponible.”

- ?? Se elabora a petición del Consejo Europeo de Barcelona, que le solicitó un Plan centrado en “la disponibilidad y la utilización generalizadas de redes de banda ancha en toda la Unión antes de 2005, y el desarrollo del protocolo Ipv6... y en la seguridad de las redes y de la información, la administración

electrónica, el aprendizaje por medios electrónicos, la sanidad en línea y el comercio electrónico.”. Un Plan de Acción sucesor del Plan eEurope 2002, que desarrolla la Estrategia de Lisboa.

eEurope 2005 parte de la base de que:

- ?? En la Sociedad de la Información hay muchas posibilidades de mejorar la productividad, y la calidad de vida.
- ?? Este potencial no deja de crecer, a la vista del desarrollo del acceso multiplataforma (las posibilidades de acceso a Internet a través de medios distintos al PC, tales como la televisión digital y la 3G. Nuevos servicios que crearán nuevos mercados).
- ?? Los ciudadanos y las empresas se beneficiarán de un entorno con más posibilidades de información y comunicación.
- ?? La mayor parte de los servicios los presta el mercado (hay que estimular la demanda).
- ?? Desarrollar nuevos servicios requiere mucha inversión (hay que reducir incertidumbre)
- ?? Poco se puede hacer de no haber disponibilidad de banda ancha para esos servicios
- ?? Los obstáculos normativos pueden ahogar su desarrollo
- ?? Los poderes públicos pueden utilizar su poder de compra, para fomentar la instalación de las nuevas redes y el desarrollo de servicios.
- ?? Hay que actuar para incrementar la seguridad.
- ?? La estrategia de Lisboa se refiere también al fomento del empleo y de la cohesión social, lo que conduce a la necesidad de impulsar la participación.

El Plan e-Europe 2005 se organiza en dos grupos de acciones que se refuerzan mutuamente:

- ?? de una parte fomentar los servicios, aplicaciones y contenidos, incluyendo tanto los servicios en línea como los negocios electrónicos;
- ?? de otra, abordar la infraestructura de banda ancha subyacente y las cuestiones relativas a la seguridad.

eEuropa se fija objetivos para 2005:

- ?? Para 2005 Europa deberá contar con unos servicios públicos en línea modernos (una administración electrónica, unos servicios electrónicos de aprendizaje, unos servicios electrónicos de salud), y
- ?? Un entorno dinámico de negocios electrónicos, y,

Para hacer posible todo ello, resulta necesario:

- ?? un acceso de banda ancha ampliamente disponible y a precios competitivos, y
- ?? una infraestructura de información segura.

Artículo 4 instrumentos independientes pero coordinados:

- ?? Medidas políticas encaminadas a revisar y adaptar la legislación a nivel nacional y europeo. Las políticas públicas tendrán como objetivos;
  - Conectar en banda ancha las administraciones públicas, los centros escolares y los centros de salud

- Que se desarrollen Servicios Públicos interactivos, accesibles a todos y ofrecidos a través de múltiples plataformas
  - Que se fomente la prestación de servicios sanitarios en línea
  - Que se supriman los obstáculos a la instalación de banda ancha
  - Que se aborde la revisión de la legislación que afecta a los negocios electrónicos
  - La creación de un grupo operativo de ciberseguridad
- ?? Se facilitará el intercambio de experiencias, buenas prácticas para compartir las enseñanzas derivadas de los fracasos
- ?? Se llevará a cabo una evaluación comparativa de los progresos realizados
- ?? Habrá una coordinación general de las políticas existentes para aprovechar sinergias entre las acciones que se emprendan

eEurope 2005 sienta las bases de un enfoque coordinado de la política europea en relación con la Sociedad de la Información, y parte del presupuesto de que la contribución de Internet a la productividad y al crecimiento europeo es relativamente reciente, y aún cabe esperar mucho de ella.

Invita a los Estados Miembros a que asuman compromisos, y al sector privado a su participación en la tarea; y presenta el reto del desarrollo de la evaluación comparativa a las sociedades europeas.

La relación multiplataforma es otro de los elementos novedosos en el ámbito de la Administración Electrónica. En los años 80 la relación de los ciudadanos con la administración era siempre presencial (ventanilla). A primeros de los 90 se empieza a usar el teléfono como medio de información. Sólo a partir de 1995 se empieza a utilizar Internet como medio de información, y es a partir de 2000 cuando se inician los servicios multiplataforma, con posibilidad de relación interactiva, vía internet, teléfono (experiencia de la IGAE), televisión digital. Estamos en el umbral de la irrupción de los móviles, y de los mensajes SMS.

eEurope presta especial atención a la inclusión digital, por tres motivos; porque la cohesión social es una de las líneas de la Estrategia de Lisboa, por otra parte para procurar que no aparezca un diferencial de participación en las zonas rurales, y por la oportunidad de enganche que las nuevas tecnologías ofrecen al colectivo de discapacitados. eEurope 2002 tenía, entre sus objetivos, mejorar el acceso de los discapacitados; se había promulgado la Iniciativa WAI (Web Accessibility Initiative, marzo 2002), pero queda todavía mucho para su plena implantación.

Y llama a la atención en la seguridad como factor condicionante de los negocios electrónicos y un requisito previo para la defensa de la intimidad. eEurope 2002 se había fijado como objetivo que los EM facilitaran todos los servicios básicos en línea antes de finalizar 2002. eEuropa 2005 reconoce que no se ha conseguido, y echa la culpa a la debilidad de los medios de autenticación electrónica.

Y se apoya en programas que ya están en marcha. Entre ellos IDA e IST. El programa IDA (Intercambio de Datos entre Administraciones), tiene como objeto la interoperabilidad, la normalización y la prestación de servicios paneuropeos. (Dentro de IDA hay programas de uso y mejora de sistemas de traducción automática, y pruebas de



tecnologías multiplataforma). El programa IST (Tecnologías de la Sociedad de la Información) financia actividades de investigación. Para la financiación, se utilizarán y reorientarán programas ya existentes (eTEN, IDA y PROMISE).

