

Una Administración virtual

M. Dolores Muñoz

Dpto. de Informática. Escuela Politécnica Superior

Rita Dolores Santaella

Diputación Provincial de Jaén

1. La e-administración

Una forma de acercar la administración al ciudadano es a través de la e-administración o administración electrónica. No se trata de cerrar las oficinas de información al público, pero sí de consolidar una alternativa virtual eficaz que agilice la vida ciudadana y contribuya a hacer más transparente la gestión pública. Se pretende que el ciudadano acceda a la información desde casa, desde la oficina o desde cualquier lugar del planeta y en cualquier caso, sin tener que acudir a ninguna ventanilla, al menos de las de antes. Esta información se presenta a través de portales electrónicos consiguiendo que la Administración esté abierta en lo que se podría denominar 24 x7 es decir, 24 horas los siete días de la semana. Así el ciudadano podrá acceder a todos los procedimientos administrativos sin necesidad de tener que desplazarse físicamente al lugar y sin tener que aguardar colas.





En todos los ámbitos de la administración existe el convencimiento de la necesidad de entrar en la era digital de la información. Técnicamente, Internet abre muchas posibilidades tales como la de hacer llegar a los ciudadanos más información sobre los proyectos en los que están trabajando sus gobiernos, así como permitir terminar con la larga burocracia, o con el suplicio que puede suponer hacer alguna gestión. La ventanilla (espacio tradicional a través del cual se ha establecido la relación ciudadano-administración) está siendo sustituida por las ventanillas de acceso electrónico vía Internet. Si este nuevo entorno se consolida, la relación entre la Administración y el administrado mejorará.

2. La e-administración Andaluza

2.1. El Ayuntamiento de Jun

Muchos andaluces resuelven ya trámites y dudas sin acudir a ninguna ventanilla a través de Internet. Incluso existen localidades en las que se practica la e-democracia es decir, la posibilidad de participar en decisiones de su ayuntamiento a través de la red. En determinados círculos se afirma incluso, que Internet puede dar paso a una democracia más directa en la que a través de la red los ciudadanos participen en el proceso de la toma de decisiones de sus mandatarios. Los que más creen en el e-gobierno, afirman que algún día se podrá votar desde casa.

En el siglo XXI que acaba de comenzar, esta idea no es un ejercicio de imaginación, se trata de una nueva expectativa en la que están trabajando desde hace tiempo en muchos lugares de la comunidad. Como ejemplo de ello, en un pueblo situado a cinco kilómetros de Granada, Jun [1], ya se tutean con el término de la e-democracia. Bajo este nombre virtual de e-democracia estos ciudadanos están empezando a experimentar directamente, a menudo en tiempo real, en la política de su ayuntamiento. Incluso personas mayores que nacieron en un mundo sin apenas máquinas, hoy están comprobando lo que significa un ciudadano global en red que empieza a tener voz en su ayuntamiento.





Los vecinos de esta localidad comienzan a tener una línea directa con el alcalde y sus colaboradores, permitiendo que ellos mismos puedan elaborar un preorden del día que posteriormente pasará al pleno, o actuar activamente en el pleno a través de videoconferencia o correo electrónico. Así para el municipio de Jun la teledemocracia activa es su meta y para conseguirlo, una vez establecido el derecho al manejo de Internet por todos los ciudadanos, el siguiente paso es la alfabetización digital. Para alcanzar tal objetivo, todos los ciudadanos que quieran, pueden asistir a diferentes cursos organizados por el ayuntamiento. Un hecho significativo es que hasta el momento el 80 % de la población ya ha pasado por las aulas.

Pero el uso de las nuevas tecnologías en el ayuntamiento de Jun no se centra únicamente en Internet, Jun se ha convertido en un gran centro de experimentación donde se ponen a prueba sistemas que facilitan la vida del ciudadano. Se sabe que el futuro ya no estará en el portátil sino en los teléfonos móviles. En este momento se está trabajando en los sistemas de alertas a móviles. Se comenzó con GSM (Sistema Global para Comunicaciones Móviles) para dar paso al estudio en la actualidad a la tecnología GRPF y UMPS (Simulador de Microcontroladores), es decir, que podríamos encontrarnos en breve con situaciones como esta: cuando el alcalde quiera mandar una información en un momento determinado, por ejemplo una alerta de una catástrofe o simplemente el aviso de que se vaya a cortar cierta calle por una avería, los ciudadanos que se hayan dado de alta en este dispositivo, recibirán a través de un sistema de alerta normal pero de tercera generación, el comunicado del alcalde.

Además esta pequeña localidad está trabajando en un proyecto de construcción de 200 viviendas domóticas inteligentes, en la que se podrán dar situaciones parecidas a esta : cuando una persona llame al vidioportero de una de estas viviendas, sonará el móvil de la persona propietaria de la vivienda, de modo que si el propietario de la vivienda estuviera en el trabajo podría ver que alguien está llamando al portero automático de su casa.



