

La Administración electrónica en España

En el pasado reciente, las infraestructuras de TI del sector público se construyeron para ser utilizadas internamente dentro de departamentos u organismos individuales. En los últimos meses, las administraciones públicas pretenden ampliar sus infraestructuras para que los factores clave de la era digital - "más rápido, mejor, rentable, accesible" - puedan aplicarse también a los servicios públicos.

En un principio, los distintos organismos de la administración desarrollaron sitios web para promocionar sus servicios y ofrecer información administrativa general como los horarios, las personas de contacto y los números de teléfono. La información solía ser una mera reproducción "escaneada" de materiales impresos.

Más adelante, algunos organismos han ofrecido un material más completo y dinámico con búsquedas en bases de datos y servicios de respuesta de correo electrónico. Cada vez son más las instituciones que desarrollan servicios interactivos, permitiendo a los ciudadanos y a las empresas acceder al sitio web de la administración y enviar formularios, citas o buscar trabajo. El siguiente paso es ofrecer servicios financieros y de transacciones legales,

para que los ciudadanos y las empresas puedan adquirir licencias y permisos, archivar sus declaraciones, abonar sanciones y solicitar ayudas sociales.

Los organismos públicos están además interesados en colaborar en el desarrollo de portales que permitan a los ciudadanos ir de un servicio a otro sin tener que identificarse en cada momento. Mediante la colaboración, las bases de datos de la administración pueden llegar a ser interactivas e interrelacionarse. La información y los servicios pueden agregarse y presentarse a los ciudadanos como áreas de temas determinados. De esta forma, en lugar de tener sitios web que reflejen la burocracia interna de la Administración tendremos estructuras organizativas donde el ciudadano tendrá acceso a los servicios públicos cuándo, dónde, y cómo los necesite.

Las siguientes características son comunes a los proyectos relacionados con una Administración Electrónica avanzada:

* *Abierto*. La administración debe ser abierta porque los servicios online se basan en estándares Internet, y están a disposición de cualquiera, en cualquier parte, desde cualquier dispositivo. Dado que la sociedad del conocimiento debe beneficiar a todos sus

Gracias a los estándares abiertos es posible que las administraciones públicas, ya sean central, local o autonómica puedan intercambiar información entre ellas, sin tener que deshacerse de los sistemas de información con los que operan y con absoluta independencia del fabricante al que se haya adquirido la plataforma tecnológica

miembros, las administraciones han de tomar iniciativas para evitar que los servicios online sólo estén disponibles para algunos.

* *Orientado al ciudadano.* Las administraciones que adoptan las tecnologías de Internet tienen nuevas posibilidades de abrirse a los ciudadanos y de ofrecer servicios personalizados.

* *Los servicios están integrados.* Los procesos internos de la administración no están limitados a un organismo específico sino que son para todas las instituciones y jurisdicciones de forma que la presencia online de la administración esté completamente integrada. Los ciudadanos desconocen las interioridades de la organización departamental de la administración; sólo ven el servicio que están utilizando. De esta forma, al entrar en el portal de Internet de una administración, los ciudadanos pueden realizar fácilmente sus transacciones sin tener que moverse por toda la estructura del organismo en cuestión, sin ni siquiera tener que saber con qué organismo están tratando.

Los ciudadanos tienen grandes expectativas con respecto a sus administraciones, por lo que la velocidad de ejecución de proyectos de e-government es importante. Las encuestas muestran que la administración pública digital es vista por los ciudadanos como una prioridad, y la respuesta de los ciudadanos y las empresas cuando se activa un servicio público online suele ser más que satisfactoria. Esta iniciativa tiene éxito cuando puede generar un impacto positivo en toda la sociedad y llegar a todos sus miembros.

El marco general de la Administración Electrónica y el portal de las Administraciones Públicas

Dos de las principales iniciativas de Microsoft para la Administración Electrónica son:

* Marco General de la Administración Electrónica (MGAE)

* Portal de las administraciones públicas

Marco general de la Administración Electrónica

El Marco general de la Administración Electrónica (MGAE) permite a aplicaciones y sistemas heterogéneos comunicarse de forma efectiva, e integrar servicios que corren sobre distintos

tipos de plataformas (ya sean de IBM, Sun, Microsoft...). El MGAE se adapta a los retos técnicos de intercambio de información a través de la introducción de estándares abiertos y tecnologías ampliamente adoptadas que serán reutilizables y se podrán compartir.

La iniciativa pretende llevar a cabo una adopción rápida y coherente de los estándares abiertos de Internet para la colaboración online, como XML y UDDI en todo el sector público. Un conjunto de directrices define cómo publicar esquemas de información en XML y cómo utilizar los mensajes XML para integrar fácilmente programas de software y poder construir nuevas y potentes soluciones relacionadas con la Administración Electrónica. Los esquemas, las especificaciones de servicios, y los cambios de procesos están a disposición de todos los que participan en el "Marco General de la Administración Electrónica".

