

XUNTA DE GALICIA



LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: *LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA*

El Objetivo: “en teoría”

“La tecnología Internet ofrece hoy la posibilidad de que en breve plazo sea una realidad el acceso desde un ordenador personal (*), dotado con facilidades de comunicación, a todos los servicios que ofrecen las Administraciones Públicas que tengan carácter de Públicos y, por lo tanto, éste debería ser nuestro objetivo”.



“Se trata de hacer completamente real el uso de Internet como vía de comunicación entre la Administración y los ciudadanos, es decir, que el 100% de las tramitaciones se puedan hacer telemáticamente”.

* u otro dispositivo (teléfono móvil; televisor; teléfono con pantalla (

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: *LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA*

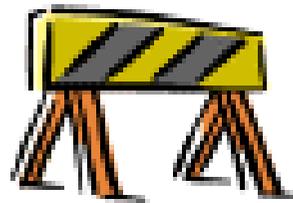
El Objetivo: “en la realidad”

“Aquellos que dentro de las Administraciones Públicas plantean proyectos que van más allá de la información sobre la organización, se encuentran a menudo con importantes barreras para realizarlos, siendo con frecuencia la tecnológica la menos importante”.



LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: *LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA*

La Nueva Administración: *La Administración Electrónica*



Barreras

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: *LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA*



¿Qué necesitamos para hacer tramitación electrónica? ¿Cuál sería el entorno ideal?

La Administración



Un **entorno telemático** para la tramitación electrónica a través de Internet.

Sistemas de gestión para la tramitación de expedientes, integrando las utilidades de cifrado y firma digital. (Redes y Sistemas

Entorno telemático para la **tramitación a través de la Red**.

Acceder a todos los documentos / características / atributos que conoce de los ciudadanos (porque los ha presentado antes o porque la propia

Los ciudadanos



Acceder a documentos / características / atributos de **otras administraciones**.

Mecanismos de **pago a través de Internet**.

La **Sociedad de la Información** está extendida en el ciudadano.

Los ciudadanos pueden acreditar su **identidad y firmar electrónicamente**.

Hacia el exterior (Sociedad)

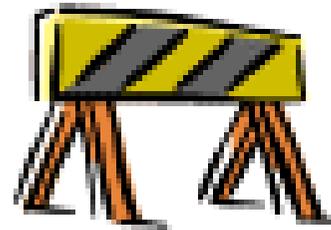
Hacia dentro (Administración)

Papel de Administración

Barreras



**En las
Corporaciones**



**¿Dónde están (algunas de) las
barreras?**



En las Leyes

**En los procedimientos
administrativos**



**En la falta de integración
entre las Administraciones**

Barreras

- ❑ No existe suficiente extensión ni penetración de las TIC y, en particular, de Internet (13,4 % de la población disponen de acceso a Internet, dato EGM en España de **Bajo mercado potencial: nuevos medios de acceso.**



En la sociedad



- ❑ No existe confianza en los medios de intercambio electrónicos: se le pide más que a la Ej: uso de tarjetas VISA).
- ❑ Desconocimiento de la existencia de la Administración on- : **“No cansemos al ciudadano antes de empezar”.**

Barreras



En las Corporaciones

- Mala situación de los sistemas de base. No se ha trabajado en la integración de sistemas ni en el desarrollo de sistemas corporativos. *Islas tecnológicas.*
 - Se confunden proyectos corporativos con injerencias en asuntos propios, cuando el ciudadano nos ve como UNO. (Liderazgo institucional claro). *Falsas islas de eficacia.*
 - No existe orientación al cliente. Ausencia del concepto posición del cliente. “No hay que ganarse al cliente” (ausencia de marco de competitividad). *Islas de competitividad.*
-
- En general, en la Administración Pública el sentimiento de “corporación” de cara a la relación con el ciudadano es muy bajo. Pensamos que el ciudadano conoce nuestra estructura y ponemos la información según nuestra estructura. Esta situación es mala para dar información, para hablar de tramitación electrónica en muchos casos lo hace imposible. *Islas corporativas.*

