

# **El Papel de la Informática y las Comunicaciones en la Modernización de la Administración del Estado.**

## **El punto de vista de un observador**

**LUÍS MARTÍNEZ MIGUEL**

*Director de Consultoría de ISDEFE (España)*

### **INTRODUCCIÓN.**

El objeto de esta ponencia es ofrecer una visión de alguien ajeno a la Administración, profesional de las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de como ve el papel que van a jugar estas tecnologías en la evolución de la Administración, debido, en gran parte, a la gran aceptación y universalización del uso de las nuevas tecnologías, vienen a modificar los hábitos de trabajo de las personas.

En estos últimos años del siglo XX, ya nadie se cuestiona que la información es un motor principal que mueve la actividad económica en el Mundo. En el siglo XXI, la velocidad con la que se cree la información, su posibilidad y capacidad de acceso, y sus infinitos usos producirán los movimientos fundamentales de las economías nacionales.

La gran proliferación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la familiarización respecto a ellas por parte de la gran mayoría de la Sociedad, tanto en el nivel individual como en el colectivo, nos dirige

hacia un mundo en el que estas nuevas tecnologías forman una parte activa de todo tipo de actividad o relación. Se puede considerar pues, que existe en la actualidad un gran conocimiento de estas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, habiendo producido éstas un importante cambio en los hábitos tanto en las actividades profesionales y de trabajo, como en el terreno personal y en el ocio.

Existen signos evidentes del extraordinario uso de estas tecnologías:

1. Uno es la introducción masiva de los sistemas de información en la vida cotidiana, con el enorme auge de los ordenadores personales, que ha llegado a producirse incluso en el entorno familiar.

2. Otro, la familiarización y gran penetración de nuevos productos o servicios de telecomunicación como el Fax y la telefonía móvil. Su introducción ha supuesto una revolución respecto al tradicional uso de las telecomunicaciones durante casi un siglo.

Si pensamos en el uso que se hacía de estas tecnologías hace tan sólo 10 años, nos podremos hacer una idea del enorme salto que ha supuesto la utilización de estas tecnologías en los hábitos de las personas.

No obstante, la introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en la vida cotidiana, no ha hecho mas que empezar. Es posible que se avecinen cambios mas intensos debido, por un lado a la rápida evolución de la tecnología de base y por otro a la convergencia e integración de la Informática y las Comunicaciones que ya se está materializando en nuevas aplicaciones. Este nuevo cambio se está identificando en el incremento de uso de aplicaciones multimedia, así como por el fuerte crecimiento de la utilización de redes de ordenadores que proporcionan acceso a todo tipo de información y que ya están adquiriendo un carácter de universalidad (hoy día ya empieza a ser familiar el mundo Internet). La creciente utilización de la red Internet pone de manifiesto la enorme potencialidad que supone la convergencia de las tecnologías Informáticas y de las Comunicaciones. Queda en evidencia el desequilibrio existente entre las posibilidades y rapidez de evolución de las tecnologías informáticas respecto a la escasez de los medios de comunicación suministrados por las actuales infraestructuras de telecomunicación, manifestándose éstas como el actual cuello de botella de estas aplicaciones. Este hecho ha impulsado recientemente a la toma de iniciativas y compromisos políticos para la implantación de nuevas infraestructuras de gran capacidad, las llamadas superautopistas de la información, que faciliten el uso de estas nuevas formas de información que se nos ofrece.

Estas nuevas redes de comunicación van a estar compuestas por diferentes medios de transmisión, fibra óptica, satélites, cable coaxial, radio e hilo de cobre, van a transportar un amplio abanico de aplicaciones y servicios de telecomunicación y de servicios basados en las tecnologías de la información y las comunicaciones a todo tipo de usuarios, en cualquier lugar del mundo.

## **2. La Oferta Tecnológica. Estado actual y su posible evolución.**

La base tecnológica de la Informática y las Comunicaciones ha experimentado una gran evolución en estos últimos años, permitiendo al usuario unas capacidades que, en tiempos relativamente recientes, eran no sólo de escasamente disponibles, sino que suponían un excesivo coste y complejidad difícilmente accesibles, y en consecuencia sólo podían acometerlos las grandes organizaciones.