En el Plan de Acción se decide el impulso:

- ?? Para empujar la Banda Ancha (se reconoce que la inversión ha de ser privada, pero se espera que se dispare cuando se asegure que va a haber competencia efectiva). Hay que fomentar la inversión eficiente, para lo que hay que reducir la incertidumbre y asegurarse que tendrán una rentabilidad adecuada a los riesgos que han de asumir. Se asume que hay que financiar la mejora y eficiencia de la tecnología de las redes de acceso de fibra óptica, los servicios móviles inalámbricos de banda ancha, los sistemas de acceso de banda ancha vía satélite, la convergencia de redes fijas y móviles, la transición a Ipv6, y la consideración de la seguridad y la privacidad). Acciones (Política de espectro, Acceso de banda ancha en las regiones menos favorecidas, Combatir los obstáculos que se oponen a la implantación de la banda ancha, Contenidos multiplataforma, Cambios a la tecnología digital).
- ?? Acciones para una infraestructura de información segura (Grupo operativo sobre Ciberseguridad, “Cultura de la seguridad”, comunicaciones seguras entre servicios públicos).
- ?? Acciones para fomentar el comercio electrónico (Legislación, PYME, Capacitación digital, Interoperabilidad, Confiabilidad y confianza, La “empresa eu”)
- ?? Acciones propuestas en e-Europe 2005 en el marco de Administración en línea:
  - Conexión en banda ancha (Los EM se esforzarán por disponer de conexiones de banda ancha para todas las AAPP antes de finalizar 2005)
  - Interoperabilidad (en 2003 la Comisión facilitará el marco de interoperabilidad para facilitar la prestación de servicios paneuropeos de AE a ciudadanos y empresas)
  - Servicios públicos interactivos. Antes de finalizar 2004, los EM deben garantizar la prestación de los servicios básicos sean interactivos, accesibles a todos y exploten las posibilidades de banda ancha y acceso multiplataforma. La Comisión dirá cuales son esos “servicios básicos” que deben prestarse en forma interactiva e interoperable.
  - Contratación pública. Antes de finalizar 2005, los EM deben efectuar por medios electrónicos una parte significativa de la contratación pública. (La Comisión en su propuesta señala que el sector privado ya lo lleva a cabo así, sin que hayan aparecido problemas derivados de ello)
  - Puntos de acceso público a Internet (PAPI). (con acceso de banda ancha, y en labor asignada a los Municipios).
  - Cultura y Turismo. Se ofrecerá información pública de fácil utilización

- ?? Hay otras acciones en Aprendizaje en línea (Conexiones en banda ancha, Programa e-Learning, Campus Virtuales para todos los estudiantes, que consiste en que todas las Universidades han de proveer a sus alumnos un acceso en línea de alta calidad, Sistema cooperativo y asistido por ordenador para la universidad y la investigación, y Recapacitación para la Sociedad de la Información).
- ?? Otras acciones para Salud en línea (tarjetas sanitarias electrónicas, redes de información sanitaria, Servicios sanitarios en línea).
- ?? Hay acciones dirigidas al desarrollo, análisis y difusión de las buenas prácticas. Se identificarán buenas prácticas y se seleccionarán ejemplos de buenas prácticas; Se potenciarán esas buenas prácticas seleccionadas para incrementar su aplicabilidad; y Se difundirán mediante Conferencias y seminarios, Redes de apoyo y Un sitio Web.
- ?? Se coordinarán las actuaciones de los EM, mediante un “Grupo de dirección de e-Europe.
- ?? Se hará una evaluación comparativa, sobre la base de unos indicadores (para e-Europe 2002 se utilizaron 23 indicadores). Antes de finalizar 2002 el Consejo adoptará una lista de indicadores y una metodología para el ejercicio de evaluación comparativa. Se adoptan por Resolución del Consejo de 18 de febrero de 2003, y:
  - Serán un número limitado que permita concentrar el interés
  - Adecuados para incorporar a la evaluación a los países candidatos
  - Rápida puesta en marcha del seguimiento (noviembre)
  - Se pretende conjugar calidad con sencillez
  - Cada “indicador” desagrega en “indicadores políticos” e “indicadores estadísticos”
- ?? Y, son:
  - A.- Acceso y uso de Internet por los ciudadanos
  - B.- Acceso y utilización de Internet por las empresas
  - C.- Costes de acceso a Internet
  - D.- Administración electrónica
  - E.- Aprendizaje electrónico
  - F.- Servicios de Salud electrónicos
  - G.- Compraventa en línea
  - H.- Preparación para el comercio electrónico
  - I.- Seguridad de las TICs
  - J.- Implantación de la banda ancha

Para la Administración Electrónica la evaluación se basa en el seguimiento de 20 servicios básicos:

- ?? A los ciudadanos:
  - Pago de impuestos
  - Búsqueda de empleo
  - Beneficios de la Seguridad Social (3 de entre los 4 siguientes)
    - ~~○~~ Subsidio de desempleo
    - ~~○~~ Ayuda familiar
    - ~~○~~ Reembolso o pago directo de gastos médicos
    - ~~○~~ Becas de estudios
  - Documentos personales (pasaporte, carnet de conducir)
  - Matriculación de vehículos

