

Modernización de los procesos en la administración pública en la era digital

Modernization process in public administration in the digital age

Hermenegildo Gil Gómez¹ PhD, Martín Darío Arango Serna² PhD, Amadeo Lleó Calás³ PhD.

1. ETSI Telecomunicación, Departamento de Organización de Empresas, de la Universidad Politécnica de Valencia, España

2. Facultad de Minas, Universidad Nacional de Colombia

3. Doctorando Programa ITIO, Universidad Politécnica de Valencia, España

hgilgom@omp.upv.es; mdarango@unalmed.edu.co; amlleca@doctor.upv.es

Recibido para revisión 17 de junio de 2009, aceptado 29 de enero de 2010, versión final 19 de febrero de 2010

Resumen—Las TIC's son el facilitador más adecuado que permite a las organizaciones mejorar los diferentes procesos de gestión y dinamizan el contexto de las mismas en la sociedad de la Información y el conocimiento en la que estamos inmersos. En esta línea las administraciones públicas deben subirse al tren del desarrollo y apostar por la modernización de sus procesos.

Palabras Clave—Modernización, Cambio Organizativo, Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Administraciones Públicas.

Abstract—TIC's are the best facilitator that allows organizations to improve processes and streamline the management of them in the Information Society and Knowledge in which we are immersed. In this vein the government should jump on the bandwagon of development and invest in the modernization of their processes.

Keywords—Modernization, Organizational Change, Information Technology and Communications, Public Administration.

I. INTRODUCCIÓN

La administración se encuentra en un reto de cambio ante sus ciudadanos, que por una parte exigen unos servicios de mayor calidad y por otra exigen mayor eficiencia en su actuación, principalmente la administración Local, a la cual se focaliza este estudio, resulta la más perjudicada al ser la mayor

prestadora de servicios directos, ve un elevado incremento elevado de los servicios y un incremento de obligaciones sin una financiación acorde con las necesidades y con una organización no adaptada.

Existe numerosa bibliografía (Osborne y Gaebler, 1992; Ramió 1999a; Ramió, 1999b; Ramió, 2000; Alabau, 2001; Ramió, 2002), en torno a los diferentes procesos de cambio que deben de realizar las administraciones para obtener mayor eficiencia en sus acciones, sin embargo en la Administración Local española son muy puntuales aquellos ayuntamientos que antes del año 2005 han afrontado procesos reales de modernización y únicos aquellos que han acompañado el cambio con reformas organizativas.

No hace falta demostrar, que la implantación de TIC's en las Administraciones Públicas, al igual que en las empresas privadas, les facilita gestionar con mayor calidad, eficacia y eficiencia los servicios y recursos públicos, pero no es una cuestión única implantar o no implantar, existen diferentes niveles de implantación y cada nivel requiere un tipo diferente de acciones, no se trata de instalar equipos que funcionen más rápido, hay que trabajar el back office, ya que en los niveles superiores de integración hay que adaptar los procesos internos para aprovechar realmente los recursos tecnológicos.

La implantación tecnológica lleva al concepto de e-Administración que, aunque existen muchas versiones de su definición (Cardona, 2002), tiene un valor añadido a la propia implantación de las TIC's, como son los cambios organizativos y la calidad como objetivo.

También hay que tener en cuenta, que aunque exista una

normativa que obliga en 2010 a funcionar a las Administraciones públicas como e-Administración, hace falta una notable voluntad política y de liderazgo para afrontar los cambios necesarios en la organización, en los procedimientos y en la cultura organizativa. Hay que hacer una auténtica e-Administración y no una fachada con un numeroso grupo de gente en el trasfondo alimentándola a mano.

II. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1. e-government

La mayoría de las definiciones de e-Administración (e-government), se centran en la prestación de servicios al ciudadano por parte de la Administración Pública por vías digitales, mayoritariamente a través de Internet.

Cardona (2002) expone una relación de las diferentes definiciones características generales que engloba los siguientes elementos:

- Está relacionado con la aplicación de las TIC.
- Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:
 - Otras agencias gubernamentales
 - Sus propios empleados
 - Las empresas y
 - El ciudadano
- Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
 - Acceso a la información
 - Prestación de servicios
 - Realización de trámites y
 - Participación ciudadana
- Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales
- Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos
- Es un medio, no un fin en sí mismo.

Según la Comunicación de la Comisión Europea, de 26 septiembre 2003 dirigida al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones – «El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa» COM (2003):

La administración electrónica o «eGovernment» se define como la utilización de las tecnologías de la

información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

La implementación del gobierno electrónico ha sido estudiada por numerosos autores citados por Cardona (Cardona, 2002).