Las tendencias tecnológicas actuales vienen marcadas por el incremento de la capacidad tanto en el manejo de la información a nivel individual, como para la intercomunicación, así como por una mayor flexibilidad en el manejo de los sistemas de información, utilizando interfaces gráficas de cada vez mayor sencillez de uso; todo ello con una disminución clara de los costes.

1. En cuanto a la capacidad de procesamiento y de almacenamiento de la información, las tendencias de las tecnologías vienen caracterizadas por:

Los componentes semiconductores, que con el tiempo se desarrollan con mayor escala de integración. Su capacidad de integración se duplica cada 2 años y cada nuevo microprocesador que sale al mercado ofrece una mayor potencia a un coste menor.

Los dispositivos de almacenamiento masivo de información que son cada vez más pequeños y con tiempos de acceso y de transferencia más rápidos.

Los precios de los componentes se reducen debido a las economías de escala, por ser productos con cada vez mayor nivel de difusión. El coste por unidad de proceso se divide por 2 cada 3 años. El precio por megabyte de disco disminuye con una tasa del 25% al año.

2. En lo que se refiere a los medios de transmisión de información y a los nuevos servicios de telecomunicación, la tendencia es hacia una mayor capacidad para transmitir y recibir mayores volúmenes de información:

El usuario sencillo tiene mas capacidad de transmisión en su punto de acceso a la red. La velocidad de transmisión de datos normal hace 10 años era de 300 / 1.200 bps, mientras que en la actualidad son habituales los 14.400 bps para conectarse a la Red Telefónica Básica y 64 Kbps en la Red Digital de Servicios Integrados RDSI, siendo posible tener en un futuro próximo 2 Mbps en el punto de terminación de red del abonado. A medio plazo se podrá disponer de más de 150 Mbps a través de la RDSI de banda ancha. En cuando a los equipos de transmisión (modems), los precios se han dividido por 10 para una capacidad de transmisión 10 veces superior.

Debido a la flexibilidad de los medios de transmisión y a la introducción de las comunicaciones móviles se tiene la posibilidad de acceder a una red universal de telecomunicaciones desde cualquier punto del planeta.

El crecimiento de las capacidades de las redes de telecomunicación por la introducción de fibra óptica, ha aumentado notablemente.

No obstante, el precio de los servicios de telecomunicación no ha tenido un comportamiento similar al de los componentes de la tecnología relacionados con la informática. Bien es cierto que los factores de coste de los servicios, no se rigen con los mismos parámetros que los de la producción de la tecnología de base. El mercado de los servicios de telecomunicación se está caracterizando por el desarrollo de una nueva política sectorial, prácticamente común en todos los países de nuestro entorno, consistente en la introducción de una mayor competitividad en los servicios, definiendo para ello un marco liberalizador en el suministro de los servicios y obteniendo, entre otros resultados, una mayor calidad del servicio a un coste inferior.

3. Finalmente, otra de las tendencias actuales consiste en la introducción de nuevas formas de programación orientadas a dar al usuario una mayor flexibilidad y sencillez en el manejo de los sistemas de información, permitiendo al usuario informático actual una menor especialización en informática de la que se requería anteriormente. La nueva generación del software viene determinada por interfaces hombre-máquina basados en unos modos de presentación que utilizan más las capacidades gráficas, potenciando de esta forma el uso de aplicaciones multimedia. Actualmente está muy extendida la utilización de interfaces hombre-máquina del tipo Macintosh, Windows, OS/2, etc. Esta tendencia favorece la extensión de la utilización de los ordenadores personales, haciendo posible su gran penetración incluso en aplicaciones domésticas.

Esta revolución tecnológica, ha supuesto una democratización del

mundo de la Informática al permitir el acceso al mundo de la información a un coste razonable, así como una popularización de su uso, teniendo como resultado la promoción de una demanda de nuevas formas de relacionarse con el entorno basada en estas tecnologías.

