

Xarxa Punt TIC



MÓDULO 2 NIVEL AVANZADO

Las fuentes de información institucional

Unidad didáctica 6: La administración electrónica

→ F. La Administración electrónica

Como hemos ido viendo a lo largo del curso, el desarrollo de la Sociedad de la Información ha provocado muchos cambios en la organización de las instituciones. La Administración pública también se ha visto salpicada por esta revolución tecnológica y ha visto como en un tiempo récord se producían muchos cambios en la producción, prestación y calidad de los servicios públicos y en la manera como los ciudadanos interaccionan y participan en la esfera del gobierno.

Para entender la situación actual de la Administración electrónica y poder divisar el futuro que le espera debemos concretar, en primer lugar, unas bases conceptuales.

Gobierno electrónico

Se entiende por gobierno electrónico aquel que, aplicando y utilizando las TIC, aspira a mejorar la prestación de los servicios públicos, incrementar la participación ciudadana y transformar las relaciones internas y externas.

El gobierno electrónico permite a la ciudadanía un acceso más amplio y más control sobre los mecanismos de gobierno, lo que deberá llevar a los gobiernos hacia una mayor responsabilidad, transparencia y eficacia.

Interoperabilidad

Este concepto es imprescindible para poder lograr la administración en red. Se puede definir como la capacidad de los sistemas informáticos de permitir la interconexión y el funcionamiento conjunto de manera compatible y el intercambio de datos. La interoperabilidad debe permitir a las organizaciones compartir y reutilizar la información disponible para lograr unos objetivos comunes, respetando la normativa sobre protección de datos. El logro de la interoperabilidad entre diferentes administraciones garantiza, pues, el intercambio de información entre ellas, de tal manera que, en último término, facilita la accesibilidad de la ciudadanía a los servicios públicos y evita que ésta deba presentar la misma documentación diversas veces en administraciones diferentes. De esta manera se cumple uno de los preceptos recogidos por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones

públicas y del procedimiento administrativo común, en el artículo 35.f, que dice que “los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración, tienen derecho a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento del que se trate, o que ya se encuentren en poder de la Administración actuante”.

Administración electrónica

La Administración electrónica es un modelo de Administración pública que se basa en el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, con el objetivo de mejorar la eficiencia interna, las relaciones ínter administrativas y las relaciones de la Administración con la ciudadanía, las empresas y las organizaciones.

Actualmente el ciudadano encuentra dos granos inconvenientes en su relación con la Administración: la distancia que debe recorrer para poder hacer un trámite u obtener una información de forma presencial y el tiempo que debe perder para llevar a término el trámite u obtener la información. La Administración electrónica, desde este punto de vista, constituye una gran oportunidad para acercar la Administración a la ciudadanía, al evitarle esperas y desplazamientos. Del mismo modo, el desarrollo de las nuevas tecnologías en el si de la Administración profundiza en la igualdad de oportunidades, puesto que facilita el acceso a personas que, hasta ahora, tenían dificultades en este aspecto, ya fuese por problemas de movilidad, de situación geográfica, etc.

Por otro lado, se debe tener muy en cuenta que existen algunos colectivos de la ciudadanía que pueden encontrar dificultades para acceder a esta nueva vía de comunicación con la Administración, de tal manera que se podría crear lo que se ha denominado brecha digital, es decir, que aquellas personas con más dificultades de acceso o adaptación al nuevo modelo de administración estarían en una posición de inferioridad respecto al resto, dado que no podrían acceder a la misma información con las mismas facilidades. Para evitar esta situación se tendrán que tomar medidas para facilitar el acceso a los servicios electrónicos de las personas que tengan más dificultades, con tal de garantizar el principio constitucional de igualdad.

La **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**, hace algunas previsiones para evitar esta fractura al establecer, en el artículo 3, una serie de principios que deben regir el nuevo modelo y que tienen como finalidad garantizar los derechos de los ciudadanos. De estos principios, se debe destacar:

El principio de igualdad (art. 3.b)

“Principio de igualdad para que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las administraciones públicas por medios no electrónicos [...]”

El principio de accesibilidad a la información y a los servicios electrónicos (art. 3.c)

“Principio de accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos que establece la normativa vigente [...], incorporando las características necesarias para garantizar la accesibilidad de aquellos colectivos que lo requieran.”