Conforme al modelo europeo aprobado en la reunión de Malta, y continuando con la descripción realizada por su autor, concluye que el gobierno electrónico se está implementando a través de proyectos que tienen una serie de fases, no necesariamente consecutivas, que en términos generales corresponden a las siguientes Cardona, 2002):

- Presencia
- Interacción
- Transacción
- Transformación
- Participación democrática.

Una aproximación gráfica de estas fases contrastando, sobre el eje vertical, el nivel de compromiso ciudadano, sobre el eje horizontal, el nivel de cambio organizacional y, en la apotema del hexágono, el costo de implementación, se puede observar en la figura 1.

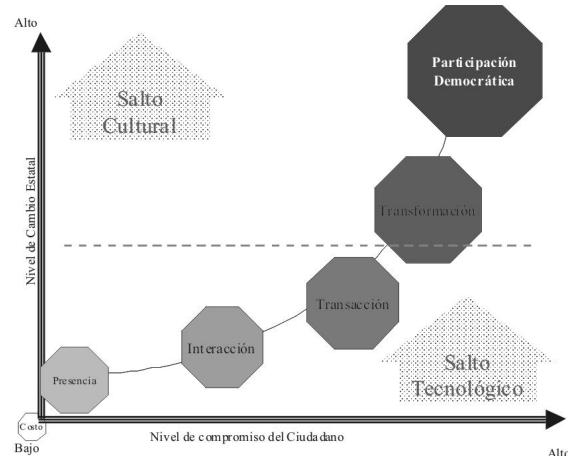


Figura 1. Fases del Gobierno Electrónico (Cardona, 2002).

En la primera fase de presencia, las agencias de la administración pública utilizan las TIC para entregar información básica al público. Muchas entidades se encuentran en esta etapa con una simple presentación desde la perspectiva de la organización y ahora están cambiando hacia una perspectiva del ciudadano, o lo que es lo mismo, desde una posición de oferta hacia una de demanda (Echebarria, 2000).

En la segunda fase de interacción, las agencias amplían la capacidad de los servicios proveídos a través de las TIC de tal

manera que el ciudadano puede acceder a información crítica, así como a formatos que puede «bajar» y además puede contactar la institución vía correo electrónico.

Una tercera fase más adelantada y en la que se encuentran las instituciones más avanzadas, es la de transacción, en la que las agencias adicionan aplicaciones de auto servicio para que el ciudadano puedan realizar trámites completos en línea. Hasta esta fase, el avance se genera fundamentalmente por un salto tecnológico. Es decir, no se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Los proyectos de gobierno electrónico se pueden adelantar hasta esta etapa sin la generación de sinergias entre instituciones, ya que corresponde a la automatización de las actividades que se desarrollan de manera independiente y «usan» al ciudadano como enlace entre las organizaciones.

En la cuarta, que corresponde a la transformación, el salto es cultural, lo cual genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre agencias y entre niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados. En esta fase se encuentran muy pocas entidades a nivel mundial, pero aquellas que han logrado llegar, son paradigmas de cambio organizacional que han de seguirse. La funcionalidad de las TIC las convierte en complemento de otros canales de atención, permitiendo el concepto de ventanilla única y el sistema de agencias cruzadas con servicios compartidos.

Finalmente, la administración pública debe implementar el paso a la participación democrática, que le permite al ciudadano intervenir activamente en la definición de las políticas públicas a través del ejercicio del voto y de la revisión del quehacer político de los dirigentes elegidos.

Un modelo representativo de lo que supone el e-government, es el presentado por Domingo Laborda (Laborda, 2005):

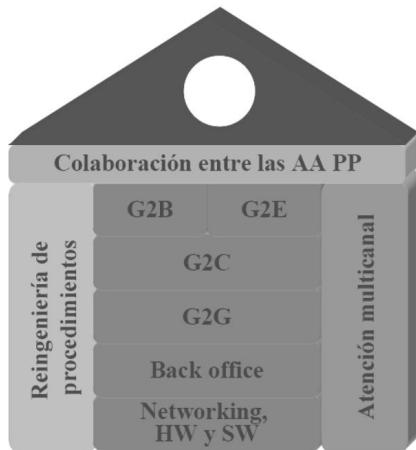


Figura 2. Modelo de modernización de las Administraciones Públicas (Laborda, 2005)

1. G2G: Relaciones entre entidades gubernamentales de coordinación interagencial.
2. G2B: Relaciones entre las entidades gubernamentales y las empresas, para proveeduría de bienes y servicios e intercambio de información
3. G2C: Relaciones entre las entidades gubernamentales y el ciudadano para prestación de servicios públicos e intercambio de información.