La Administración, por su carácter de confluencia de intereses y de necesidad de relación con todos los ciudadanos, tiene que jugar un papel modernizador adecuándose a estas nuevas demandas del usuario. Puede jugar un papel dinamizador acercándose a los hábitos del administrado, pudiendo jugar, por su capacidad de compras un papel de motor para la consolidación de conocimientos y capacidades en mundo empresarial para el desarrollo de aplicaciones basadas en las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

### **3. Políticas de modernización de las Administraciones Públicas.**

Las oportunidades ofrecidas por el estado actual de la tecnología, los cambios de hábitos y de cultura los usuarios, cada vez más numerosos de los sistemas de información que demandan mejores servicios y con mayor calidad, hacen necesaria la modernización de la Administración en su relación con el ciudadano. Existen iniciativas y declaraciones políticas recientes que reflejan esta inquietud y de las que merece la pena hacer una breve mención:

1. Son bastante conocidos los aires renovadores que ha introducido el Presidente Clinton desde el comienzo de su mandato, asignando sus primeras prioridades de actuación a la reforma de la propia Administración (“Creando una Administración que trabaje mejor y cueste menos”) y a la implantación de una “Infraestructura Nacional de la Información”, basada en las nuevas tecnologías de comunicaciones, mas conocida ésta última por la iniciativa para la creación de las “Superautopistas de la Información”. Estas iniciativas se han convertido en una referencia obligada de la acción política de estos últimos años.

El objetivo principal que establece la Administración Clinton es lograr una Administración mas eficaz y con mejor repuesta, utilizando las tecnologías disponibles para mejorar la eficacia de su propio funcionamiento. En concreto, se van a utilizar las tecnologías de la información para mejorar la calidad y dar mayor rapidez en el servicio al ciudadano, para suministrar nuevas formas de comunicación del ciudadano con la Administración, así como para poner a disposición del público de una forma oportuna e imparcial la información de la Administración.

Al mismo tiempo, se hace un especial hincapié en la política de adqui-

siones de la Administración, dada la enorme influencia que esta tiene en el desarrollo industrial. Su enorme capacidad de compras le permite definir, tanto una política de productos de tecnologías avanzadas que puedan suponer un riesgo comercial, como un planteamiento más general de política industrial. La reforma de esta política de adquisiciones se basa en la implantación de seis puntos básicos:

1. Las compras o los desarrollos contratados por la Administración darán prioridad a requisitos comerciales y a productos.

2. Comprar e invertir en tecnologías avanzadas allá donde sean económicamente viables para facilitar su comercialización.

3. Experimentar con parte de los presupuestos de compras, para comprar productos y servicios innovadores que incorporen tecnologías punta.

4. Evaluar las ofertas basándose en la posibilidad de minimizar el coste del ciclo de vida en lugar del coste simple de adquisición, incluyendo los costes medioambientales, sociales y de seguridad.

5. Obtener derechos sobre las tecnologías desarrolladas bajo contratos de la Administración sólo hasta el punto en que se alcanzan las necesidades de la Administración, dejando a los contratistas los derechos necesarios que animen la inversión del sector privado en el desarrollo de aplicaciones comerciales.

6. Usar estrategias contractuales basadas en el rendimiento y dar al contratista libertad en el diseño permitiendo obtener incentivos financieros para poder innovar.

2. Una iniciativa más próxima es la planteada en el Libro Blanco sobre "Crecimiento, competitividad y empleo, Retos y Pistas para entrar en el siglo XXI". promovido por el ex-Presidente de la Comisión de la Unión Europea J. Delors a finales del 93. En el se enmarcan las líneas de trabajo de la Comisión de la Unión Europea en respuesta al planteamiento americano en materia de identificación de las inversiones necesarias para la implantación de una infraestructura moderna y competitiva de telecomunicaciones.

Fruto de esta iniciativa es el informe que recoge las recomendaciones al Consejo Europeo sobre "Europa y la Sociedad de la Información", más conocido como Informe Bangemann, que propone diez aplicaciones con carácter demostrativo, en las que algunas de ellas implican totalmente a la propia operativa de la Administración. Tales son los casos de aplicaciones de "Licitación

Electrónica" y "La Red Transeuropea de Administraciones Públicas". En otras de las aplicaciones, la Administración juega un papel, bien como agente suministrador de información y servicios, o bien como un gran usuario de tecnología, con una gran capacidad de promoción y difusión de estas experiencias. Tales son aplicaciones como las de "Teletrabajo", "Educación a distancia" y "Servicios Telemáticos a PYMES" .