Para garantizar el acceso a toda la ciudadanía, la misma Ley 11/2007 prevé en el artículo 8.2 los diferentes medios de acceso a los servicios públicos electrónicos, ofreciendo una atención multicanal basada en la atención presencial, con la creación de oficinas donde informará a la ciudadanía de todo aquello que necesite para ejercer su derecho; en el desarrollo de puntos de acceso electrónico y en el establecimiento de servicios de atención telefónica que faciliten al ciudadano el acceso a la información y a los servicios electrónicos.

Es en este punto donde intervienen las bibliotecas públicas y de los tele centros. Debemos conocer qué ofrece la Administración electrónica, tenemos que estar familiarizados con las interfaces de consulta y las diferentes gestiones que se pueden realizar para poder hacer de enlace con este sector de población con mayores dificultades de acceso a la información y a los servicios electrónicos.

Administración electrónica en Cataluña

La Administración electrónica se basa en tres pilares fundamentales: la multicanalidad, la simplificación procedimental y la simplificación documental. Estos tres pilares dan lugar a una serie de principios que permiten el desempeño de los objetivos de la Administración electrónica, que son:

- Simplificación administrativa y documental previa

El proceso de producción de un servicio electrónico ha de ir precedido por la eliminación de requisitos, documentos, trámites y actuaciones que no sean necesarios para la finalidad pública perseguida, aprovechando las posibilidades que proporciona la incorporación de las nuevas tecnologías.

- Publicidad y transparencia administrativa

El uso de los medios electrónicos debe facilitar la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas, de acuerdo con los requisitos que prevé el ordenamiento jurídico.

- Participación pública

El uso de los medios electrónicos debe facilitar la participación de los ciudadanos, las empresas y las organizaciones en la actividad administrativa, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

- Multicanalidad

La Administración pública debe promover la provisión de los servicios que se ofrecen mediante todos los canales a disposición de los usuarios, cuando sea técnicamente posible y económicamente viable. En cualquier caso, se tendrá que estimular el uso preferente del canal telemático en las comunicaciones con el ciudadano.

- Accesibilidad

La Administración debe garantizar la accesibilidad máxima de los ciudadanos a sus informaciones y servicios y se debe adaptar a las características de los usuarios potenciales, sean cuales sean sus limitaciones.

- Cooperación entre administraciones públicas

Las administraciones públicas deben cooperar para facilitar el proceso de implantación de la Administración electrónica y garantizar la interoperabilidad, es decir, la posibilidad de hacer viable el intercambio de información entre las diferentes administraciones e instituciones, con el objetivo de evitar la presentación de documentación por parte de ciudadanos, empresas y organizaciones en sus relaciones con la Administración.

- Economías de escala

La Administración tendrá que estimular o establecer, según los casos, las soluciones organizativas y tecnológicas que permitan un uso común de los recursos y eviten las deseconomías derivadas de los múltiples desarrollos individuales.

- Neutralidad tecnológica

La Administración debe garantizar el cumplimiento de las finalidades relativas a la Administración electrónica con independencia de los medios tecnológicos utilizados, de forma que sean la evolución tecnológica y la adopción de las tecnologías para la sociedad las que determinen la utilización de los medios tecnológicos que, en cada momento, sean más adecuados.

El proyecto Administració Oberta de Catalunya (proyecto AOC) se constituye como un proyecto común entre la Administración autonómica y la local, que permitirá implantar procesos integrados de atención al ciudadano. Dentro de este proyecto se acordaron también las herramientas para hacerlo posible, como por ejemplo la creación de un portal de las administraciones catalanas (CAT365), la creación de la Agència Catalana de Certificació, la formación de los funcionarios de las administraciones públicas, la creación del Observatori de la Societat de la Informació y el establecimiento de las líneas de financiación necesarias por llevar a término los proyectos relacionados con el desarrollo de la Administración electrónica.

El **proyecto AOC** ha pasado por dos fases diferenciadas:

Primera fase (2001-2003): pone énfasis en la creación de un portal multicanal compartido por las diferentes administraciones públicas y pensado para simplificar la relación entre ciudadanos y Administración. A tal efecto se construye una plataforma tecnológica que debe hacer posibles los retos marcados y se crea una empresa pública (Serveis Públics Electrònics, S.A.) que se encargará de gestionar el portal, los canales de Internet y telefónico y que colaborará con los departamentos en la reingeniería del canal presencial. El portal fue presentado públicamente en el 2002, y su impulso correspondía al Departament de la Presidència.