El MGAE garantiza un lenguaje técnico estándar, y también ofrece un foro para resolver problemas de cara a la implementación con éxito de soluciones relacionadas con la Administración Electrónica. Los problemas de protección de datos y de privacidad deben tenerse en cuenta al intercambiar información. Además de compartir un esquema de información en la administración, los distintos protocolos y niveles de transacciones también deben hacerse públicos para que los desarrolladores de software sepan cómo desarrollar soluciones de calidad y cómo integrarlas en los sistemas públicos.

La personalización e integración de los servicios es posible gracias al desarrollo de nuevos estándares y de lenguajes abiertos, que como XML hacen de Internet una herramienta mucho más útil al permitir el intercambio transparente de datos entre múltiples plataformas, aplicaciones, servicios y dispositivos

Gracias a los estándares abiertos es posible que las administraciones públicas, ya sean central, local o autonómica puedan intercambiar información entre ellas, sin tener que deshacerse de los sistemas de información con los que operan y con absoluta independencia del fabricante al que se haya adquirido la plataforma tecnológica. En este punto, el papel que corresponde a la Administración

es la definición de los modelos de intercambios de datos con los que va a trabajar y ponerse de acuerdo con el resto de administraciones y con el sector privado para que el intercambio de información se realice siguiendo dichas pautas.

En este punto es importante resaltar que las decisiones de compra que han de tomar las administraciones públicas deben basarse en principios de calidad, eficacia y coste total de las plataformas tecnológicas (incluyendo adquisición y mantenimiento), puesto que en definitiva están tomando decisiones críticas para el buen funcionamiento de los servicios públicos y su relación con los ciudadanos.

Una iniciativa de este tipo fue la que anunció el Gobierno Británico a comienzos del año 2000, que se comprometió a permitir el acceso electrónico a todos los servicios públicos en el año 2005.

El marco e-GIF (e-Government Interoperability Framework) constituye un instrumento estratégico para la consecución de tal objetivo. Este marco recoge las políticas y estándares de interoperabilidad de los sistemas de la Administración Pública británica y regula tanto las interacciones que se producen entre departamentos de las Administraciones Públicas, como las que tienen lugar entre la Administración y empresas, ciudadanos y otras instituciones públicas europeas. El estándar básico establecido para el intercambio de datos es el estándar abierto XML. ([http://www.e-envoy.gov.uk/oe/oe.nsf/sections/briefings-top/\\$file/interoperability.htm](http://www.e-envoy.gov.uk/oe/oe.nsf/sections/briefings-top/$file/interoperability.htm))

En este proyecto el gobierno británico contó con la colaboración de Microsoft

Portal de la Administración Pública

El Portal de la Administración Pública de España ha mejorado en sus últimas versiones, pero aún le queda un largo camino que recorrer. A través de este portal para la administración, el sector público debe aparecer como un todo unificado e integrado en lugar de un complejo de oficinas y departamentos. Desde un único punto de acceso, los ciudadanos deben contar con servicios sencillos y personalizados, transacciones, información, foros de opinión El portal se debe emplear para ofrecer nuevas posibilidades a la educación online, y fomentar las oportunidades

empresariales de la comunidad. Debe permitir a los ciudadanos interactuar con la administración 24 horas al día, 7 días a la semana, e incluso influir en el debate político y en los procesos de su comunidad.

Esta filosofía de diseño, basada en el uso de estándares abiertos de Internet, permite el desarrollo de un "portal común de la administración" que no estará organizado de forma vertical, replicando el modelo de la propia Administración, sino que la información se agrupará de acuerdo con los intereses de los ciudadanos, en conceptos tales como "mi casa", "mis estudios", "mis impuestos".

No menos importante que el desarrollo del portal de la Administración y su carácter abierto es que, dentro de la misma Administración, los funcionarios cuenten con herramientas adecuadas e integradas para acceder a la información, tomar decisiones y ofrecer un servicio de calidad al ciudadano. Para que esta aspiración sea posible, los empleados públicos deben trabajar con herramientas que faciliten el trabajo en equipo y que permitan acceder a bases de datos heterogéneas en cualquier entorno con independencia del proveedor de la plataforma. Otra vez, se hace imprescindible la utilización de tecnologías abiertas, y la integración de servicios alrededor de Internet. Es decir, los sistemas de información de la Administración deben facilitar la interactividad hacia fuera (el ciudadano) y hacia dentro (los funcionarios). ■



Aurora García Bardón
Directora de Sector Público
y Educación
Microsoft Iberica

Más información

Para cualquier actualización sobre la estrategia de e-government de Microsoft, así como para acceder a soluciones para la administración pública basadas en la tecnología Microsoft:

www.microsoft.com/government.

El Portal de la Administración Pública de España ha mejorado en sus últimas versiones, pero aún le queda un largo camino que recorrer