2.2. El ayuntamiento de Jaén

El ayuntamiento del Jaén no quiere quedarse al margen de la nueva era tecnológica. Por ello, ha dado un primer paso en este sentido con la creación de una "Tarjeta Ciudadana" que acercará la administración a los ciudadanos. Cualquier



pago que se tenga que realizar en este Ayuntamiento se puede hacer ya con tarjeta de crédito. En la Oficina de la Atención al Ciudadano se han instalado dos dispositivos electrónicos que permiten que tasas, sanciones e impuestos se puedan abonar sin tener que usar dinero en metálico. También se dispone de un tercer terminal en las dependencias de la policía local que funciona durante las 24 horas del día, y que será especialmente útil en los casos en los que la grúa retire un vehículo y se quiera recuperar a horas intempestivas.

El pago con tarjeta de crédito no es sino el primer paso hacia la creación de una “Tarjeta Ciudadana”, que hará las veces de monedero electrónico en las relaciones del ciudadano con la Administración y en sus transacciones privadas. A través de esta tarjeta el ciudadano podrá acceder a los datos del Ayuntamiento que le afecten o bien solicitar impresos y documentos oficiales sin tener que presentarse físicamente en el Ayuntamiento.

2.3. El ayuntamiento de Linares

El ayuntamiento de Linares, una población situada a escasos cuarenta kilómetros de Jaén, dispone desde el mes de Noviembre de un portal en Internet. La página ofrece un gestor “on line”, que permite desde el ordenador de cada casa solicitar al Ayuntamiento determinados documentos y trámites burocráticos, tales como certificados de empadronamiento. Durante el periodo de prueba se han recibido un centenar de estas solicitudes, por lo que se puede afirmar su buena marcha. El portal [2] permite acceder a cuatro páginas: la de Juventud, de Mujer, de Servicios Sociales y de Cultura. En este momento desde la sección de Cultura se están preparando enlaces para conectar con aquellas asociaciones culturales del municipio que tienen presencia en la red. Los contenidos y datos que las distintas áreas municipales ofrecen en Internet se actualizan cada quince días.



2.4. La Junta de Andalucía

Muchas de las administraciones andaluzas disponen ya de un portal propio que le permite acercar la administración a la ciudadanía. Un ejemplo de estas administraciones es la Junta de Andalucía [3] cuyo portal es: “www.andaluciajun-



ta.es". Esta dirección recibe entre 2000 y 3000 visitas diarias, hecho que demuestra que los ciudadanos de esta comunidad apuestan por resolver los trámites administrativos a través de Internet.

La junta de Andalucía utiliza el portal como un instrumento que permite acercar los servicios que nos ofrecen la sociedad de la información al ciudadano. Así el ciudadano podrá obtener la información que desee facilitándole los trámites de aquello que le interesa, de manera ágil, y sencilla e independientemente de la estructura organizativa. Por lo tanto no necesitará conocer la estructura interna de la Administración y el reparto de competencias entre sus diferentes organismos, sino que atendiendo a la materia de que se trate: oferta pública de empleo, subvenciones, declaraciones de impuestos, prestaciones sociales, etc., accederá a la información que precise.

A través de este portal los andaluces tienen acceso a 450.000 enlaces a páginas que hablan sobre Andalucía pudiendo llegar a través de un buscador a la información que se necesite. Entre los numerosos servicios indicados en la página se encuentra el denominado "servicio de mapas" de momento limitado a las ciudades con más de 10000 habitantes así como los principales servicios locales tales como los de carácter administrativo o sanitario.

El portal de la Junta está dividido por secciones en las que se especifican diversos servicios al ciudadano: información sobre empresas, normativas de la Junta, directorios telefónicos, noticias importantes para el ciudadano. La Junta además ofrece un servicio de carácter gratuito que favorece la interactividad entre ella y el ciudadano, este servicio del que hablamos es el correo electrónico. Un dato ilustrativo es el hecho de que cada día se abren alrededor de cien cuentas de correo nuevas.

En estos momentos, uno de los campos en los que más se está trabajando es en la privacidad de la información. Si queremos que la e-administración funcione, es necesario dar una garantía sobre la privacidad de la información relativa al ciudadano.

Por lo tanto el sistema debe estar siempre accesible, no pudiendo ser sabotado ni alterado en ningún momento, no pudiendo ser perturbado en su funcionamiento. Los datos almacenados sobre los ciudadanos tendrán que ser de uso exclusivo para el fin que se destinan, cumpliéndose lo que marca la ley.