Barreras

- Reciente desarrollo normativo de cuestiones relacionadas con la seguridad electrónica, firma digital, protección de datos,...
- En ocasiones nuestras Asesorías Jurídicas y funcionarios, por su formación y menor experiencia en estas cuestiones, recelan de los nuevos sistemas.
- Con frecuencia vemos como se tratan de imponer a los procedimientos electrónicos requisitos más severos que los utilizados en los métodos tradicionales.
- El marco tecnológico avanza más rápido que el marco normativo
-



En las Leyes



Barreras

- ❑ En general, los procedimientos administrativos están **diseñados en función de las necesidades del órgano de gestión. No hay orientación al cliente.** Un mismo hecho puede generar ante una misma Administración diferentes expedientes con los mismos datos, la misma documentación complementaria...
- ❑ Pedimos a los ciudadanos **documentación que ya tenemos. documentación que hemos generado nosotros documentación que vamos a generar nosotros.**

¿Cómo un ayuntamiento de 24.000 habitantes puede pedir a una empresa que acredite ante ese ayuntamiento que no le debe nada a ese ayuntamiento?

-
- ❑ En general, **los procedimientos no están sujetos a un** que tenga como objetivo e aprovechamiento de las nuevas tecnologías al servicio de gestores y ciudadanos.

**En los procedimientos
administrativos**



Barreras

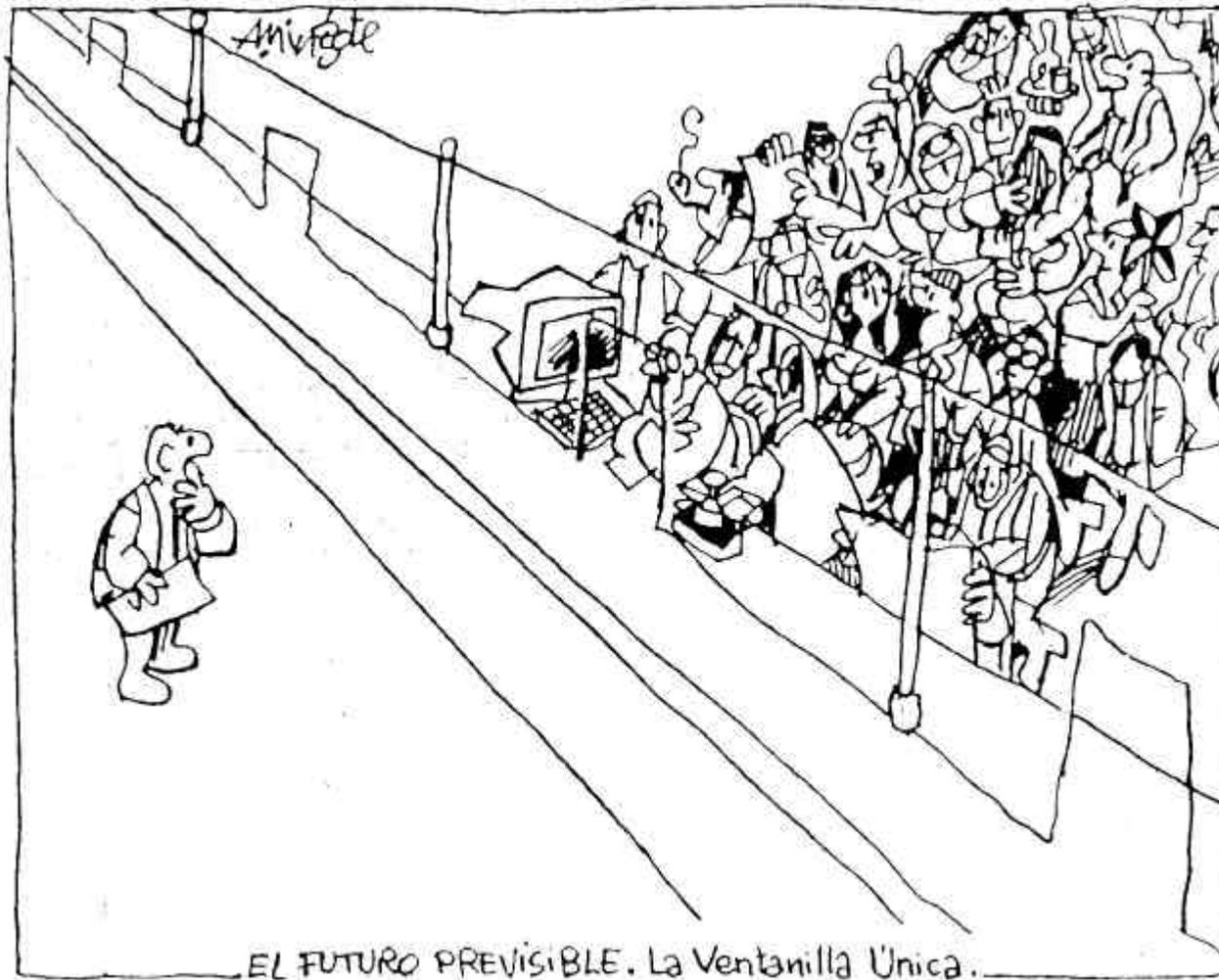
- ❑ Si difícilmente somos capaces de -integrarnos. Peor se presenta la extra-integración.
- ❑ La integración entre Administraciones Públicas, es un requisito para hacer posible la tramitación electrónica de algunos expedientes en las Administraciones Públicas. Por tanto debemos trabajar en esa línea. Eliminar requisitos como:
 -
 - Certificado estar al corriente con Hacienda o Seguridad Social que podrían obtenerse electrónicamente, puede hacer posible que más expedientes puedan