Segunda fase (a partir de 2004): esta fase supone un cambio de estrategia. Se abandona la idea del portal compartido y se pone énfasis en el apoyo a los servicios internos de las administraciones públicas, para apoyar a los procesos interadministrativos. Atendida la nueva situación, se decide suprimir la empresa Serveis Públics Electrònics, S.A. y potenciar el papel del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació. También se devuelven los servicios de la **plataforma CAT365** al portal **Gencat.cat** y se orienta el **Consorci AOC** hacia proyectos de gestión interna, con la intención de apoyar a las administraciones catalanas en el desarrollo de procesos interadministrativos y de hacer posible el intercambio de información entre ellas.

Situación actual y actores que participan

El modelo catalán para el desarrollo de la Administración electrónica tiene como característica principal su subordinación a una visión integrada de todas las administraciones, es decir que, en función de los problemas que se plantean, se busca siempre la mejor solución para el conjunto de las administraciones públicas catalanas. Esta visión implica la creación de instrumentos organizativos que permitan la cooperación entre las diferentes administraciones para mejorar el desarrollo de la Administración electrónica y la implantación de las tecnologías de la información y la comunicación, a la vez que se potencia el desarrollo de las economías de escala y la creación de redes para aprovechar las externalidades positivas.

Este modelo tiene definidos una serie de objetivos estratégicos, que son:

- Lograr una Administración eficaz, moderna y participativa. Impulsar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y acompañarlas de los cambios organizativos necesarios (e-Gobierno).
- Transformar la manera de trabajar, es decir, los procedimientos internos, las relaciones interadministrativas e intraadministrativas, y las relaciones con las personas, las empresas y las organizaciones (t-Gobierno).
- Impulsar la coordinación y la colaboración entre las diferentes administraciones públicas.

Estos granos objetivos se concretan en una serie de objetivos operativos que son los que definen la actuación concreta para el logro de este modelo, como por ejemplo:

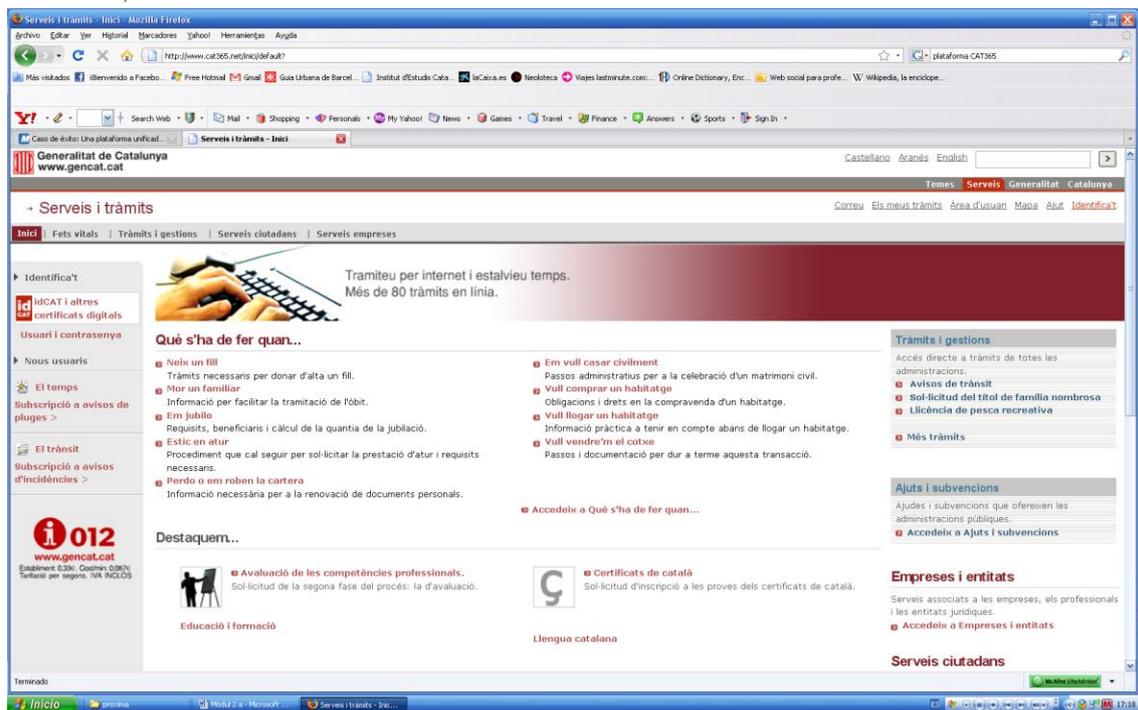
- Ofrecer un portal único de acceso y tramitación que dé una visión unificada a la ciudadanía a la hora de buscar la información y de hacer trámites con la Administración.
- Trabajar con herramientas comunes de tramitación, para aprovechar al máximo los esfuerzos y la inversión de recursos.
- Lograr una misma manera de actuar en el sí de la Administración, evitando soluciones individuales y a medida para empezar a trabajar con un modelo que dé criterios estándar de actuación y procedimientos de trabajo comunes.