3. La Conferencia de Ministros sobre la Sociedad de la Información de los países del G-7, que ha tenido lugar recientemente en Bruselas los días 25 y 26 de febrero de 1995, ha decidido promover una acción conjunta con el objeto de establecer una contribución específica a los requisitos para la Sociedad Global de la Información y así demostrar su potencialidad para el bienestar de los ciudadanos. En esta conferencia se han establecido y seleccionado un conjunto de 11 proyectos de demostración bajo un principio de eficacia evitando la creación de nuevas burocracias o nuevas instituciones. Uno de estos proyectos propone la creación específica de la "Administración en línea", cuyo objetivo es el intercambio de experiencias y de elementos de buena práctica en el uso por parte de las administraciones de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la definición de procedimientos que conduzcan a una relación electrónica entre las administraciones con las empresas y ciudadanos.

#### **4. Algunos proyectos en marcha.**

Es difícil encontrar hasta la fecha proyectos de aplicaciones de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en las Administraciones que hayan tenido suficiente calado. Se realizan grandes inversiones de proyectos de Informática y Comunicaciones que, en muchos de los casos están orientados más hacia la mecanización de sus procesos y procedimientos, que hacia el cambio del modelo de relación con el administrado.

A pesar de los mencionados recientes compromisos políticos para la modernización de las administraciones introduciendo las nuevas tecnologías, a la hora de buscar experiencias es difícil encontrar algunas que tengan una cierta significación. Se comentan a continuación una serie de proyectos, algunos de experiencias realizadas, otros en la fase de Investigación y Desarrollo, que están orientados al cambio del modelo de burocracia de las Administraciones, abandonando en lo posible la tramitación basada en el papel. Existen sin duda otros proyectos conocidos que han facilitado la relación con el usuario, que teniendo una gran penetración y aceptación no se hace mención de ellos. Se han seleccionado algunos proyectos que a pesar de su interés no han tenido una gran difusión.

#### 4.1 Experiencias desarrolladas en España.

He identificado en este apartado algunos de los proyectos aislados que pueden tener interés para la implantación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones desde el punto de vista de las relaciones entre los usuarios y la Administración.

##### a) Proyecto VEREDA.

Se basa en la implantación de un sistema que trata de acercar los servicios al ciudadano. Es una experiencia de ventanilla única que facilita e integra alguno de los trámites de empresas de servicio público (gas, agua, electricidad, teléfono), así como algunos trámites cuya competencia recae en las administraciones regionales o locales, como la cédula de habitabilidad. Una experiencia piloto se desarrolló en Barcelona en 1992 estando operativa durante un breve período de tiempo, siendo el ciudadano con cambio de domicilio el cliente objetivo de la experiencia de este servicio piloto.

b) EDI Balear. Impulso de un proyecto multisectorial desde la Administración Pública.

Implantación de un servicio EDI para las operaciones comerciales entre el Gobierno Balear y sus proveedores. Esta experiencia se pretende extender hacia el conjunto de actividades comerciales de las empresas baleares. En una segunda fase se orientaría hacia entidades financieras, en una tercera fase hacia el sector del transporte - aéreo, marítimo y de mercancías, y finalmente hacia el turismo, comercio, construcción, calzado, etc..

##### c) COMPAS. Comunicación de manifiestos a puertos y aduanas.

Se trata de la implantación de una ventanilla única para la tramitación de los formularios asociados al transporte de mercancías que únicamente ha sido implantada en puertos. La declaración sumaria de las mercancías que se introducen en el territorio aduanero de la Comunidad son tratadas y transmitidas a los diferentes agentes que intervienen en el proceso de tramitación.

##### d) SAIMI. Ministerio de Justicia e Interior.

Consiste en la creación de un Centro de información y atención al ciudadano mediante los servicios telefónico convencional, el audiotex y el videotex y, que permite la recepción de reclamaciones de los administrados, y la tramitación de los expedientes de renovación del DNI.