Las últimas novedades incorporadas al portal son los servicios de empleo, de directorio y de formulario. Además de lo apuntado anteriormente, un elemento básico utilizado por el ciudadano son las noticias generadas internamente por la administración, por la propia Junta, e incluso por las empresas públicas que a través de un sofisticado sistema de workflow generan información desde puntos remotos pertenecientes a la intranet corporativa pudiendo aparecer instantáneamente en el momento del acceso.

Esto se completa con un conjunto de servicios aportados por cada una de las webs de los diferentes departamentos o Consejerías, así como la información "kiosco" denominación que se le ha dado a toda aquella información disponible en bibliotecas, libros editados...

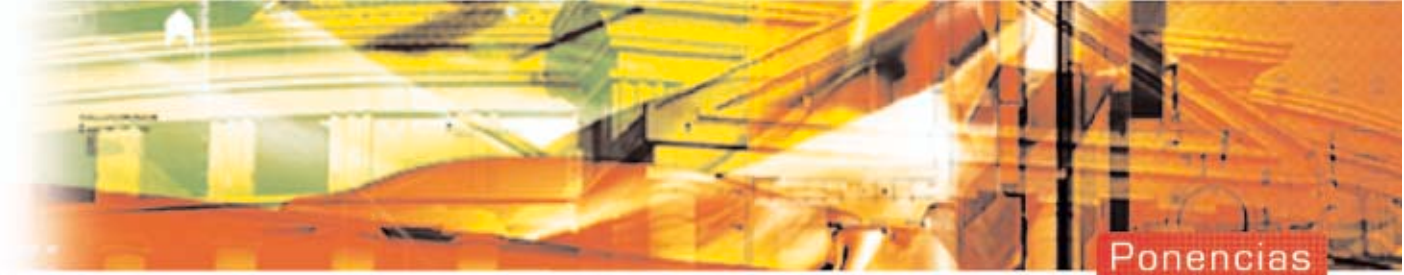
Uno de los servicios más solicitados por el ciudadano es el B.O.J.A. (Boletín Oficial de la Junta de Andalucía) así como las referencias al Consejo de Gobierno. En este momento el ciudadano puede bajarse los formularios directamente de la red, darse de alta en determinados servicios o realizar un trámite. En definitiva, con estos avances poco a poco se conseguirá que la administración sea más cercana al ciudadano.

2.5. Los agricultores andaluces

Dentro de poco tiempo los agricultores andaluces también estarán enganchados a la red. En este momento solamente se puede hablar de tímidas innovaciones tecnológicas como es la tarjeta digital del algodón. Cada algodonero dispone de una tarjeta electrónica de modo que a través del chip incorporado a la tarjeta, se lleva la cuenta de todo lo que hace el algodonero durante la campaña del algodón. Se sabe cuantos kilos recoge y también de qué calidad es el algodón recogido.

Por lo que no hay lugar a engaños ni enredos y las ayudas serán más justas. La tarjeta permite la entrada de los datos puntualmente en el ordenador de las empresa del sector y de ahí pasan por correo electrónico a la Consejería de Agricultura. Los agricultores saben que ahora son más transparentes para la Administración, pero la nueva situación les resulta ventajosa ya que ahorran mucho tiempo y evitan colas que antes tenía que sufrir cuando entregaban las documentaciones.





3. Política en Internet

La política también ha encontrado un nuevo espacio en Internet. Los partidos, el gobierno central, los gobiernos autonómicos, los ayuntamientos, todos tienen su sitio en la red. Los políticos disponen de un nuevo sistema para llegar hasta los hogares de los ciudadanos. En nuestras democracias los ciudadanos son llamados a las urnas periódicamente, para elegir los que serán nuestros representantes durante un tiempo determinado. El ciudadano quiere que se le escuche más, ya que con frecuencia no está de acuerdo con todas las posiciones de sus representantes o simplemente no entiende porque se toman unas decisiones y no otras. La e-democracia es algo más que resolver trámites a través de la red Internet, el debate es uno de los factores básicos de la democracia.

En la ciudad de Bolonia en Italia, se encuentra una de las webs más reconocidas de Europa [4]. Antes de celebrar el pleno municipal se cuelga el material divulgativo sobre los asuntos que se van a discutir y a partir de ese momento los boloñeses envían sus sugerencias. De la misma manera la web del ayuntamiento de Bolonia favorece la entrada a muchas asociaciones de la ciudad, la construcción de redes ciudadanas donde se fomente el diálogo y donde los ciudadanos puedan hacer escuchar sus voces, compartir intereses...

La Unión Europea puso las bases de lo que debe ser el Gobierno electrónico en la pasada Cumbre de Lisboa, allí los mandatarios comunitarios se comprometieron a planificar su acceso a las Sociedad de la Información. Con la página Tu Voz en Europa [5] la comisión europea ha ofrecido recientemente a sus ciudadanos la posibilidad de participar en las decisiones de la Unión, siendo posible desde este sitio entrar en contacto directo bien con un miembro del parlamento europeo o con ciertas empresas. De esta forma es posible transmitir a la comisión los problemas que encuentran en el mercado interior a través de las más de 200 euroventanillas existentes.