- ❑ Una vez más, la experiencia no parece apuntar en esta línea y algunos proyectos más que por la integración de sistemas se apuesta por la integración de personas / funcionarios detrás de una Ventanilla.



**En la falta de integración
entre las Administraciones**

Barreras



**En la falta de integración
entre las Administraciones**

La Nueva Administración: *La Administración Electrónica*



La situación actual

La Administración Electrónica ... el entorno mundial



- Reino Unido:**
 - ; Notificación de cambio de dirección en el 2.000.
 - 2.005: todos los servicios de la Administración en red

- Ventanilla única de aduanas

- eEurope: “Una sociedad de la información para todos”**
 - Línea 10. **La Administración Pública en línea.**
 - Objetivos antes de que finalice 2000: Garantizar:
 - ⇒ Acceso fácil a al menos a 4 categorías de información pública en Europa.
 - ⇒ Consulta de las reacciones de los ciudadanos a través de Internet sobre las grandes iniciativas políticas.
 - ⇒ Acceso electrónico de doble sentido a las interacciones
 - 2.002: todas las transacciones y datos públicos en línea
 - 2.005: todos los servicios de la

- Intranet urbana In-Town-Net (Francia)**

- Info Regio Sachsen-Anhalt

- Portal Kista:** Municipio de Kista (Suecia)

- Gyandoot: intranet rural en la **India**

- Canadá: Government on-line: serving Canadians in a digital world.**
2004: Gobierno con mayor relación electrónica con sus ciudadanos de todo el mundo.