## 4.2 Proyectos para la Administración en el ámbito de la Comisión de la U.E.

Existen dos iniciativas importantes en el contexto europeo para incentivar el uso de Redes Trans-Europeas en la Administración: *ENS* e *IDA*. *ENS* se centra en la importancia del uso de los sistemas y aplicaciones telemáticas desarrollados en el III Programa Marco, mientras que *IDA* está más orientada a la implantación de redes Trans-Europeas, según las directrices del Tratado de la Unión Europea. Además, existe en la actualidad el Programa de Aplicaciones Telemáticas que tiene un área específica dedicada a las Administraciones.

### a) EUROPEAN NERVOUS SYSTEM (ENS)

Es la línea específica del *III Programa Marco* para Administraciones Públicas, que desde 1992 potencia el uso de medios telemáticos entre Administraciones y estimula el desarrollo de redes de comunicaciones pan-europeas para satisfacer las necesidades de intercambio de información inherentes al establecimiento del Mercado Único. Está dotada con 41,3 MECUs.

ENS incluye Proyectos Verticales para crear experimentos de aplicaciones en sectores tales como sanidad, transporte, seguridad social, y medio ambiente. Se están desarrollando los siguientes proyectos:

#### a.1) En el área de transporte:

*EWGIS*: Desarrollo de un sistema de Información de tráfico marítimo para mercancías peligrosas.

*INCA*: Desarrollo de sistema de Información europeo sobre permisos de circulación de vehículos y permisos de conducir .

*CAPE*: Sistema de correo ayudado por ordenador para mejorar el servicio postal entre los países miembros.

En la realización de los proyectos de este área, existe participación española, representada fundamentalmente por los organismos responsables de la explotación de los servicios a los que están orientados.

#### a.2) En el área de sanidad y seguridad social:

*CARE*: Sistema de Información sobre epidemias, desastres naturales, vigilancia de medicamentos, etc.

*TECN*: Sistema de Información de bancos de órganos humanos para trasplantes.

*SOSENET*: Desarrollo de una red para la Integración de los diferentes planes de pensiones públicos europeos.

Existe también en este área una importante representación española

a.3) En el área de medio ambiente:

*ENVIRONET*: Intercambio de Información sobre datos medioambientales.

No existe participación española en el desarrollo de este proyecto.

a.4) En el área de aspectos fiscales y mercantiles:

*EBR*: Registro Mercantil a nivel europeo.

*NORT*: Red para la gestión de impuestos sobre los residentes en otro estado comunitario.

En el desarrollo de estos proyectos no existe representación española.

a.5) El programa ENS incluye además Proyectos Horizontales que coordinan dan apoyo a los distintos proyectos sectoriales. Entre los proyectos Horizontales destacan:

*CERT CENTRE*: Certificación, homologación en las Administraciones europeas.

*RISE*: Recuperación e intercambio de los procesos de normalización.

*EIP*: Interconexión e interoperatividad de las redes de comunicación a nivel europeo.

*MENSA*: Metodología para que las Administraciones determinen sus necesidades con Centros de Demostración, Manuales y Conferencias.

*SAPIENS*: Support for Application Pilots in ENS.

Consolidación y apoyo a la difusión de los resultados de las aplicaciones piloto en ENS.

Salvo en el proyecto de interconectividad, en estos proyectos no existe participación española.

Los resultados globales de los proyectos de ENS están resumidos en un manual STEPS: Soluciones telemáticas para los servicios públicos en Europa, que supone un interesante documento de referencia para abordar aplicaciones telemáticas orientadas a la Administración.

#### b) RED DE INFORMACION TRANS EUROPEA PARA EL INTERCAMBIO DE DATOS ENTRE ADMINISTRACIONES - IDA.

Este programa define un conjunto de medidas para permitir a las Administraciones Nacionales e Instituciones Europeas, tramitar e intercambiar información, por medio de la implantación y uso de redes de información trans-europeas. No sólo cubre el intercambio electrónico de información entre las administraciones de la U.E., sino que también trata de aspectos legales y de algunas redes sectoriales relacionadas con el control de fronteras, pesca, estadísticas, seguridad social, etc.

En el área de mensajería electrónica, la Comisión promueve un sistema de mensajería entre diversas instituciones europeas, ECOSOC.