En suma los usuarios procedentes de los 15 países ya pueden opinar en la red sobre la política de la Unión y la aplicación de las normas vigentes, así como debatir el futuro o formular quejas si lo desean. Poco a poco todos lo Gobiernos se han ido comprometiendo en acciones que acerquen la realidad al ciudadano, así el Gobierno del Reino Unido es uno de los que ha entrado con mayor decisión, de manera que el número 10 de Downstreet, la residencia del Primer Ministro, ya cuenta con su propia web.





Otro de los posibles objetivos es la creación de la primera empresa europea de voto electrónico. A corto plazo una opción considerada viable es la de informatizar los colegios electorales, haciendo pasar a la historia las papeletas y las urnas electorales. Por lo tanto, para dar un primer paso en este sentido será necesario implantar un nuevo sistema de votación electrónica en el propio recinto electoral. Inicialmente el votante no podrá votar remotamente, tan sólo se haría en situaciones muy particulares, en sectores muy concretos de la población (personas con capacidad de movilidad reducida, militares que se encuentren fuera de su país). Pero si esto funciona, es probable que en un corto espacio de tiempo las votaciones se hagan a través de la red, por lo que será necesario trabajar con ahínco en temas relacionados con la seguridad y la confidencialidad de la información.

4. El programa InfoXXI

Otra iniciativa del Gobierno para el desarrollo de la Sociedad de la Información es el programa InfoXXI [6] cuyo periodo de desarrollo se estableció entre el 2000 y el 2003. Siendo su objetivo principal crear una ventanilla única las 24 horas del día. Desde esta oficina virtual cualquier ciudadano podrá resolver multitud de gestiones: podrá realizar trámites administrativos, remitir ciertos formularios e incluso realizar un seguimiento completo de los procedimientos administrativos. No está lejos la posible renovación a través de la red del documento nacional de identidad o resolver una duda sobre la declaración de la renta.



En el ámbito de la Salud el Plan de Acción incluye el establecimiento del Portal Salud, puesto en marcha por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Permitiendo el acceso de los ciudadanos a información sanitaria personalizada, implantando la Telemedicina y los servicios de salud en casa, o dando soporte a través de Internet a la Red Nacional de Vigilancia Epidemiológica y a los Laboratorios de Salud Pública, entre otros.



Un ejemplo de este acercamiento lo tenemos en la comunidad autónoma de Andalucía. La última innovación en la salud andaluza ha sido la creación de dos plataformas de telemedicina (Alcora, Cronos). En la primera se integra la historia clínica electrónica, imágenes, bioseñales y videoconferencias para los centros de atención primaria. Cronos se destina



a informatizar la UVI móvil para poder compartir en tiempo real la información clínica, las constantes vitales y las imágenes para el resto del sistema de emergencias.

5.- Una nueva dimensión: la primera ciudad digital

Internet ha abierto una nueva dimensión. Ahora hay que aprovechar esta herramienta como un nuevo espacio de diálogo, como una herramienta para conseguir servicios públicos más eficaces y más próximos al ciudadano.

En Ámsterdam consiguieron levantar en 1994 la primera Ciudad Digital [7], toda una nueva cultura de la “cosa pública”, en red con las organizaciones locales. El fin es conseguir que el ciudadano participe desde dentro, en todo lo que afecte a su vida.

El ayuntamiento de Ámsterdam fue la primera administración local que aceptó conectar sus redes internas para establecer una transparencia controlada. La Ciudad Digital de Ámsterdam tenía viviendas, plazas, cafés, kioscos, un centro de arte y cultura e incluso un sex-shop, todo digital. De modo que desde la estación central se podía acceder al Internet global. Al año del estreno estas páginas tenían más de 4000 usuarios. Hay que decir, que hasta ahora ha sido la mayor red informática de toda Europa basada en una comunidad. Sin duda los habitantes de esta ciudad han sido los primeros en poder comprobar las ventajas de una ciudad realmente virtual.

El experimento ha supuesto un gran éxito desde su apertura, ya que cada mes se solicitan más de un millón de páginas y hay un total de 31.000 ciudadanos registrados, dos tercios de los cuales pueden considerarse como participantes activos en la Ciudad Digital. Además de su papel en los procesos democráticos y en la transferencia de información, la Ciudad Digital cumple la función de plataforma para el desarrollo de productos en las pequeñas y medianas empresas. Asimismo la Ciudad Digital permite que las empresas pequeñas experimenten y aprendan nuevas tecnologías sin necesidad de realizar grandes inversiones.