➔ Las fuentes de información institucional

Unidad didáctica 6: La administración electrónica

- ➔ Definir una planificación estratégica.
- ➔ Conseguir que todos los departamentos se incorporen y participen en el proyecto de administración electrónica, para conseguir una mejora general de la prestación de los servicios a la ciudadanía.

[Servicios y trámites](#) de Gencat.cat (anteriormente conocido como Portal CAT365):



Aspectos básicos del portal

El portal se estructura en cuatro grandes secciones:

Hechos vitales, donde se puede acceder a información sobre el sistema sanitario catalán, pedir hora para el médico, encontrar información sobre educación y formación, cómo encontrar trabajo, etc.

Trámites y gestiones, donde se recogen por temas los trámites y gestiones de la Generalitat de Catalunya que se pueden realizar en línea.

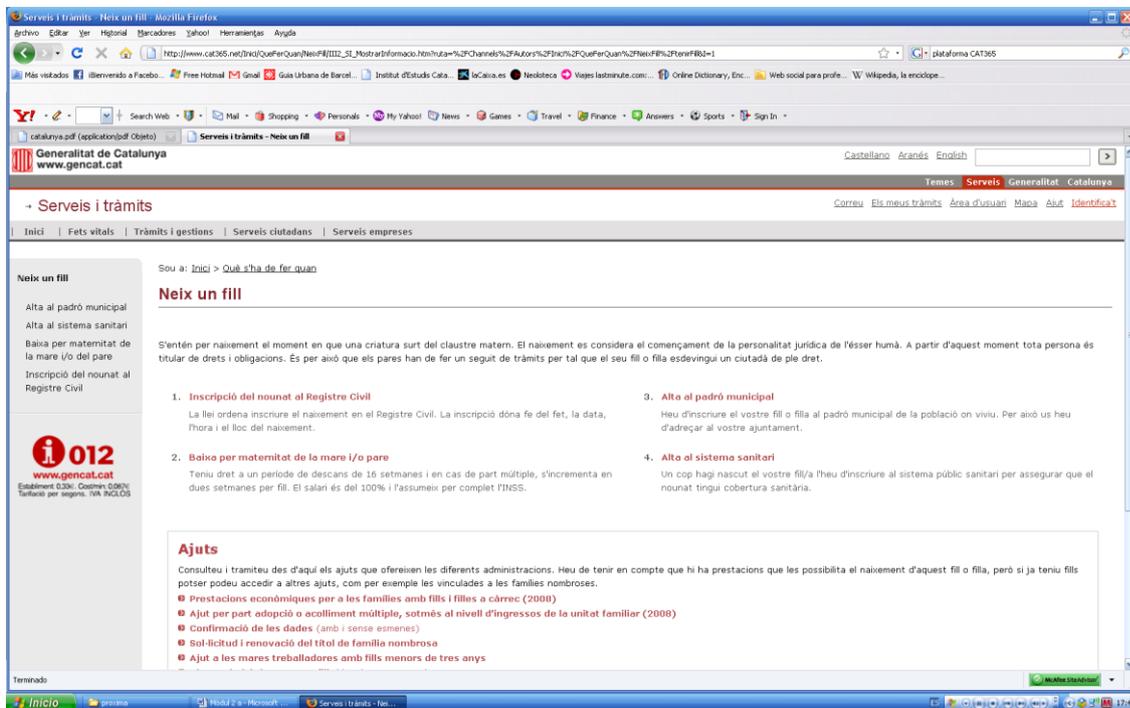
Servicios ciudadanos: acceso a información y servicios de la Generalitat de Catalunya, organizados por ámbitos temáticos.

Servicios empresas

➔ Las fuentes de información institucional

Unidad didáctica 6: La administración electrónica

Además, recoge guías temáticas informativas en un lenguaje muy divulgativo que explican qué se debe hacer en situaciones concretas, como por ejemplo: ¿Qué se debe hacer cuando nace un hijo?