- USA (77.8, number one)**
 - Dic-00: Formularios electrónicos en líneas para los 500 servicios más importantes
 - Oct-03: Todas las transacciones con el Gobierno Federal en línea

La situación actual

La Administración Electrónica ... y España



	Ayer / Hoy	Hoy / Mañana	Mañana ?
Cuesta arrancar ...	Proyecto PISTA Ventanilla Unica Empresarial Intercambio de registros	Administración Oberta de Cataluña Canal GV (Generalitat Valenciana)	 Administración Electrónica
Algunas realidades esperanzadoras	Tramitación tributaria INSS: Proyecto RED ... ASIA Oficina de Patentes y Marcas Tramitación de procedimientos administrativos simples	Administración Virtual Galega Plan para la Sociedad del Conocimiento en La Rioja Firma electrónica en la Admon de Justicia-Andalucía	

“Los avances de la Sociedad de la Información y del Conocimiento permitirán, así, a las Administraciones Públicas prestar nuevos servicios hasta ahora no imaginados, o atender expectativas de los ciudadanos que no podían ser satisfechas con los medios tradicionales”

La situación actual

La Administración Electrónica y Galicia



- ❑ Hoy las cifras hablan por sí solas y no responden a ninguna “programación de despacho”.
- ❑ 2000 centros administrativos incorporados en la red Corporativa de la Xunta de Galicia.

Solicitudes de información (1999)



Acceso Web Xunta de Galicia (peticiones páginas HTML)

1999	6.700.000
2000	22.000.000 (estimación)



La situación actual

La Administración Electrónica ... y TECNIMAP 2000 (Cáceres)

□ TÍTULO: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DEL SIGLO XXI

□ Número de comunicaciones que se presentan: 60

➤ Administración electrónica / on-line / e-goverment: 28 (47%)

➤ Internet / intranet / WEB: 11 (18%)



PREOCUPACIÓN DE TODAS LAS ADMINISTRACIONES

La situación actual

La Administración Electrónica ... ¿Y el resto de la sociedad ?

\$. Compras por
Internet, e-commerce
(B2B, B2C)

Extensión a la TV
digital

Teletrabajo

Banca electrónica

Portales verticales

Telemedicina

Extensión al móvil
(WAP, UMTS)

Universidad por
Internet

Internet en colegios



Administración



Sociedad

La Nueva Administración:



LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

O
P
O
R
T
U
N
I
D
A
D
E
S



Sistematizar .

Aumentar : más tiempo para
tareas de valor añadido.

Mejorar **imagen** externa.

Reducir **tiempos** de tramitación.

Evitar discrecionalidad / falta de
información en la gestión.

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

¿EN QUÉ SE ESTÁ TRABAJANDO?

Hacia el ciudadano



- ✓
- ✓
- ✓
- ✓ Mesas de contratación virtuales.
- ✓ Tramitación electrónica de expedientes.



Hacia la Administración

- ✓ Tramitación interna electrónica (notas internas, convocatorias, reuniones de
- ✓ Tarjeta única de identificación para el
- ✓ Correo electrónico como instrumento oficial de comunicaciones

La Nueva Administración: *La Administración Electrónica*



¿Qué pasa en Galicia?