Las recomendaciones que realiza el Harvard Group on Network-Enabled Services and Government (Harvard, 2000) para desarrollar una administración pública a la vanguardia de la sociedad del conocimiento son las siguientes:

1. Centrarse en cómo estas tecnologías pueden redefinir el trabajo y las estrategias del sector público.
2. Utilizar estas tecnologías para innovar, no para una automatización táctica.
3. Emplear la estrategia de Buenas Prácticas para implementar estas tecnologías.
4. Mejorar las dotaciones presupuestarias para impulsar las iniciativas de las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
5. Proteger la privacidad y la seguridad.
6. Fomentar asociaciones tecnológicas para estimular el desarrollo económico.
7. Utilizar estas tecnologías para promover la igualdad de oportunidades.
8. Preparar la democracia digital.

2.1. Retos del e-government

El gobierno electrónico es una gran oportunidad para acercar los servicios a todos los ciudadanos, pero conlleva unos retos que deben tenerse en cuenta. Los retos y las oportunidades (Obando, 2007), a los que se enfrenta la implantación del gobierno electrónico pueden agruparse de la siguiente manera:

Retos tecnológicos.

Complejidad de la interoperabilidad: El sistema debe presentar interoperabilidad tanto con aplicaciones existentes como las que están por llegar. Debido a esto, es necesario es necesario disponer de una minuciosa documentación y descripción del sistema, para evitar requerir de procesos de mantenimiento y actualización demasiado pesados

Privacidad. Es un obstáculo crítico a la hora de implementar soluciones de gobierno electrónico, dado que se almacenan y procesan datos de carácter personal de los ciudadanos. La garantía de privacidad por parte del personal no es suficiente, siendo necesarias soluciones tecnológicas que sigan la normativa vigente relativa a la protección de datos.

La privacidad y confidencialidad deben estar muy cuidadas en el diseño y mantenimiento de portales web.

Seguridad. Es un aspecto básico para los módulos de pagos de tasas e impuestos. La seguridad en las transacciones debe estar garantizada y muy vigilada.

Retos económicos.

Sostenibilidad. La normativa y la tecnología puede variar, y el sistema debe ser capaz de satisfacer las nuevas necesidades. La sostenibilidad es un aspecto clave para el éxito de sistemas pensados para largo plazo en un ambiente técnico y normativo cambiante, teniendo en cuenta cuestiones tan importantes como la Gestión, la financiación de infraestructuras y la coordinación de las mismas.

Reusabilidad. El gobierno electrónico debe verse como un plan genérico, no hecho a medida. Debe ser posible reutilizar las aplicaciones o sus módulos para la implantación de soluciones similares en otras administraciones.

Portabilidad. La independencia de las plataformas hardware o software, es un requisito primario para las aplicaciones portables. Así se propicia la reusabilidad de la solución implementada.

Retos sociales.

Los retos sociales están básicamente relacionados con la capacidad de utilización por los ciudadanos.

Accesibilidad. Cualquier servicio debe ser accesible por cualquier persona desde cualquier sitio a cualquier hora. El concepto de gobierno electrónico se supone ligado a un aumento de eficiencia y efectividad por parte de la administración, pero estos objetivos no se conseguirán a no ser que el servicio esté disponible para un 100% de los ciudadanos. Incluso si la población de Internet crece exponencialmente, habrá una porción significativa de la población que puede no tener acceso al gobierno electrónico por diversos motivos. Por este motivo, deben existir réplicas de los servicios electrónicos en su modalidad de gobierno tradicional.

Usabilidad. Los ciudadanos no suelen ser usuarios expertos, o al menos, suelen utilizar las aplicaciones esporádicamente, por lo que necesitan guías para encontrar el camino correcto para llevar a cabo las transacciones que desean. Los portales web de la administración deben ser usables para ser efectivos.

Aceptación. Para que una implementación de gobierno electrónico tenga éxito, es necesaria una reconceptualización del gobierno. Cuando el gobierno electrónico se vuelve una realidad, la estructura del sector público cambia de una manera acorde tanto interna como externamente. El foco del cambio se centra en la eficiencia y los ciudadanos. Internamente, los conflictos inter-departamentales en

relación con los límites de cada uno y el control de los distintos servicios, serán más evidentes a medida que la implantación progrese. Externamente, los procesos de la Administración se organizarán orientados a los clientes y no a la Administración. En otras palabras, la integración no debe estar orientada solamente a la eficiencia y efectividad, sino que las necesidades de los ciudadanos deben estar también presentes.

Para que la aceptación sea completa, los ciudadanos deben estar informados de los nuevos servicios y modalidades de interacción. Para ello, será conveniente llevar a cabo campañas de información.