Certificados digitales

Es un documento electrónico firmado, con un conjunto de requisitos que hacen posible garantizar la identidad del autor del mensaje o transacción electrónica.

Este certificado debe ser emitido por una Autoridad de Certificación, una entidad de confianza encargada de verificar las identidades certificadas.

El certificado digital permite que su titular:

- ➔ Se identifique ante terceros al establecer comunicaciones a través de Internet.
- ➔ Se asegure de que su identidad no es suplantada.
- ➔ Firme documentos electrónicos con validez legal.
- ➔ Proteja la confidencialidad de la información enviada.
- ➔ Garantice la integridad de la información intercambiada entre las dos partes.
- ➔ Realice trámites y consultas en línea con toda garantía, agilizándose las gestiones posteriores.

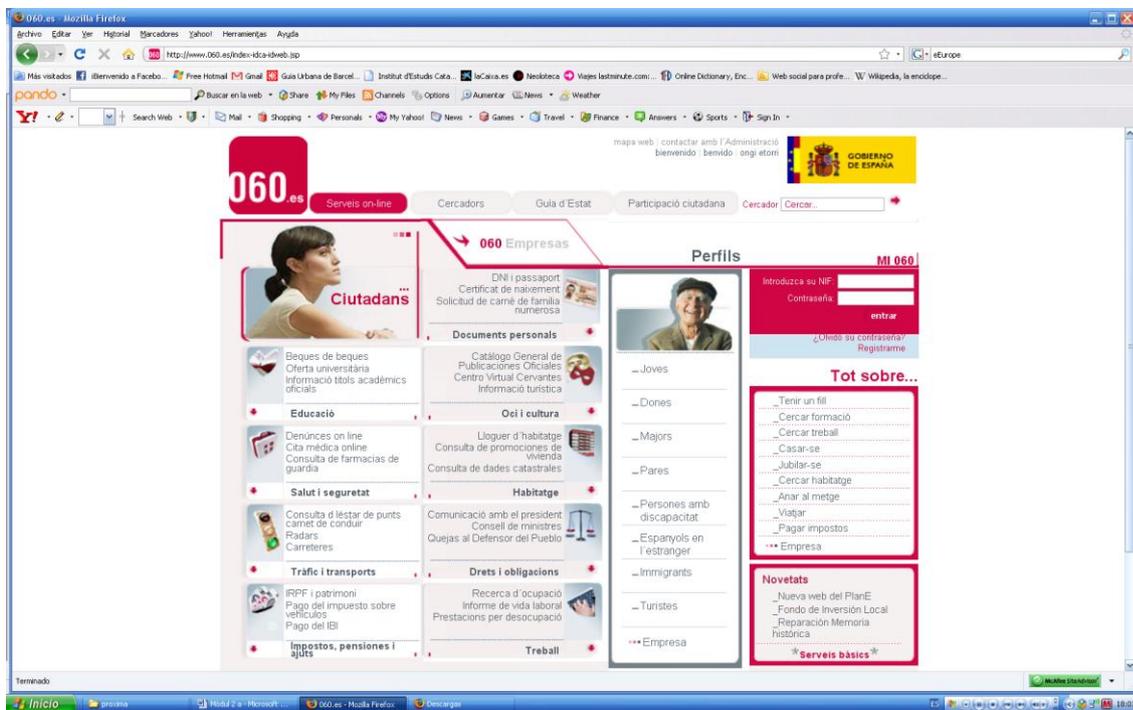
➔ Las fuentes de información institucional

Unidad didáctica 6: La administración electrónica

Con el certificado digital el usuario podrá firmar documentos y correos en formato electrónico, o identificarse delante de portales de Internet para hacer trámites con toda seguridad y confidencialidad.

Administración electrónica en España

El [Portal del Ciudadano](#) es la página a través de la cual los ciudadanos, las empresas, los diferentes colectivos y entidades pueden consultar todo tipo de información pública y, además, realizar gestiones de manera telemática. A través de este portal se puede acceder a todas las oficinas electrónicas de la administración del estado.



Aspectos básicos del portal

La sección más importante es la que hace referencia a **servicios en línea** tanto para los ciudadanos como para las empresas. Estos servicios se encuentran clasificados por temas e impresiona por la cantidad de servicios que se pueden realizar. El portal también cuenta con un buscador para localizar la información que haga falta.