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

A pesar de las **BARRERAS**



Viendo la **SITUACIÓN** del
entorno

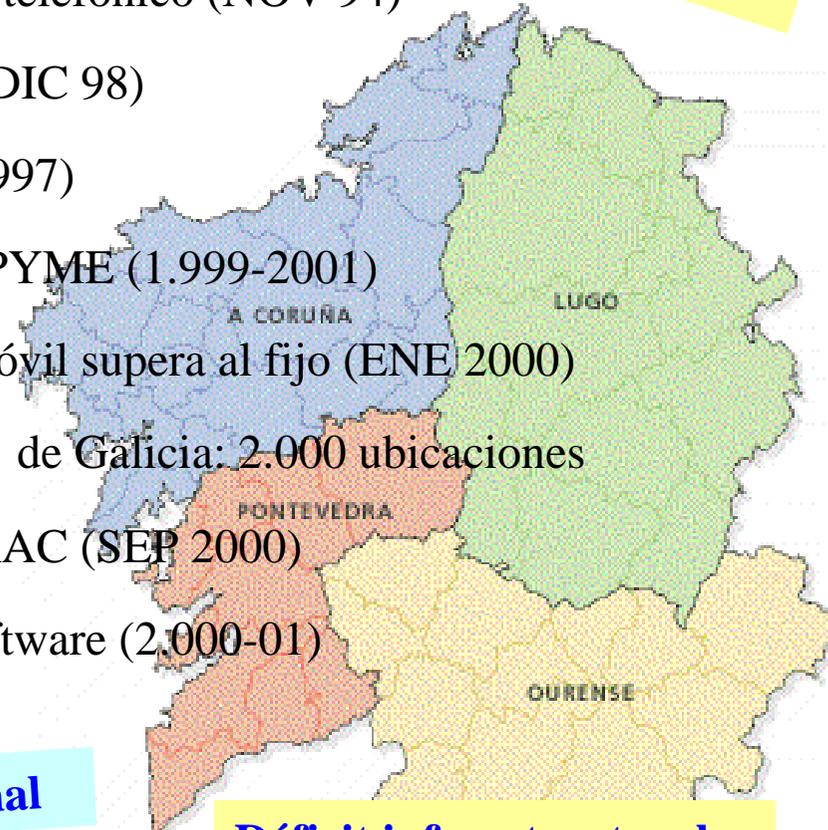


Observadas las
OPORTUNIDADES que ofrece



ADMINISTRACION Y SOCIEDAD DE LA INFORMACION

Algunos deberes “razonablemente” bien hechos

- ✓ Primera comunidad en universalizar el servicio telefónico (NOV 94)
- ✓ Primera comunidad en llevar la RDSI al rural (DIC 98)
- ✓ Red de banda ancha radio/fibra RECYTGA (1.997)
- ✓ Plan Estratégico de implantación de TIC en la PYME (1.999-2001)
- ✓ Primera comunidad donde la penetración del móvil supera al fijo (ENE 2000)
- ✓ Red corporativa de comunicaciones de la  de Galicia: 2.000 ubicaciones
- ✓ Primera experiencia piloto de sustitución de TRAC (SEP 2000)
- ✓ Plan Integral de Desarrollo de Empresas del software (2.000-01)
- ✓ ...

Orografía

Situación periférica

Diseminación poblacional

Déficit infraestructural

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ()

- Desde la Consellería de Presidencia y Administración Pública estamos desarrollando varios proyectos hacia la ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA. Ello es posible en
 - ⇒ La existencia de un sistema corporativo () que aglutina el conjunto de las principales relaciones de los ciudadanos con la Administración (Sistema de Gestión de Procedimientos Administrativos - SGPA) y una red Corporativa de Comunicaciones que alcanza toda la Administración (RCXG).
 - ⇒ El marco legal derivado de la aprobación del Real-Decreto Ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica y las normas y órdenes autonómicas correspondientes.
 - ⇒ El acuerdo suscrito con la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre (FNMT), el 16 de febrero de 1998, en el marco del proyecto CERES, que como AUTORIDAD CERTIFICADORA oficial, nos presta el soporte para la utilización de la tarjeta de identificación electrónica (firma electrónica).

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ()



Administración
Electrónica

Proyectos de Administración Electrónica

Personalidad Administrativa Digital P.A.D.

Base de Datos de Personas Físicas y Jurídicas (B.D.P.)

Tarjeta de identificación CERES

Tramitación Electrónica

Licitación electrónica

Tramitación de expedientes con "grandes usuarios"

Tarjeta única de identificación del funcionario

Potenciación correo electrónico como elemento oficial de comunicaciones

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ()

PERSONALIDAD ADMINISTRATIVA DIGITAL (P.A.D.)

Se recogerá en una única Base de Datos de Ciudadanos aquella información y documentación sobre el ciudadano que le permite interactuar electrónicamente con la Administración, configurando su "**personalidad administrativa digital**" (P.A.D.). Esto supone a su vez una importante medida de racionalización de procedimientos que evita la reiteración en la presentación de documentos.