2.3. *Implantación de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC's) en las Administraciones Públicas*

Existe mucha literatura que justifica el hecho de que las TIC's son tan importantes para potenciar el cambio de las relaciones económicas y sociales, como hace siglo y medio, con el desarrollo de la industrialización, lo fueron la incorporación de la electricidad y posteriormente las telecomunicaciones. Las TIC's sin duda son una oportunidad abierta para los países menos favorecidos. Si bien existen fallos en el mercado y en las estructuras sociales que han limitado la difusión equitativa de las TIC, hoy existe una conciencia clara de que estas cuestiones deben de cambiar, sobre todo por parte de organismos internacionales y los gobiernos de países más desarrollados. Sin embargo, las cosas no han cambiado, lo que ha cambiado es la tecnología, no las leyes de la economía que impulsan o frenan el desarrollo de los países o regiones (Shapiro y Varian, 1999).

Según Diego Cardona (Cardona, 2003), mas allá de la gestión pública, las ideas asociadas al «New Public Management» entendido como el conjunto de iniciativas políticas y gerenciales diseñadas para aumentar la eficacia, responsabilidad y funcionamiento de la administración pública, aprovechando los sistemas gerenciales basados en el mercado (Barzelay, 2001), son un elemento central de justificación del uso de las TIC en la reforma del Estado. Se refuerza por destacar la calidad del servicio frente a la eficiencia, la producción frente a la administración, el énfasis en la creación de valor frente a la justificación de costes y la búsqueda de adhesión voluntaria a las normas frente al mero control de su aplicación (Barzelay, 2001), es decir, un modelo de administración pública en el que el ciudadano pasa a ocupar un lugar central (Richards, 1995).

Las implantación de TIC's en las Administraciones Públicas Españolas, como anteriormente pudieron serlo las ideas de receptividad de la Administración, orientación al ciudadano, calidad y mejora continua en la prestación de servicios, etc.., son un motor potente de cambio para las organizaciones. No solo en la mejora directa que producen por su participación, en conseguir unos resultados más eficaces, por el uso de los diferentes elementos técnicos que los componen (ofimática, bases de datos, Internet, comunicaciones unificadas acceso telemático etc..), sino como el motor que pueden ser para el

cambio organizativo en las Administraciones, y no entendiendo como tal sólo la modificación de los elementos técnicos (tecnología, estructuras, procesos, etc.) sino también, lo que es más importante: el cambio en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa existente (Ramió, 2000) a través de su uso en la formación y difusión de los conceptos que pueden conducir a la administración al cambio de la concepción ‘competencial’, ‘corporativista’, ‘sectorial’ de los diferentes Departamentos, Unidades y Servicios de las organizaciones públicas poniendo en evidencia la necesidad de articular políticas, procedimientos y servicios (Criado y Ramíló 2001).

De alguna manera, las TIC parecen ofrecer la realización de un sueño largamente buscado: la máxima descentralización posible sin las fugas de discrecionalidad, o pérdidas de control o de responsabilidad. De esta manera, estamos probablemente asistiendo a la transformación de muchas burocracias europeas en «infocracias» (Van de Dok, 2000).

Sin embargo, no debemos olvidar que el desarrollo de la e-Administración es más una cuestión política que técnica. De manera que Internet y las TIC pueden ser herramientas para el cambio, siempre que exista una clara voluntad política y directiva para liderar los cambios necesarios en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa. Las TIC’s permiten la interconexión de registros y bases de datos; la tramitación telemática de cualquier solicitud desde cualquier Administración, independientemente de quién sea la competencia; la presentación de los servicios en los portales institucionales según las necesidades de los ciudadanos y no la estructura administrativa; etc. Éstas y otras posibilidades que ofrecen las TIC’s, siempre que exista voluntad política, permitirán obtener mejores resultados para el conjunto de la sociedad que los obtenidos por políticas sectoriales y territorializadas y avanzar hacia un modelo relacional de Administraciones Públicas (Criado y Ramiló, 2001).

2.4. El entorno europeo de la modernización

La Unión Europea ha sido uno de los principales promotores de la Sociedad de la Información, pues ya en 1994, a partir del informe sobre la Sociedad de la Información, conocido como Informe Bangemann (Bangemann, 1994) , elaboró un Plan de actuación con el título «Europa en marcha hacia la Sociedad de la Información». Este primer marco de actuación política incluía un paquete de medidas sobre el proceso de liberalización de las telecomunicaciones, el marco regulador, las redes y servicios, los aspectos sociales y culturales y las actividades de promoción y sensibilización. Gran parte de las medidas contempladas en dicho Plan están siendo realizadas en estos momentos.

A finales de 1996 la Comisión presentó la Comunicación sobre «Europa a la vanguardia de la Sociedad de la Información: Plan de actuación móvil». El objetivo del Plan de Actuación era confeccionar una lista de todas las acciones importantes y

necesarias para seguir implantando en Europa la Sociedad de la Información.