- Solicitud de licencias de construcción
  - Denuncias Policía
  - Bibliotecas públicas (disponibilidad de catálogos y herramientas de búsqueda)
  - Certificados (nacimiento, matrimonio): solicitud y entrega
  - Matriculación en la enseñanza superior/Universidad
  - Declaración de cambio de domicilio
  - Servicios relacionados con la salud
- ?? A las empresas
- Contribuciones por empleados a la Seguridad Social
  - Declaración y presentación de impuestos de sociedades
  - Declaración y presentación del IVA
  - Registro de nuevas sociedades
  - Envío de datos para estadísticas oficiales
  - Declaración de aduanas
  - Permisos medioambientales
  - Compras o licitaciones públicas

Cada uno de estos indicadores avanzará de F1 a F4:

- ?? F1: Información en línea sobre el servicio público
- ?? F2: Interacción: descarga de formularios
- ?? F3: Interacción bilateral: permite la cumplimentación en línea, el envío de formularios, la consulta de bases de datos, ...
- ?? F4: Transacción: permite la formalización y entrega de formularios, con acuse de recibo, y permite el pago del servicio, en su caso

En mayo (el 26) de 2004 se llevó a cabo una **actualización del Plan de Acción eEurope 2005** (por el eEurope Advisory Group), que sigue al estudio de seguimiento y control llevado a cabo en febrero de 2004.

Los cambios, se llevarán a cabo en 15 líneas:

- ?? Ancho de banda:
  - 1. Se ha de extender a la nueva UE de 25 miembros el objetivo de llevar ancho de banda a todo el territorio.
  - 2. Es muy débil la demanda en las zonas menos pujantes y hay riesgo de brecha digital entre la zona rural y la urbana.
  - 3. De poco sirve aumentar el ancho de banda si no se progresa en el uso de Ipv6.
- ?? Servicios públicos en línea: (Administración electrónica, salud en línea y e-learning).
  - 4. Se ha avanzado mucho, pero todavía queda mucho por hacer. Se propone la adopción de compromisos sobre prioridades en el desarrollo de servicios.
  - 5. Incrementar la transferencia de experiencias sobre como incrementar la interoperabilidad y la identificación de barreras, en Administración electrónica.
  - 6. Desarrollar una “roadmap” (hoja de ruta) para el progreso de la e-health (salud en línea).

- 7. Elaborar una agenda común para el desarrollo del e-learning, que comprometa a los líderes de la educación, la formación profesional, la investigación, la industria y el sector público.
- ?? Comercio electrónico:
- 8. Revisar el impacto de la directiva de firma electrónica
  - 9. Elaborar un blueprint sobre pagos desde elementos móviles (m-commerce).
  - 10. Identificar los aspectos legales de la de gestión de derechos digitales.
- ?? Promoción de la interoperabilidad y el intercambio de buenas prácticas:
- 11. Se creará un Centro de Interoperabilidad de las Empresas, que divulgará los resultados de un nuevo proyecto integrado de interoperatividad de las empresas.
  - 12. Se creará una Base de Datos, que será consultable en línea, y que contendrá buenas prácticas en comercio electrónico de utilidad para las PYMEs.
- ?? La e-inclusión es uno de los objetivos más importantes de la iniciativa “Una Sociedad de la Información para todos”.
- 13. Pero para entender en detalle las distintas facetas de esta línea resulta necesario identificar prioridades y diseñar una agenda con objetivos específicos y realizables.
- ?? El ejercicio de evaluación comparativa (benchmarking) es uno de los elementos esenciales del Plan e-Europe.
- 14. Se pretende mejorar su efecto positivo publicando sus resultados en una plataforma web denominada “eEurope online”.
- ?? Por último, en la primavera de 2005 se llevará a cabo la revisión, a mitad de plazo, de la estrategia de Lisboa.
- 15. Hay que evaluar la aportación de eEurope a la estrategia de Lisboa, y proponer nuevas contribuciones para la segunda parte del camino hacia 2010.

En el recorrido realizado hasta la fecha hay que reconocer avances importantes, pero también que no se ha alcanzado todo por lo que se ha luchado. Así, hoy hay el triple de hogares conectados a Internet que los que había al inicio de 2000, y se han cumplido la mayoría de los 65 objetivos de eEurope 2002, pero hay pocas evidencias de que el éxito habido en eEurope se haya convertido en nuevos trabajos y servicios. Tampoco se nota que los incrementos en productividad que se han experimentado en los Estados Unidos de América, se vean entre nosotros.

## **CONCEPTO**

Cuando nos referimos a Administración Electrónica, y más si lo hacemos señalando a los servicios públicos, parece que queremos referirnos a un nuevo modo de prestar servicios públicos. Pero, para muchos, el concepto de Administración Electrónica comprende “el uso de la tecnología de la información y la comunicación en las Administraciones Públicas en combinación con el cambio organizativo, el rediseño de procesos y procedimientos, y las nuevas técnicas para mejorar los servicios públicos y los procesos democráticos y reforzar el respaldo a las políticas públicas”.

Las nuevas tecnologías han abierto un nuevo ámbito de participación política. Y su resultado no es evidente. Manuel Castell ha dicho que “Internet puede servir para que los ciudadanos vigilen a sus Gobiernos, y no para que los Gobiernos vigilen a los ciudadanos”.

La Administración Electrónica comprende el aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la mejora de la gestión interna. No se puede recibir una petición, de emisión de un Certificado, telemáticamente, y salir a buscar el papel corriendo por los pasillos. El “front office” tiene que estar sustentado por un “back office” que esté a su altura.

Un nuevo modo de prestar servicios públicos, que hace suyos tres retos; aceptar la relación multicanal, pues, aunque proponga dificultades que todavía no están completamente superadas, la relación no presencial, y las 24 horas de los 7 días de la semana, con los ciudadanos y con las empresas, es un objetivo perseguido por todos, y la orientación al usuario, superando la división departamental de la asistencia, que ha situado en Unidades distantes, a veces incluso en Administraciones públicas diferentes servicios cercanos desde la perspectiva del usuario.