Con unos objetivos comunes a *ENS* y con el uso de tecnologías maduras, *IDA* se plantea como un medio de capitalizar los resultados de *ENS*, y al igual que en éste, se prevén acciones verticales (aplicaciones específicas para algunos sectores) y acciones horizontales (para interoperabilidad entre redes y métodos de trabajo comunes).

Algunos proyectos de interés son:

EURES que ofrece un servicio de información de oportunidades de empleo para los trabajadores de la U.E.

TESS/SOSENET, una red de intercambio de información para la simplificación de trámites relativos a la Seguridad Social para trabajadores migrantes. Esta implantado en 7 países de la U.E.

VIES para intercambio de información sobre el IVA entre las Administraciones fiscales.

SIMAP. Licitación Electrónica. Permite dar publicidad, mejorar la difusión de la información y facilitar el intercambio de información entre los agen-

tes económicos. Se trata de facilitar la transparencia de las contrataciones públicas (15% del PNB de la U.E.).

### c) PROGRAMA DE APLICACIONES TELEMATICAS

Es un programa de I + D, que pretende realizar experiencias piloto, cuya convocatoria para la presentación de Propuestas finalizó el pasado 15 de marzo. En el sector de "Administraciones" dentro del área "Aplicaciones para Servicios de Interés Público", se han definido un conjunto de aplicaciones prioritarias, entre las que destacan las de licitación electrónica, servicios de acceso público, empleo, medio ambiente y de aspectos legales.

#### **4.3 Participación Española en Proyectos Europeos**

En el último periodo, la participación española en los programas europeos relacionados con la Administración ha sido razonable. Se ha obtenido un 8,5% del retorno total, siendo este superior a la media de retornos obtenidos de todos los Programas de Sistemas Telemáticos de Interés General, lo que supone una participación mayor que la media. Esta elevada participación o tasa de retorno contrasta con la falta de liderazgo algún representante español en alguno de estos proyectos.

#### **5. Líneas posibles de actuación: La Administración como usuario y promotor de servicios basados en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.**

La Administración tiene un enorme potencial que le permite ser un agente dinamizador y promotor de experiencias basadas en las nuevas tecnologías. Tiene una gran capacidad en el manejo de recursos (humanos y financieros), y tiene además los mecanismos necesarios que le pueden permitir avanzar en el terreno de la modernización, utilizando estas nuevas tecnologías. Se pueden identificar tres mecanismos:

El desarrollo de una política de compras públicas adecuada, que la puede orientar a la introducción de nuevos procedimientos en la Administración y de nuevos modelos de relación mediante el desarrollo de proyectos concretos de aplicación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La Administración puede participar del lado de la demanda en el Plan Nacional de Telecomunicaciones, en su faceta tanto de usuario como de promotor de proyectos piloto, como de difusor de servicios y aplicaciones.

El Plan de Actuación Tecnológico Industrial para promover el desarrollo de experiencias piloto, al tiempo que se potencia el conocimiento y experiencia de una industria nacional en el sector del desarrollo de aplicaciones basadas en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se pueden identificar pues, dos líneas de la actuación de la Administración como agente dinamizador del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

1º Mediante la incorporación a la operativa de la Administración las ventajas derivadas del nuevo futuro tecnológico.

2º Mediante la realización de acciones propias de la Administración para promover, demostrar y difundir las nuevas aplicaciones y tecnologías mediante:

Su utilización como proveedor de servicios y gran usuario:

- Acceso a información (relación ciudadano / administración).
- Teletrabajo (red europea de gestión de recursos humanos).

La participación en experiencias piloto:

- Teleadministración (Introducción de nuevos procedimientos para la gestión de impuestos, aduanas, estadísticas, etc.).

- Telemedicina (conexión multimedia de centros hospitalarios).
- Teleformación (red de universidades europeas).

El desarrollo normativo de apoyo a las nuevas aplicaciones y servicios:

- Teletrabajo: normalizarlo como otra relación laboral más.
- EDI: validez administrativa del documento telemático: factura, oferta, declaración, proyecto, etc..

Actuaciones de interés existen muchas. Hoy día es bastante corriente la utilización de la red Internet, basta con acceder a ella, navegar por ella, y ver como administraciones de otros países están materializando su política de modernización y de introducción de las nuevas tecnologías en sus relaciones con el ciudadano y con las empresas.