En la Cumbre de Helsinki, celebrada los días 10 y 11 de diciembre de 1.999, la Comisión presentó una iniciativa para acelerar la transformación de Europa en una Sociedad de la Información, con el nombre «Iniciativa e-Europe» (UE, 1999), con el propósito de que fuese adoptada en la Cumbre especial de Lisboa sobre el Empleo en marzo del año 2000.

Las iniciativas eEurope marcan uno de los principales objetivos al que los gobiernos de la Unión Europea pretenden alcanzar y por tanto actúa de dinamizador de la modernización de las Administraciones.

La unión Europea desarrolla diversas iniciativas hacia el desarrollo de una administración electrónica en el ámbito de sus estados miembros.

La iniciativa «i2010» (UE, 2007), lanzada en junio de 2005, representa el nuevo marco estratégico de la Comisión Europea en el ámbito de la Sociedad de la Información y de los medios de comunicación. El proyecto i2010 es la primera iniciativa adoptada por la Comisión en el marco de la estrategia de Lisboa revisada y de la asociación para el crecimiento y el empleo (UE, 2007).

El proyecto i2010 se centra en tres prioridades:

1. Realización de un espacio europeo único de la información que fomente un mercado interior abierto y competitivo para la Sociedad de la Información y los medios de comunicación.
2. Impulso de la Innovación y de la inversión en las actividades de investigación sobre las TIC.
3. Una sociedad europea de la información basada en la inclusión que conceda prioridad a la mejora de los servicios públicos y de la calidad de vida.

En esta línea ya se han adoptado diversas iniciativas en el marco de i2010 (COM, 2005a):

1. El plan de acción de administración electrónica , cuyo objetivo es introducir mayor eficacia en los servicios públicos y modernizarlos, así como determinar con más precisión las necesidades de la población.
2. La iniciativa «bibliotecas digitales», con la que se pretende facilitar a todos los ciudadanos el acceso al patrimonio cultural, audiovisual y científico europeo.
3. La iniciativa «accesibilidad electrónica», que fomentará el acceso de todos a las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC’s), en particular a las personas ancianas o con discapacidad.
4. Marco regulador de las telecomunicaciones.

2.5. La estrategia de implantación tecnológica en las Administraciones Locales (AALL): el caso español del Plan Avanza.

En el informe sobre *El estado del arte de los servicios de administración electrónica en Europa* (Leitner, 2003) se presenta la integración de servicios como la fórmula que permite conseguir el máximo potencial de la administración electrónica. En la integración de servicios se combinan dos tendencias básicas. Por un lado, la división entre la el sistema gestión interna (back-office) y el sitio web (front-office), que enlazados mediante una plataforma intermedia (mid-office), permiten la comunicación segura y el redireccionamiento de las peticiones realizadas a través del sitio web al sistema de gestión interna correspondiente. Por otro lado, la desaparición de los límites entre las organizaciones que son mucho más permeables y que sólo se tienen en consideración de manera funcional.

En las AALL, dado su número y características, son numerosísimos los modelos y estados de implantación tecnológica, por lo que para el desarrollo y exposición de este apartado nos basaremos en el propuesto por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio dentro del Plan Avanza (MITYC 2005) por ser un referente en la modernización de nuestra Administración.

El Gobierno español elaboró el Plan Avanza sobre la base de las siguientes premisas:

- Las TIC constituyen la clave del crecimiento económico y de la mejora de la productividad y la competitividad.
- Se debe hacer una política inclusiva, para mejorar la calidad de vida y aumentar la cohesión social.
- La elaboración y el desarrollo de un plan con estas características es una tarea común que requiere de la participación y el esfuerzo de toda la sociedad española.
- El Plan se fundamenta en la iniciativa europea «i2010: Una Sociedad de Información Europea para el crecimiento y el empleo», presentada por la Comisión Europea el 31 de mayo de 2005.

El Plan Avanza, aprobado por el Consejo de Ministros del 4 de noviembre de 2005, se enmarca en los ejes estratégicos del Programa Nacional de Reformas diseñado por el Gobierno para cumplir con la Estrategia de Lisboa del año 2000: también conocida como Agenda de Lisboa o Proceso de Lisboa es un plan de desarrollo de la Unión Europea, que tiene como objetivo de convertir el mercado común en la economía más competitiva y dinámica del mundo. En concreto, el Plan Avanza se integra en el eje estratégico de impulso al I+D+i (Investigación+Desarrollo+innovación) que ha puesto en marcha el Gobierno a través del Programa Ingenio 2010.

La visión de esta estrategia la definen de la forma:

«Determinadas edades de la humanidad han recibido su denominación de las técnicas que se empleaban en

las mismas y hoy podríamos decir que las tecnologías de la información y las comunicaciones están afectando también muy profundamente a la forma e incluso al contenido de las relaciones de los seres humanos entre sí y de las sociedades en que se integran.».