## **INFRAESTRUCTURA HABILITANTE**

Para poder afrontar esos retos la Administración electrónica necesita de la infraestructura que sustenta la Sociedad de la Información; amplia disponibilidad de enlaces con banda ancha, una normativa que no presente obstáculos a la plena validez de las relaciones a través de la red, una infraestructura de seguridad que aporte plena confianza, y una cultura digital suficiente en los usuarios potenciales.

Tiene, además, unas necesidades propias. Tiene que modificar unos procedimientos, solidamente asentados, adecuados al desarrollo de procesos sobre soporte papel, y reorientar su actividad para centrarse en el usuario, a partir de una organización anterior caracterizada por la división del trabajo. Para ello tiene que cooperar con otras Administraciones Públicas, con las que la relación es mucho más lejana de lo que pudiera suponerse. Otras Administraciones que tienen dependencias, presupuestos, estructuras técnicas diferentes, y, aunque el acercamiento es propiciado desde los dos extremos de la relación, las dificultades son importantes.

Pero no sólo eso. La Administración, como aparato del Estado para dinamizar la Sociedad tiene que actuar tanto en el lado de la oferta (proporcionando servicios en línea), como del lado de la demanda (fomentando el acceso de todos los estratos de la sociedad a los servicios públicos electrónicos, luchando por la inclusión social, garantizando seguridad, privacidad, continuidad, fiabilidad en la prestación de los servicios).

Tiene que:

- ?? Impulsar el uso de Internet
- ?? Propiciar el cambio normativo
- ?? Interoperar, cooperar, entre las Administraciones Públicas (estándares abiertos)
- ?? Hacer procedimientos conformes a las nuevas tecnologías. Reingeniería
- ?? Evolucionar hacia tecnologías de futuro, que permitan la e-cooperación

- ?? Fomentar la elaboración de contenidos
- ?? Desarrollar la infraestructura de seguridad
- ?? Priorizar los objetivos propiciando un avance ordenado
- ?? Fomentar la universalidad del ancho de banda
- ?? Liderar la demanda de infraestructuras, aplicaciones y servicios
- ?? Formar

Hay que cambiar mentalidades. Tanto fuera como dentro del entramado administrativo. Uno de los mayores obstáculos está entre los propios gestores de la administración. En ocasiones ven dificultades donde la norma y la técnica permiten avanzar mucho más allá. Una administración, en la que, no por casualidad, lo que se requiere en el acceso es conocimiento de Derecho Administrativo, encuentra dificultades para admitir nuevas formas que se perciben revolucionarias. Los ciudadanos desconfían de la garantía de privacidad que puedan aportarles unas redes que no siempre están operativas, y los funcionarios recelan de una Certificación en la que no aparezca la firma manuscrita de la autoridad de la Unidad competente. Este es, para algunos, el principal obstáculo al desarrollo de la Administración Electrónica. Las culturas organizativas, el régimen jurídico de las administraciones públicas, la obsolescencia de los equipos o la falta de seguridad que limitan o frenan la evolución de la Administración Electrónica.

Hay que afrontar un cambio cultural que requiere tiempo. Un tiempo que, por otra parte ya está cumpliéndose desde hace más de un lustro. La Iniciativa eEurope es ya mucho más que un compromiso, ya ha hecho su efecto de concienciación. La Administración Electrónica ya se ha ganado el fervor de los políticos (El presidente del Gobierno dijo, en octubre 2004, que la Administración Electrónica era un reto para esta legislatura). Hoy el reto está más abajo.

Un reto serio. La Comisión de la Unión Europea está haciendo un esfuerzo muy importante por llevar a la Sociedad de la Información al sector productivo europeo. Si la AAPP españolas no consiguen hacer lo mismo, en el mismo plazo, nuestras empresas se quedarán atrás.

Sólo apuntar la importancia de vigilar la ciberseguridad: La protección de las infraestructuras críticas, la protección de los equipos de los usuarios, y la criminalidad tradicional. Cualquier nuevo entorno (ámbito), ha sido, o ha pretendido ser, utilizado, desde su aparición, para el provecho torcido, incompatible con el bien común. Cada vez es más complejo asegurar la continuidad del servicio. Un nuevo espacio de relación ofrece, también, nuevas posibilidades a los delincuentes, y aparecen delitos nuevos (acceso a datos, para conocimiento o para alterar procesos mediante la modificación de los datos a tratar; ataques a la disponibilidad de los sistemas ajenos, sabotajes a bases de datos, ...).

## **DEMANDAS**

La sociedad demanda una mejora de la Administración. Y cuando concreta su petición lo que desea son unos servicios administrativos integrados, rápidos, baratos, seguros, orientados al usuario, modernos. Que se reduzcan las colas, los tiempos de respuesta, que se aporte transparencia, fiabilidad, responsabilidad, menor coste para las empresas, mejor calidad. Y ello sobre la base de introducir en la gestión de lo público filosofías y

técnicas nacidas para el sector privado. Orientación al cliente, competitividad, externalización de servicios.

Las empresas descubren, cada día, nuevas formas de organizar la cadena de valor y relacionarse con los clientes. A las empresas les va la supervivencia en su adaptación a las nuevas oportunidades, pero las Administraciones afrontan la demanda sin poder referirse al mercado. Se dispone de una “competencia” muy defectuosa y han de valorarse los “beneficios” y el rendimiento desde el punto de vista de la satisfacción de la necesidad del usuario. Hay que hacer un esfuerzo por leer, en el entorno privado, experiencias de las que puedan derivarse nuevos modos de hacer servicios públicos más eficaces y más cercanos a los ciudadanos.

Hay que preguntarse qué servicios públicos quieren los ciudadanos, y en que sentido se requiere la mejora. La tecnología es un “facilitador”, no una solución.