Para el acceso electrónico a la tramitación o consulta, los ciudadanos utilizarán la **Tarjeta de Identificación de la F.N.M.T.** que -a modo de DNI electrónico- identifica al titular y le acredita para interactuar con los sistemas de la Administración Autonómica.

En resumen, este es un proyecto corporativo conjunto de todas las :

- ⇒ **Evitar** al ciudadano la **presentación de** toda la **documentación** que esté ya en poder de la Xunta de Galicia (artículo 35 apartado f) de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.
- ⇒ **Unificar** los sistemas de **identificación del ciudadano** en su relación con la Administración Autonómica, sobre la base de utilizar tarjeta inteligente con los estándares establecidos de certificación electrónica.
- ⇒ **Integrar** la **información** que la Administración posee del ciudadano para facilitar la consulta por éste de la misma y favorecer la interacción entre el ciudadano y la Administración.

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ()

Objeto del análisis realizado

- ⇒ Se han analizado los 5.088 documentos que se solicitan a los ciudadanos en 1.020 procedimientos del SGPA que afectaron, en el año 1999, a 1.047.760 expedientes.

Principal conclusión

Teniendo en la Base de Datos de Personas Físicas y Jurídicas sólo los 20 documentos que más se piden conseguiríamos que:

1º) 101 procedimientos se puedan tramitar por Internet, es decir, un 12% de los expedientes que se tramitan. (En 1999 hubiese beneficiado a 126.184 expedientes).

2º) 393 procedimientos se simplifican y racionalizan a ciudadanos y a la propia administración, que afectan casi al 38 % de los expedientes que se tramitan. (En 1999 395.865 expedientes).

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ()

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA

La existencia de sistemas de gestión de expedientes internos, la implantación del correo electrónico corporativo y el acuerdo establecido por la Xunta de Galicia con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, como Entidad Certificadora que ampara los procedimientos de firma electrónica, posibilitan abordar el

Ámbito externo

- ⇒ LICITACIÓN ELECTRÓNICA.
- ⇒ TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES CON “GRANDES USUARIOS”.