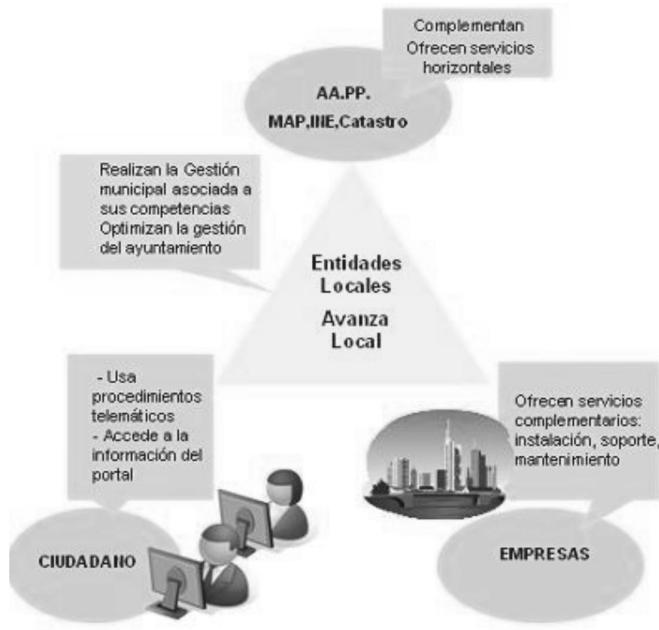


Figura 3. Elementos de relación del Plan Avanza Local Soluciones

El Plan Avanza Local Soluciones pretende conseguir mediante el desarrollo del conjunto de aplicaciones que la componen, acercar la administración electrónica a las Entidades Locales.

La Estrategia del Programa Avanza Local Soluciones, como parte de Avanza, asume los objetivos generales marcados por dicho Plan en cuanto se refiere al desarrollo de los Servicios Públicos Digitales en el conjunto de las Administraciones Públicas españolas:

- Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las AA.PP.
- Mantener una oferta de servicios en línea que se corresponda con la demanda existente.
- Garantizar la existencia de canales adecuados con ciudadanos y empresas
- Modernizar las Administraciones Públicas españolas promoviendo el uso intensivo de las TIC
- Crear estructuras de cooperación entre las distintas Administraciones Públicas.

De lo que se trata es de intentar superar dos de los problemas más graves de los servicios electrónicos ofrecidos por las AA.PP.

españolas: su desigual grado de desarrollo y calidad y la falta de integración de los servicios ofrecidos por diferentes organismos y administraciones.

Las características de los principales elementos considerados en la elaboración de esta nueva Estrategia vienen dados por la compartición de recursos y el aprovechamiento de experiencias y aplicaciones desarrolladas por la Administración y que pueden ser de interés para su utilización por parte de las Entidades Locales.

- Disponer de un conjunto de herramientas comunes por parte del mayor número posible de Entidades Locales.
- Disponer de aplicaciones que permitan garantizar la prestación de servicios básicos a través de Internet.
- Garantizar unos niveles mínimos de equipamiento y de conectividad en todos los Ayuntamientos, con independencia de su tamaño y de los recursos de que disponga.
- Implantar y generalizar el uso de herramientas y servicios de Administración Electrónica en las Entidades Locales.
- Asegurar la sostenibilidad en el tiempo de los servicios y las aplicaciones

La plataforma de Avanza Local Soluciones integra un conjunto de tecnologías y aplicativos que, para constituirse en un sistema homogéneo en todos sus requisitos, se apoya en una definición de protocolos, guías e implementación de aplicaciones que permite, entre otras características, que aquellas resulten interoperables.

La estrategia de Avanza Local Soluciones para la implementación de una plataforma de administración electrónica en las Entidades Locales queda enmarcada en un modelo orientado a servicios (SOA).

Como método de implementación de la Arquitectura SOA, los Servicios Web (Web Services) ofrecen importantes beneficios de interoperabilidad y permiten su ejecución distribuidos en múltiples plataformas de software y arquitecturas de hardware.

Las ventajas para el ciudadano, las Entidades Locales y las empresas de los procedimientos asociados al funcionamiento de la Administración Local, están relacionados con las actividades y recursos disponibles en cada Ayuntamiento, y en concreto, con la cantidad y el carácter de los servicios públicos que se ofrecen al ciudadano y a la empresa. En gran medida, los procesos a utilizar dependerán del tamaño y de la naturaleza del municipio, pero los más comunes se pueden resumir en los siguientes apartados:

- Información general sobre el municipio, su emplazamiento y su historia.