La Administración se encuentra con dos segmentos de “clientes” a los cuales ha de prestar servicio. De una parte los ciudadanos, y de otra parte las empresas. Mientras que las empresas han hecho ya un recorrido importante hacia la sociedad de la información, y se asisten de nuevas tecnologías en sus procesos más importantes, los ciudadanos, cuando se acercan a los portales de las administraciones, suelen hacerlo para recabar información.

Desde las empresas se demanda ayuda para aumentar su competitividad (en el mercado nacional y en el internacional), que disminuya el coste que para ella supone el cumplimiento de sus obligaciones con la administración, se valora mucho que la relación no sea presencial, la minimización de las posibilidades de error, la previsibilidad de las cargas que han de afrontar. La sofisticación de los servicios a las empresas ha crecido mucho más que la de los servicios a los ciudadanos. El uso de Certificados Digitales tiene un campo mucho más abierto entre las empresas que entre los servicios a los ciudadanos.

Si a las empresas se les facilita la tramitación en línea de sus obligaciones fiscales, y con la Seguridad Social, se les permite dedicar más tiempo y esfuerzo a sus actividades empresariales. Si se les ofrecen registros en línea, y se les acorta el tiempo necesario para crear una empresa, se les aporta agilidad, y posibilidades en el ámbito de la competitividad, podrán dedicar su esfuerzo a sus fines societarios.

Y, los ciudadanos necesitan asistencia en lo que se denominan los “acontecimientos de la vida”, momentos de la vida (nacimiento de un hijo, cuando acaba el colegio, cambio de trabajo, cuando uno es víctima de un delito, al cambiarse de casa, al quedarse minusválido, al jubilarse, al perder a un ser querido), en el que se necesitan especialmente los servicios administrativos. Estos son unos servicios especialmente indicados para avanzar en ellos hacia la Administración Electrónica.

Nuestra normativa mantiene, por otra parte, una restricción importante. El ciudadano, la empresa, salvo que la Ley diga otra cosa, mantiene el derecho a establecer el medio en el que quiere mantener la relación. Ello obliga a mantener el procedimiento convencional a disposición de aquellos que quieran seguir utilizando la ventanilla para su tramitación.

Es una restricción, pero no un obstáculo insalvable. Nuestra normativa es habilitante de la Administración Electrónica. Quedan obstáculos de detalle, pero son pequeños flecos que van desactivándose día a día.

Otra dificultad notable es la necesidad de inversión. Inversión en tecnología, en infraestructura, en técnicas de gestión, en formación, en difusión. Es necesaria mucha inversión, y a lo largo de mucho tiempo.

La Administración ha llegado hasta nuestros días con una organización burocrática, fruto de la cual, en cada trámite, el ciudadano tenía que satisfacer unas condiciones estrictas para que su interés pudiera ser aceptado. En demasiadas ocasiones tenía la sensación de ser utilizado como “mensajero” (vaya a la ventanilla X, y recoja un certificado, que me tiene que entregar junto al formulario XX). Hoy, debe dar respuesta a una demanda creciente de servicios prestados a través de Internet. El ciudadano demanda una relación electrónica (ya la tiene con su banco) que debe satisfacerse con un mínimo de seguridad, calidad y eficiencia. Aunque las PYMES no son la vanguardia, la gran empresa tiene ya un recorrido importante en comercio electrónico.

Ha de articular, también servicios nuevos; cuando hay atención multicanal, es obligado tener un Centro de Atención de Llamadas, y es oportuno empezar a pensar en un CRM (Gestor de la Relación con los Clientes). Pero, ¿cómo atender a usuarios que demandan servicios que son competencia de varias administraciones?.

Ha de contemplarse, también, que la relación de la Administración con los ciudadanos y las empresas, no siempre es una relación para prestar servicios. Las Administraciones Públicas articulan el proceso de satisfacción por los ciudadanos y las empresas de sus obligaciones en materia fiscal laboral, medioambiental, etc. Otras veces los servicios que, sobretudo las empresas, reciben de la administración son determinantes en su capacidad para competir. Las Administraciones Públicas, aportan formación a los ciudadanos, les ayudan a encontrar trabajo, les dan servicios sanitarios. Son relaciones que requieren de especial atención, en las que el ciudadano reclama seguridad (en dos líneas, confidencialidad, pero también que dejen al ciudadano convencido de que ha quedado liberado de su obligación, o que ha quedado registrada su petición de servicio), y una personalización que requiere de confianza.

Y, al mismo tiempo, más por menos. El desarrollo de la Administración Electrónica se lleva a cabo en un momento en que el gasto público está sometido a tensiones restrictivas. Hay que reducir déficits presupuestarios, y los Gobiernos se ven obligados a ofrecer más por el dinero que recogen. Tiene que aumentar la productividad del sector público, en un momento en el que la demanda de servicios aumenta.

Y, aprovechar el momento para atender a ubicar la decisión en el punto en el cual, conjugando la proximidad y la visión completa, se puedan adoptar mejores decisiones, superando concentraciones y centralizaciones de responsabilidad no justificables en un Estado democrático. Aprovechar para el mejor aprovechamiento de la información geográfica, turística, meteorológica, estadística, ... de que dispone, y su potencialidad de cara al crecimiento económico, la creación de empleo, y la calidad de sus servicios. Implantar sistemas de licitación electrónica, una oportunidad para llevar al comercio electrónico la posición (muy importante) de la Administración como comprador de



bienes y servicios. Y avanzar en el teletrabajo, un derecho de los empleados públicos, y de aquellos que se relacionan con la administración.

## **VALORES**

En el proceso han de contemplarse una serie de valores éticos y principios que han de regir todo el proceso.