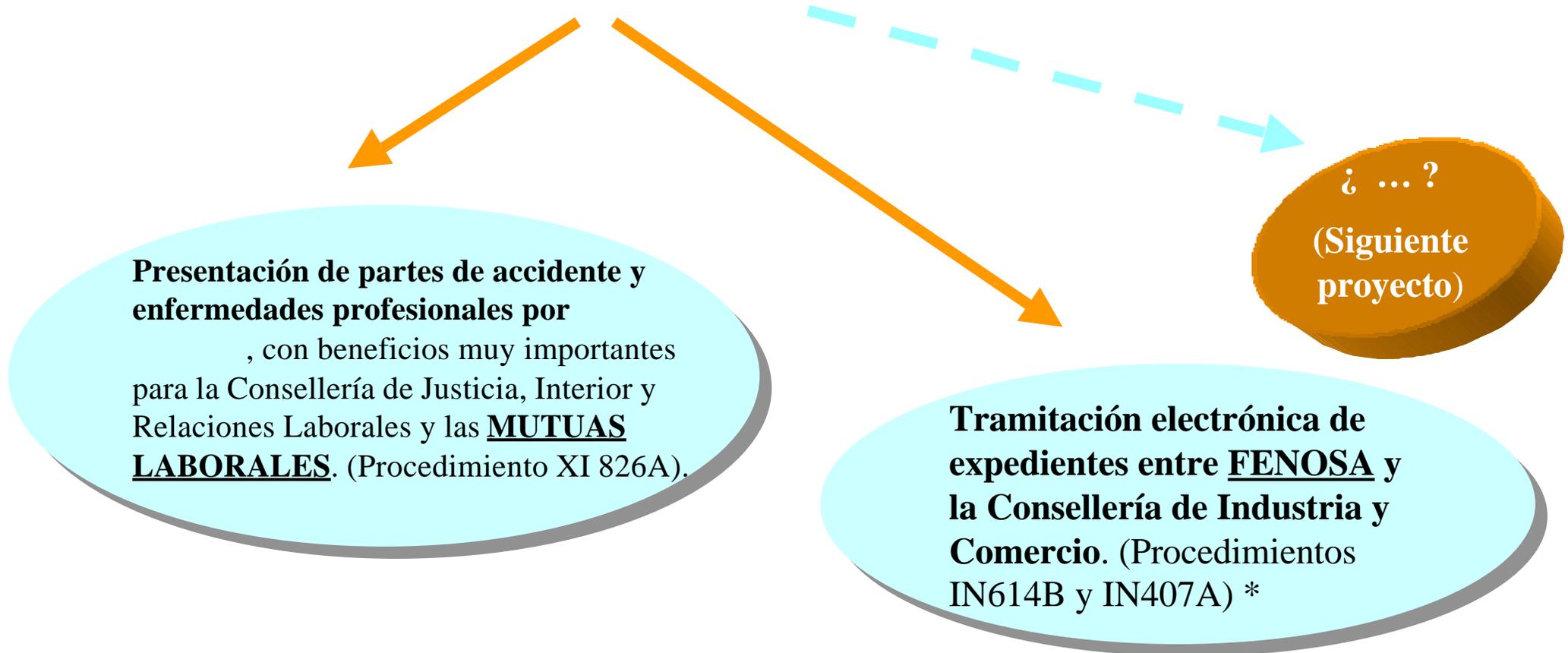
Ámbito interno

- ⇒ TARJETA ÚNICA DE IDENTIFICACIÓN PARA PERSONAL DE LA ADMON. AUTONÓMICA.
- ⇒ POTENCIACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO COMO SISTEMA OFICIAL DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DENTRO DE LA XUNTA DE GALICIA.

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ()

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES CON "GRANDES USUARIOS"

Dos ejemplos:



* Además de otras relaciones que no son procedimientos del SGPA

LA NUEVA ADMINISTRACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA ()

TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE EXPEDIENTES CON "GRANDES USUARIOS"

TRAMITACIÓN DE PARTES DE ACCIDENTES: BENEFICIOS DEL PROYECTO

- ✓ **Reducción de la carga de trabajo** para los Gabinetes Provinciales de Seguridad e Higiene que durante 1999 mecanizaron 48.413 partes (4 pantallas de captura de datos por parte), destinar de este modo más recursos humanos a otras tareas con más valor añadido.
- ✓ Se recibe la **información más rápidamente**.
- ✓ **Se mejoran otras relaciones con las Mutuas**, al aprovechar este canal para más relaciones entre la Xunta y las Mutuas, por ej: correo electrónico firmado digitalmente. Además se les da acceso a información estadística en tiempo real.
- ✓ Se **augmenta la calidad** en la introducción de datos, ya que el sistema realiza validaciones sobre los
- ✓ Se **agilizan las relaciones internas** entre la D.X de Relaciones Laborais y los Gabinetes de Seguridad e Hixiene (evitándose desplazamientos de papel, etc).
- ✓ **Se proyecta una imagen de modernidad y de Administración pionera en el tratamiento telemático de esta información. Somos la primera Comunidad Autónoma que aborda este**

CONCLUSIÓN

✓ ¿Qué banco no ofrece hoy a sus clientes la Red? El que no lo ha hecho se quedará fuera del mercado. ¿Y la Administración?

✓ “ , , but it is not optional”

“A , not a ”



✓ “The network is the computer”, dicen algunos parece que con razón. Hoy y cada vez más la red (la necesidad de integrar elementos, informaciones, contenidos, la comunicación) es esencial. Hagamos que nuestra ADMINISTRACIÓN sea UNA RED, necesitamos pensar en clave de CORPORACIÓN.



La Administración del futuro dejará de estar en el cemento para pasar a estar



Administración
Electrónica