- Información sobre la organización y los servicios que presta el Ayuntamiento.
- Registro general de documentación.
- Tramitación de altas, bajas y modificaciones en el Padrón Municipal de Habitantes y en el Censo Electoral. Certificados de empadronamiento.
- Recopilación y procesado de información estadística correspondiente al municipio.
- Tramitación de los expedientes de contratación de obras, servicios y suministros del Ayuntamiento.
- Gestión de los recursos humanos, tramitación de la oferta de empleo pública y convocatoria de procesos selectivos para la cobertura de plazas vacantes.
- Gestión de los Acuerdos y Resoluciones adoptados por la Comisión de Gobierno, Pleno Municipal y Alcaldía, y expedientes de certificaciones de los mismos.
- Gestión y trámites relacionados con las ocupaciones de dominio público local
- Trámites relativos a la gestión del Patrimonio Municipal.
- Servicio de asesoramiento legal a la Corporación y fe pública.
- Boletines Oficiales.
- Expedientes de Responsabilidad Patrimonial de la Administración de Ordenación Urbana.
- Relación con otras Administraciones Públicas.
- Gestión tributaria.
- Intervención y tesorería.
- Registro de Asociaciones.
- Registro de la Administración del Estado.
- Gestión de dependencias municipales: cementerio, archivo municipal, biblioteca, casa de la cultura, oficina de turismo, oficina de atención al ciudadano.
- Otros (celebración de bodas civiles, gestión de ferias y mercados, etc.).

La implantación de Avanza Local Soluciones supondrá la incorporación de un conjunto de servicios y aplicaciones que permitirá a los municipios, la prestación servicios de administración electrónica.

Las diferentes plataformas que componen la solución son:

- LOCALWEB : Aplicación para la creación y gestión de portales municipales.

- SIGEM: Realiza la gestión del procedimiento administrativo de un expediente.
 - LOCALGIS : Sistema de Información Territorial desarrollado especialmente para las Entidades Locales.
 - Catastro : Módulo para el tratamiento y mantenimiento on-line de la información urbana catastral.
 - Avanza Local Padrón : Sistema integrado de Gestión de Padrón y Censo de habitantes.
 - Otras herramientas

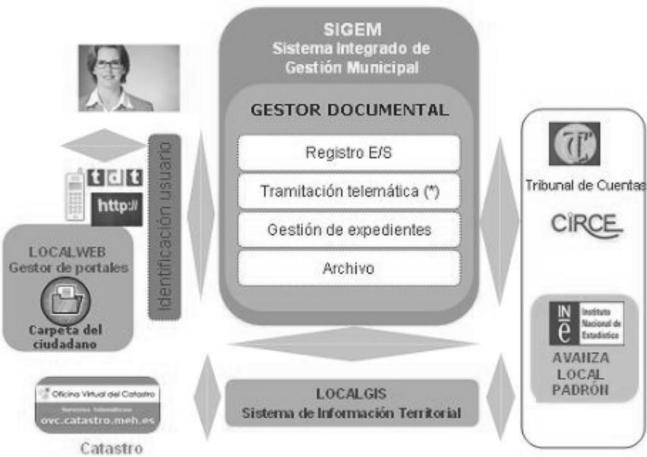


Figura 4. Aplicaciones de la suite Avanza local Soluciones

El Plan Avanza contempla cuatro grandes áreas de actuación:

Ciudadanía Digital, cuyos objetivos son:

- Aumentar la proporción de hogares equipados y que usan las TIC de forma cotidiana.
 - Incrementar el conocimiento de los beneficios de la SI entre los ciudadanos, así como la proporción de personas que utilizan las TIC en su vida diaria.

Economía Digital, que persigue:

- Incrementar el grado de adopción de las TIC por parte de las PYMES en los procesos de negocio, un ejemplo sería impulsar la implantación de la factura electrónica.
 - El porcentaje de empresas conectadas a la banda ancha ha crecido en los últimos dos años del 51 al 87%, muy por encima de la media europea del 75%.

Servicios Públicos Digitales, que tiene como metas:

- Conseguir una Administración Electrónica completamente desarrollada.
 - Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

- Transformar una educación basada en modelos tradicionales en una educación y cimentada en la Sociedad de la Información.

Contexto Digital, que pretende:

- Extender las infraestructuras de telecomunicaciones en áreas con demanda desatendida.
 - Extender la Banda Ancha y la movilidad.
 - Aumentar el grado de conciencianción, formación y sensibilización de los ciudadanos, empresas y Administraciones Públicas, en materia de seguridad de las TIC.
 - Impulsar la identidad digital.

III. CONCLUSIONES

Las administraciones públicas deben tener como estrategia prioritaria la modernización de sus servicios con ayuda de las Tecnologías de la información y la Comunicaciones. La ponencia actual presenta unas pinceladas de la situación y desarrolla la iniciativa presentada dentro de nuestro territorio como acción a seguir: el Plan Avanza.