Hay una serie de criterios fundamentales para el buen gobierno:

- ?? Transparencia (la administración ha de merecer la confianza de la sociedad que administra)
- ?? Acceso (para todos) y participación,
- ?? Eficiencia (reducción de costes)
- ?? Coherencia (un único punto de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos (a todos los servicios públicos))

Junto a ellos los valores de responsabilidad, garantía y respeto a la privacidad, inclusión, fomento del empleo, de los valores sociales y éticos, el respeto a la diversidad, la atención a la discapacidad, y los principios de respeto a la normativa, calidad de los datos, productividad, eficiencia, seguridad, han de guiar todo el desarrollo.

Lograr un sector público abierto y transparente, accesible y responsable ante los ciudadanos, abierto a la participación y al escrutinio democrático. Un sector público productivo que ofrezca el máximo por el dinero del contribuyente.

Se han de utilizar plataformas tecnológicas abiertas (porque deben llegar al mayor número posible de ciudadanos de manera que les resulte fácil, porque han de ejercer liderazgo sobre una industria de futuro, ...).

El ciudadano demanda que no quiere tener que adquirir una nueva tecnología como paso previo a recibir un servicio; quiere que se aproveche su teléfono móvil, su SMS, ... Que se considere a la tecnología como un medio, no como un fin.

Ha de aprovecharse la oportunidad para fomentar la creación de repositorios de conocimiento. A diferencia de las empresas, que pueden tener interés en privatizar el conocimiento (patentes), la Administración ha de fomentar la sistematización del conocimiento para su disponibilidad.

Que no haya fractura digital; al mismo tiempo hay que conseguir que el avance hacia la Sociedad de la información no sea a costa del retraso de los mas desfavorecidos, que perpetúe las desigualdades. Un servicio público pensado para el ciudadano debe ser inclusivo, es decir, no debe excluir a nadie de sus servicios, y debe respetar a todo el mundo como individuo, ofreciéndole servicios especializados. Para ello ha de procurarse que haya un efecto positivo derivado de los servicios administrativos multilingua y multicanal en la integración de los inmigrantes y los discapacitados. Perseguir una administración al servicio de todos. Ofrecer servicios fáciles de aceptar

(formularios precumplimentados, aceptables por un clic, o por una conformidad telefónica).

La accesibilidad significa que el servicio pueda ser usado de manera satisfactoria, y que sus contenidos puedan llegar de forma apropiada a todos los usuarios potenciales, cualquiera que sea su situación personal: discapacidad física, psíquica o sensorial, poder adquisitivo, ancho de banda de su conexión, iluminación, ruido ambiental, etc.

La Administración Electrónica persigue una mejor calidad de vida para los ciudadanos. Aportarles mejor información sobre lo que se hace, de lo que se deriva que se comprenda mejor qué se hace, en qué se gastan sus impuestos, y se refuerza su posición como ciudadanos. Las AAPP se vuelven más transparentes, responsables, abiertas, y eso ayuda en la lucha contra la corrupción y el fraude.

La relación no presencial, una de las características esenciales de la AE, tiene un campo altamente aprovechable para la relación con los discapacitados (teléfono, televisión digital, y su interrelación con el resto de los canales de relación).

Banda ancha para todos. Las zonas rurales tienen un déficit de posibilidades de acceso, por lo que es mucho lo que hay que invertir

La Administración Electrónica sólo puede crecer en un entorno en que prevalezca la confianza; un entorno en el que reine la sensación de seguridad de los ciudadanos y empresas en lo que respecta al acceso y la interacción. La privacidad de los datos, es asunto de primer orden que no puede fallar. La protección de los datos, la seguridad de las redes, la lucha contra el ciberdelito, la fiabilidad, son condiciones previas indispensables para la puesta en marcha de la Administración Electrónica.

Hay que sentar una infraestructura satisfactoria para la identificación y autenticación de usuarios y de los documentos que se intercambian en la Administración Electrónica.

Un sector público preparado para afrontar el futuro.

## **OBJETIVOS**

La Administración Electrónica reconoce como objetivos la creación de unos servicios públicos de calidad, y el liderazgo de la sociedad en su camino hacia la sociedad de la Información:

?? Los objetivos:

- Eliminación, o drástica reducción de las colas de espera,
- Reducción de la documentación que hay que aportar a la administración por parte de los ciudadanos y las empresas,
- Aporte de competitividad a las empresas,
- Reducción de los tiempos de respuesta,
- Participación digital versus brecha digital,
- Fomento de la creación de la infraestructura propiciatoria de una rápida transición de la sociedad española a la Sociedad de la Información

- Coordinación con Europa (alineándose con la priorización de eEurope mediante el desarrollo de los indicadores),
- Introducción masiva de la firma electrónica,
- Mejora de la interoperabilidad de las Administraciones públicas,
- Reusabilidad de las soluciones,
- Seguridad en las comunicaciones (liderando el desarrollo, garantizando la privacidad, y ejemplificando)
- Formación de los Empleados públicos

## **OTRAS CUESTIONES**

En la persecución de estos objetivos, en el respeto a los valores que antes relacionaba, atendiendo a los valores y principios que nos deben servir de guía hay que considerar que se administra dinero ajeno, obtenido de los impuestos, y susceptible de otros usos.

No se debe informatizar la ineficiencia. No se debe replicar en la Red el procedimiento tradicional (ir a la Web del Ayuntamiento ha interesarse por un trámite, y luego a la de la CCAA para otro relacionado con el anterior, y después, con el resultado volver a la Web del Ayuntamiento para culminar el primer objetivo). Ha de seguirse el camino experimentado por las empresas; empezaron asistiéndose de procesadores para llevar a cabo tareas manuales (cálculos, procesos simples, llevanza de archivos y contabilidades), conforme fueron asistiendo procesos más amplios y complejos, algunas empresas reorganizaron estos procesos para el obtener el mayor provecho de la asistencia, orientándose a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, y las empresas que lo hicieron ganaron ventaja competitiva. Hay que derivar del concepto del servicio al cliente al concepto de servicio al ciudadano. En el ámbito privado está en juego la supervivencia de la empresa, en el ámbito público no aparecen tan claro los incentivos.