En el cuadro adjunto se ofrece una muestra de algunas aplicaciones, que con el estado actual de la tecnología podrían desarrollarse. Entre las actuaciones prioritarias se podrían identificar las siguientes:

*Servicios al ciudadano:* Potenciación de experiencias telemáticas piloto del Ministerio del Interior (utilización de correo electrónico para tramitaciones, denuncias, etc.), en otras áreas de la Administración como la consulta de la oferta de puestos de trabajo del INEM, teletramitación de sanciones de tráfico, distribución de formularios y presentación de la declaración de la renta vía telemática, creación de un servicio de correo electrónico de reclamaciones para la Administración, Defensor del Pueblo, solicitud de documentación varia vía correo electrónico (NIF, estado de cuentas con la Seguridad Social, clasificación de las empresas, certificados de todo tipo), mejora del acceso al BOE a través de servicios telemáticos y migración a servicios futuros, acceso telemático a resoluciones judiciales, normas y reglamentos.

*Registros y tramitación:* lectura y digitalización de los documentos, almacenamiento y transmisión de los mismos vía servicios telemáticos a las unidades destinatarias. Información telemática del estado de tramitación de un expediente.

*Registro Mercantil:* Normalización de los documentos a presentar por las empresas, recepción de los documentos vía servicios de telecomunicación y consulta directa por las unidades de las Administraciones Públicas y empresas interesadas. (Clasificaciones de empresas, escrituras de constitución, estadísticas, memorias anuales, etc.).

*Agencia Tributaria:* Aplicación de los resultados y experiencia del proyecto COMPAS, (Comunicación de Manifiestos a Puertos y Aduanas), para la aplicación de la aplicación de servicios tipo EDI al resto de los servicios que presta la Agencia como declaraciones de la renta de las personas físicas, declaraciones de IVA, impuesto de sociedades, etc..

*Puertos:* Potenciación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como herramienta básica para implantar zonas de apoyo logístico integral a sus usuarios en los puertos, mejorando sus herramientas de gestión e información al exterior, promoviendo servicios EDI y conectándolos entre ellos y con el resto de los puertos internacionales tanto para aplicaciones de transporte como de otra índole.

*Hospitales:* Implantación y promoción masiva de experiencias Multimedia en RDSI Banda Ancha realizadas en algunos hospitales de manera experimental.

*Seguridad Social:* Creación de un centro servidor de información multimedia de historiales médicos personales accesible por el ciudadano desde su

domicilio con la seguridad y privacidad adecuada, pudiendo ser actualizado por los diversos profesionales del sector con independencia de su ubicación.

*Transporte:* Creación de una red de telecomunicaciones para el transporte que contemple: centros de información de interés para el sector, centros de compensación y contratación de cargas, oficinas de servicios de telecomunicaciones en las zonas de apoyo logístico y áreas de concentración y/o descanso de las grandes rutas del transporte, terminales para los transportistas y aplicaciones asociadas.

*Turismo:* Coordinación e integración de las iniciativas de creación de centros de telereserva turística y evolución de los actuales sistemas de difusión de la oferta turística vía videotex, hacia sistemas multimedia u otras aplicaciones con mayor número posible de receptores (red Internet).

*Educación:* Colaboración del Ministerio de Educación y Ciencia de España con sus equivalentes de los países de Iberoamérica para la extensión de aplicaciones de teleenseñanza basadas en terminales VSAT- HISPASAT que aprovechen los resultados de la experiencia piloto existentes como el Proyecto ETSIT.

*Teletrabajo para discapacitados:* Colaboración con el Ministerio de Asuntos Sociales para la difusión de los resultados de experiencias piloto realizadas en el marco de los programas comunitarios de desarrollo regional STAR y TELEMATICA orientadas a los discapacitados y apoyo a la extensión de centros de estas características.

*Protección Civil:* Coordinación para la creación e implantación de una red de detección de incendios por satélite, cuya información sea utilizable por todos los organismos con competencias al respecto, así como ser reutilizable para actividades de cartografía, planes de urbanismo, planes hidrológicos, control de cultivos, seguimiento de planes de reforestación, control medioambiental de emisarios contaminantes, situación de vías de comunicación terrestre.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones están lo suficientemente maduras y extendidas, para introducirse en múltiples sectores y actividades de la Administración. No obstante, existen barreras que lo impiden, como son:

- la ausencia de una masa crítica de usuarios que utilicen las nuevas tecnologías,
- una inadecuada oferta actual de servicios,
- la escasa cultura telemática en ciertos ámbitos de la Administración.