REFERENCIAS

- [1] Alabau A. (2001): *La Unión Europea y su política para la sociedad de la información: en el umbral de una nueva gobernanza europea*, Fundación Airtel Vodafone. Madrid.
 - [2] Barzelay, M. (2001): *The New Public Management: Improving Research and Policy Dialogue* (Wildavsky Forum Series), University of California Press, Berkeley.
 - [3] Cardona, D. (2002): *Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la relación administración pública-ciudadano*, Tesis doctoral, Universidad Ramón Llull.
 - [4] COM (2003): *Comunicación de la Comisión Europea: «El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa»* 26 de septiembre de 2003.
 - [5] Criado, J.L. Y Ramilo, M.C. (2001) »¿Gobierno-e, Administración-e? ¿Qué Está Haciendo Internet en el Ámbito Local?: Análisis Comparado de las Comunidades Autónomas del País Vasco y de Madrid», *Revista vasca de sociología y ciencia política*, N° 30.
 - [6] Echebarría, K. (2000): «La administración pública en la era del management», *Pensar lo Público*, Unión Iberoamericana de Municipalistas, ESADE, Barcelona.
 - [7] Laborde D. (2005): *El desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento: una apuesta de progreso para la Unión Europea*, www.psOE.es/download.do?id=27281 (rev: 28/10/2008).
 - [8] Leitner, C. (2003): «*eGovernment in Europe: the state of affairs*», Presented at the *eGovernment 2003 Conference*, Como, Italy, 7-8 July, European Institute of Public Administration (EIPA), Maastrich.
 - [9] MITYC (2005) Ministerio de Industria Turismo y Comercio (2005): *Plan Avanza*, <http://www.planavanza.es/> (rev: 31/10/2008).
 - [10] Obando Arroyave L.C (2007): *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Un nuevo escenario para el desarrollo*

- local de las comunidades. Estudio de caso: Comunidad Ómnia-Barrio el Raval, Barcelona, Tesis doctoral, Universitat Ramón Llull.
- [11] Osborne, D. y Gaebler, T. (1994): La reinvención del gobierno, Paidós, Barcelona.
- [12] Ramió, C. (1999 a): «La innovación en la Gestión Pública desde las corrientes neoempresariales versus la innovación en la Gestión Pública desde las corrientes neopúblicas», IV Congreso español de Ciencia Política y de la Administración, Granada.
- [13] Ramió, C. (1999 b): Teoría de la organización y Administración Pública, Tecnos-UPF, Barcelona.
- [14] Ramió, C. (2000): «Algunos problemas de las estrategias de mejora de la calidad de los servicios públicos», Prospectiva, N° 17, noviembre.
- [15] Ramió, C. (2002): «El papel de la e-Administración ante los Retos de las Administraciones Públicas de América Latina: e-Administración y Sector Público en el Siglo de la Globalización», VII Congreso Internacional del CLAD, 8-11 octubre, Lisboa.
- [16] Richards, S. (1995): «El paradigma del cliente en la gestión pública», Gestión y análisis de políticas públicas, nº 1.
- [17] Shapiro, C. y Varian, H. (1999): El Dominio de la Información, Antoni Bosch editor, Barcelona.
- [18] Unión Europea (1999): Iniciativa e-Europe para la Sociedad de la Información, http://europa.eu/scadplus/glossary/eeurope_es.htm (rev: 20/10/2008).
- [19] Unión Europea (2007): Iniciativa i-2010, Sociedad europea de la información para 2010", http://europa.eu/scadplus/glossary/infoso_media_policy_guidelines_es.htm (rev: 20/10/2008)

Universidad Nacional de Colombia Sede Medellín

Facultad de Minas



Escuela de Ingeniería de Sistemas

Pregrado

- ❖ Ingeniería de Sistemas e Informática.



Áreas de Investigación

- ❖ Ingeniería de Software.
- ❖ Investigación de Operaciones.
- ❖ Inteligencia Artificial.

Escuela de Ingeniería de Sistemas
 Dirección Postal:
 Carrera 80 No. 65 - 223 Bloque M8A
 Facultad de Minas. Medellín - Colombia
 Tel: (574) 4255350 Fax: (574) 4255365
 Email: esistema@unalmed.edu.co
<http://pisis.unalmed.edu.co/>

Posgrado

- ❖ Doctorado en Ingeniería-Sistemas.
- ❖ Maestría en Ingeniería de Sistemas.
- ❖ Especialización en Sistemas con énfasis en:
 - Ingeniería de Software.
 - Investigación de Operaciones.
 - Inteligencia Artificial.
- ❖ Especialización en Mercados de Energía.