Otro recurso muy interesante es la **Guía del Estado** o Webs Públicas, que, básicamente, permite acceder a la información más relevante sobre las principales instituciones del Estado, las páginas Web de las administraciones

públicas, la organización de los ministerios de la Administración General del Estado y los diarios oficiales españoles y europeos.

Administración electrónica en Europa

IDABC

Es un programa que tiene como objetivo definir, apoyar y promover el desarrollo y el establecimiento de servicios paneuropeos de administración electrónica. También pretende establecer redes telemáticas interoperables que ayuden a los estados miembros y a la Comunidad Europea a aplicar, en sus respectivos ámbitos de competencia, las políticas y acciones comunitarias, y obtener así importantes beneficios para el sector público, las empresas y los ciudadanos.

El programa IDABC tiene como objetivos principales:

1. Permitir un intercambio de datos entre administraciones públicas eficiente, eficaz y seguro a todos los niveles pertinentes, así como entre estas administraciones y las instituciones comunitarias u otras entidades, según el caso.
2. Ampliar las ventajas de los intercambios de datos previstos en el primer apartado para facilitar la prestación de servicios a las empresas y a los ciudadanos, de acuerdo con sus necesidades.
3. Apoyar al proceso comunitario de adopción de decisiones y facilitar la comunicación entre las instituciones comunitarias mediante el desarrollo del marco estratégico correspondiente a escala paneuropea.
4. Lograr la interoperabilidad, tanto dentro de los diferentes ámbitos de actuación como entre ellos y, en su caso, con las empresas y los ciudadanos, en especial bajo la base de un marco europeo de interoperabilidad.
5. Contribuir a los esfuerzos de las administraciones públicas de los Estados miembros y la Comunidad en términos de operaciones más dinámicas, aplicaciones más rápidas, seguridad, eficiencia, transparencia, cultura de servicio y capacidad de respuesta.
6. Fomentar la diseminación de las mejores prácticas y estimular el desarrollo de soluciones telemáticas innovadoras en las administraciones públicas.

En el año 2006 se hizo público el “Plan de acción sobre administración electrónica 2010: Acelerar la administración electrónica en Europa en beneficio de todos”. El título del resumen de prensa en inglés fue todavía más explícito: “e-Government: Commission calls for ambitious objectives in the EU for 2010” (PDF).

El plan se estructura alrededor de cinco grandes objetivos en materia de administración electrónica con objetivos concretos para el 2010:

1. **Ningún ciudadano debe quedarse atrasado:** promover la inclusión a través de la Administración electrónica de forma que para el 2010 todos los ciudadanos se beneficien de unos servicios de confianza e innovadores, así como de un acceso sencillo para todo el mundo.
2. **La eficiencia y la eficacia deben hacerse realidad** contribuyendo de forma significativa, para el 2010, a la satisfacción de los usuarios, a la transparencia y a la rendición de cuentas, al desahogo de la carga administrativa y a la mejora de la eficiencia.
3. **Implantar servicios clave** de gran repercusión para los ciudadanos y las empresas, de forma que, para el 2010, el 100% de la contratación pública esté disponible en forma electrónica, logrando el uso real al 50%, con un acuerdo de cooperación sobre otros servicios en línea para el ciudadano de gran repercusión.
4. **Establecer las herramientas clave**, que permitan a ciudadanos y empresas beneficiarse, para el 2010, de un acceso auténticamente cómodo, seguro e interoperable a los servicios públicos en toda Europa.
5. **Fortalecer la participación y la adopción de decisiones democráticas**, demostrando para el 2010 unas herramientas que permitan el debate y la participación del público, efectivos en la adopción de decisiones democráticas.

Tendencias futuras de la Administración electrónica

Muchas veces tenemos la sensación de que los adelantos tecnológicos van demasiado rápido para ser asimilados por la mayoría de la población. En cierta medida, esto ya está pasando. Cuando todavía hay una parte muy importante de la población que empieza a moverse con una cierta facilidad en el entorno Web 1.0, muchos autores especializados ya están hablando de la Web 3.0. Una cosa es cierta, el cambio ya se ha producido. La E-Administración es ya un hecho y, poco a poca, irá *in crescendo*. Todavía hay mucho camino por recorrer y más si se tiene en cuenta que los autores especializados en la materia hablan de un acercamiento entre el mundo y las aplicaciones de la Administración pública con el mundo y las aplicaciones de las empresas privadas, de dejar de hablar de usuario y pasar a hablar de cliente. En conclusión, la revolución apenas acaba de empezar.