Salvadas estas barreras y con una clara voluntad de realizar estas actuaciones encaminadas a incorporar de forma extensa las nuevas tecnologías tendremos una Administración que cumplirá los objetivos de:

Un mayor acercamiento al ciudadano, facilitándole el acceso a la información y a sus servicios.

Un mayor conocimiento por parte del ciudadano de la Administración, de sus funciones y sus competencias.

Una mayor agilización en la tramitación de asuntos y en su notificación.

Una reducción del tiempo de respuesta, que supondrá una mejora de la calidad del servicio ofrecido.

En definitiva, una Administración con mayor rendimiento "que trabaje mejor y cueste menos".

Para afrontar el reto de la incorporación de forma extensa de las nuevas tecnologías en la cotidiana relación de la Administración con el ciudadano, es necesario una voluntad y un compromiso políticos. Esto debería plasmar en una resuelta política presupuestaria, acompañada de la creación de los necesarios mecanismos de poder que tengan la capacidad para dirigir, proponer, promover, coordinar, controlar e implementar las acciones y proyectos concretos.

La promoción de este tipo de actuaciones cubrirá unos objetivos complementarios, que sin duda están en el trasfondo de las nuevas políticas planteadas a nivel internacional, que son: la reactivación económica y la creación de una industria fuerte en el campo de las aplicaciones de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Nos encontramos en el momento y en una situación para poder crear una masa crítica necesaria para la introducción de las nuevas tecnologías en la sociedad y que nos permita crear las bases para el desarrollo un tejido industrial nacional en el campo de las Tecnologías de la Información, que sin lugar a dudas va a ser uno de los sectores con mayor capacidad de crear riqueza en los próximos años.

En cualquier caso, a corto plazo, hay dos líneas de actuación que marcan las tendencias de la evolución en la introducción de las nuevas tecnologías en la Administración, y que hay que considerar:

la promoción del desarrollo y la utilización de sistemas y servicios que introduzcan una nueva forma de relación, como son los basados en tecnologías CALS y EDI.

la amplia utilización de la red Internet, que, por su extensa utilización y por la gran cantidad de información a la que da acceso, se está convirtiendo en un estándar de hecho.

<b>Administración</b> Compras Públicas Congreso, Senado Defensor del Pueblo	<b>Servicios orientados a la Empresa</b> Licitación Electrónica	<b>Servicios al ciudadano</b>  Diario de Sesiones Denuncias y reclamaciones mediante la utilización de correo electrónico
Economía	Información de los Presupuestos Generales del Estado Difusión de Informes Económicos	
Agencia Tributaria	Distribución de formularios. Tramitación electrónica Extensión de la experiencia COMPAS a otros servicios	Presentación de declaración de la renta vía telemática. Distribución de formularios
Estadística	Censos y padrones	
Educación	Información económica y sectorial Teleformación	Teleenseñanza y teleeducación. Cooperación con piases de habla hispana
Industria	Normalización, tramitación de homologaciones Información a PYMEs	
Registro Mercantil	Información y tramitación de Subvenciones Información de patentes y marcas Tramitación electrónica	
INEM Interior		Oferta de empleo Tramitación de denuncias Tramitación de expediente sancionadores de tráfico Información de recursos naturales
Medioambiente		Información Meteorológica Información al ciudadano
Presidencia	Información del BOE	
	Licitación electrónica basada en la información del BOE	
Protección Civil		Detección y control de incendios Gestión y Control de Emergencias
Sanidad y Consumo Seguridad Social		Información al consumidor Presentación de formularios diversos Historial sanitario personal
Telecomunicaciones	Homologación de equipos Información del espectro radioelectrico	
Transportes	Centros de servicios de las zonas de apoyo logístico centros de contratación de cargas	Gestión de tráfico
Turismo		Centros de reserva Centros de información.

### **Servicios de la Administración a los que se les puede aplicar las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones**