La administración electrónica no es gratis. La recompensa no es inmediata. Y, la utilización de la AE para el ciudadano ha de ser voluntaria (nuestra normativa lo exige así). Eso obliga a mantener el servicio presencial.

Para implantar la Administración Electrónica es necesario un liderazgo fuerte, pues es necesario un importante esfuerzo inversor, prolongado, vencer barreras y fuertes resistencias, cambiar la mentalidad y la organización, y, al tiempo que se mantiene la perspectiva en el largo plazo, ir alcanzando logros concretos en el corto plazo.

No basta que exista un e-Servicio (un servicio electrónico). Es necesario que se use. Hay que publicitar mucho sus beneficios (como la hacen la AEAT, y la Seguridad Social con el Sistema RED, de Remisión Electrónica de Documentos). A diferencia de las empresas, que utilizan de manera decidida las oportunidades de la Administración Electrónica, los ciudadanos son mucho mas remisos. Visitan, poco, los Web de la administración para recabar información, pero no confían en recibir servicios.

En esencia la Administración tiene que promover la adaptación de los ciudadanos, empresas y organizaciones a los modos de trabajar, de hacer negocios y de relacionarse en la nueva era de la información, en la que el uso de las tecnologías es crítico.

Situación de la Administración electrónica en España (la situación es de “retraso”):

- ?? Disponibilidad de infraestructura: Desigual. (Las grandes empresas utilizan masivamente los ordenadores personales, el 15% de las Pymes no tienen equipos, y estamos a la cola de Europa en los hogares)
- ?? Conectividad: La Intranet Administrativa, completamente desplegada en su primer nivel tiene, en sus segundos y terceros niveles, enlaces precarios, sobretodo en Servicios periféricos. Mejor enlaces de la AGE con Europa que con las CCAA y EELL. (Avanzadas las grandes empresas, suficiente en las PYMES)
- ?? Disponibilidad de servicios: En línea con Europa. En Vanguardia en Impuestos y Seguridad Social (Carencias en las Pymes y en los hogares)
- ?? Uso de Servicios: Escaso nivel de transaccionalidad. (Mal; pocas empresas realizan comercio electrónico, y los ciudadanos sólo buscan información)

## **EL CAMINO ESPAÑOL HACIA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: EL PLAN CONECTA**

En España: 23 de diciembre de 1999: Iniciativa estratégica del Gobierno para el desarrollo de la Sociedad de la Información: INFOXXI. La sociedad de la [Inform@ción](#) para todos, con 10 objetivos estratégicos:

- ?? 1. Una Sociedad de la Información para todos; Las Tecnologías de la Información al alcance de todos los ciudadanos
- ?? 2. Una Sociedad volcada en la educación y en la creación de empleo
- ?? 3. Una Sociedad con las infraestructuras y el marco legal adecuados para impulsar el desarrollo de la economía digital: Desarrollo de infraestructuras y redes de telecomunicación, así como de un marco legal propicio.
- ?? 4. Una Sociedad que promueva su cultura: Proyección exterior de nuestra lengua, patrimonio y cultura.
- ?? 5. Una Sociedad con mayor calidad de vida y más solidaria: Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.
- ?? 6. Una Sociedad innovadora que facilite el desarrollo de nuevos negocios y nuevas industrias: Promoción de la innovación y el desarrollo tecnológico en las industrias de la Sociedad de la Información.
- ?? 7. Una Sociedad más presente en el mercado global: Desarrollo del comercio electrónico y promoción exterior de nuestras empresas.
- ?? 8. Una Administración transparente y centrada en el ciudadano: Información pública fácilmente accesible y trámites administrativos más cómodos. Participación ciudadana en las decisiones acerca de los asuntos que les afectan.
- ?? 9. Una Sociedad con un tejido empresarial potente: Promoción del uso de las TIC por las empresas.
- ?? 10. Una Sociedad más vertebrada: Acceso de todos los ciudadanos a la Sociedad de la Información construida sobre la pluralidad del país.

INFOXXI se articuló sobre 7 líneas maestras:

- ?? Énfasis en la educación y en la formación
- ?? Creación de empleo
- ?? Incremento de la innovación
- ?? Aumento de la eficacia de los ciudadanos, administración y empresas

- ?? Cohesión social
- ?? Mejora de la calidad de vida de los ciudadanos
- ?? Proyección exterior de España

Y, se definieron cuatro “factores de éxito”:

- ?? Capacidad adecuada de las infraestructuras
- ?? Marco legal propicio
- ?? Participación activa del sector privado
- ?? Sensibilización de la opinión pública

A finales de 2002 se constituyó una Comisión de Expertos (la Comisión Soto) que, tras analizar la situación del desarrollo de la Sociedad de la Información en España, presentó al Gobierno un informe. Con él se elaboró el Programa de Actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España – España.es, que contiene actuaciones en diferentes horizontes temporales (Plan de Choque, 8 de mayo de 2003), actuaciones de carácter horizontal (accesibilidad, formación, contenidos digitales y comunicación, que se concretan en Navega.es, Contenidos.es, Comunicación.es), con otras de carácter específico (Administración.es, Pyme.es, Educación.es), y otras actuaciones de carácter específico, que contemplan medidas de inversión directa en infraestructuras, contenidos o servicios, medidas de adecuación normativa o fiscal. Se apoya en RED.es

Administración.es tiene como objetivo impulsar la Administración electrónica, con la misión expresada en dos líneas:

- ?? Mejor gobierno del Estado:
  - Mejorando la eficiencia
  - Mejor servicio al ciudadano
- ?? Modelo centrado en el usuario: Todos los servicios de las administraciones a través de un punto de comunicación único

Para el Impulso de la Administración Electrónica se articuló, en mayo de 2003 un Plan de Choque con 19 medidas.

Articulado por el Mº de Ciencia y Tecnología a través de RED.es, que desarrolló servicios comunes y ofreció apoyo técnico, y por el Mº de Administraciones Públicas, a través del Consejo Superior de Informática, y la Conferencia Sectorial como órgano de cooperación con las CCAA y las EELL.

Las CCAA y los Entes Locales han desarrollado Iniciativas tendentes a implantar una potente administración electrónica de su ámbito. Merece la pena recordar CAT 365 de la Generalitat de Catalunya, Moderniza.Com, de la Generalitat Valenciana, y el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información emprendido en el primer trimestre de 2002, que entiende la Administración Electrónica como la actuación que tiene por objetivo ofrecer a los ciudadanos y empresas unos servicios públicos más eficientes y próximos mediante la utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, así como a mejorar la propia gestión interna del Gobierno Vasco. En el ámbito local es destacable el Proyecto PISTA Administración Local (desarrollado por el Mº de Ciencia y Tecnología en colaboración con la FEMP), que tiene por objeto poner a disposición de los municipios más pequeños un sistema que les permita

mantener una página Web con información local, editar un Boletín digital, y prestar algunos servicios básicos a través de internet.

?? El camino que se aborda: el Plan CONECTA:

- Una estrategia; 5 Metaproyectos, 43 proyectos
- Un plazo 2004-2007
- Un presupuesto 82Meuros

**Misión:** modernizar la Administración del estado en términos de mejora de la calidad, agilidad y rendimiento de los servicios a los ciudadanos, integración departamental y simplificación administrativa, todo ello limitado a las competencias del Ministerio de Administraciones Públicas. Se persigue el rediseño de los procesos administrativos para satisfacer mejor a ciudadanos y empresas y reducir costes; coordinación y cooperación interadministrativa buscando convergencia tecnológica, interoperabilidad, economías de escala, reusabilidad, políticas de seguridad comunes y ahorro; atención multicanal a los ciudadanos con técnicas CRM; y un mayor desarrollo de la Función Pública en términos de puesta al día y formación de los empleados públicos.

**Objetivos:**

- ?? 1. Eliminación o drástica reducción de las colas de espera ante las ventanillas
- ?? 2. Eliminación o drástica reducción de la documentación que, procedente de otras administraciones, ciudadanos y empresas han de aportar con sus solicitudes o reclamaciones
- ?? 3. Desarrollo y promoción de servicios G2C, en sus sucesivas etapas: Información estática, interactividad, transacciones, integración administrativa
- ?? 4. Desarrollo e implantación de la licitación electrónica y del aprovisionamiento regular de la Administración
- ?? 5. Mejora sustancial de los indicadores eEurope
- ?? 6. Introducción masiva de los servicios de Certificación y Firma electrónica
- ?? 7. Reducción de los tiempos de tramitación de expedientes, mediante la reingeniería de los mismos
- ?? 8. Mejora de la coordinación e interoperabilidad de los Sistemas de Información de las Administraciones Públicas
- ?? 9. Reusabilidad de aplicativos y soluciones de las administraciones públicas
- ?? 10. Mejora de las comunicaciones entre las Administraciones Públicas y de su seguridad
- ?? 11. Formación permanente de los empleados públicos en el uso de las tecnologías y las técnicas de gestión

**Ambito:** La Administración General del Estado, pero se procurará compartir una estrategia común, y directrices tecnológicas con otras Administraciones y Entes Públicos.

**Principios:** De legalidad administrativa, de eficacia o efectividad, de eficiencia o productividad, de economía, de seguridad, de calidad de los datos, de acceso a datos propios.

**Valores:** Fomento del diálogo, la participación y el intercambio, con preferencia al principio de autoridad, Respeto a la diversidad de territorios, lenguas y administraciones, apoyo a las Administraciones con menos medios, búsqueda de la innovación mediante la “destrucción creativa”, disposición al cambio, compromiso con la calidad, búsqueda de la excelencia, flexibilidad y adaptabilidad.

**Normas de actuación:** Principio de realidad, rentabilidad social, cooperación frente a competencia, Empowerment frente a centralización, externalización controlada, retención del conocimiento en la administración, autoevaluación y seguimiento.

**Directrices tecnológicas:** Uso de estándares abiertos, Uso de Software de fuentes abiertas, Enfoque dirigido al ciudadano, soluciones multilaterales entre Administraciones públicas.

**Metaproyecto Certifica:** Desarrollo de un sistema de intercambio electrónico de datos entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos

**Metaproyecto eDNI:** Implantación del Documento Nacional de Identidad Electrónico

**Metaproyecto Ciudadano.es:** Acercar la Administración al ciudadano, facilitando su interacción con ella a la hora de ejecutar un derecho o cumplir con una obligación

**Metaproyecto Simplifica:** Configurar una gestión pública racional y eficiente que favorezca al pleno desarrollo personal, económico y social del individuo, eliminando barreras y cargas, y fomentando su participación en las decisiones públicas.

**Metaproyecto Map en Red:** Actualización y mejora tecnológica del Ministerio de Administraciones Públicas, tanto en la red de comunicaciones como en sus portales de Internet, y de los servicios que estas infraestructuras soportan

**Arquitectura y directrices tecnológicas:** Se perseguirá una interoperabilidad, tanto en el plano semántico, normalizando la información, como en el plano organizativo redefiniendo los procedimientos para sustituir la administración tradicional por Administración electrónica, y se establecen directrices para procurar la compatibilidad de los desarrollos.

**Servicios comunes:** El Plan CONECTA contempla la constitución de una relación de Servicios Comunes para su aprovechamiento conjunto por los Proyectos que conforman el Plan.