

Gobierno abierto, el próximo reto de la Administración

David Cierco

Director general para el Desarrollo de la Sociedad de la Información, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

En un mundo cada vez más globalizado, se observa un fuerte vínculo entre competitividad, innovación y calidad de las Administraciones Públicas, lo que significa que, en esta economía global, un mejor Gobierno es condición necesaria si se quiere ser competitivo. En este sentido, la Administración Electrónica representa una gran contribución.

La Administración Electrónica ha representado el cambio del papel a un modelo basado en soportes electrónicos. Los ciudadanos y las empresas, al interactuar electrónicamente con la Administración, están percibiendo un mayor control sobre el estado de la tramitación de cualquier procedimiento iniciado por ellos y están descubriendo, sin duda, una mejora sustancial en la calidad del servicio que la Administración les presta. Fruto de esta nueva situación, los ciudadanos están demandando mejores servicios, más seguridad y más participación y las empresas menos burocracia y más eficiencia.

En este contexto, la situación de España en comparación con la del resto de los países

de Europa es realmente buena: es líder en la disponibilidad en línea de los 20 servicios básicos de eEurope 2005, alcanzando un 80%, y ocupa una buena posición en la utilización de estos servicios. Las Naciones Unidas también nos han situado en una buena posición en su encuesta anual sobre *e-government* del año 2010, denominada *El potencial del e-government en tiempos de crisis económica y financiera*. Se destaca la evolución positiva de España en el Índice de Desarrollo de E-government: ha avanzado 11 posiciones, pasando del puesto 20 en 2008 al 9 en 2010, por delante de países como Francia, Suecia o Finlandia. Asimismo, la evolución de España ha sido positiva en el Índice de E-participation, en el que España avanza 31 puestos desde 2008, pasando del lugar 34 en 2008 al 3 en 2010, sólo superada por Corea y Australia.

Estos buenos resultados avalan el gran salto en el desarrollo de una Administración Electrónica avanzada que ha supuesto la publicación de la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP). Esta ley reconoce el

“derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos” y, además, establece la “obligación de las Administraciones Públicas de rediseñar sus procedimientos y dotarse de los medios técnicos necesarios para que el ejercicio del nuevo derecho sea plenamente efectivo”.

A todo esto se suma el DNI electrónico, que se presenta como una herramienta muy útil que acelera la extensión del uso de la e-Administración, ya que permite realizar trámites con las Administraciones Públicas de forma electrónica, evitando desplazamientos, tiempos de espera, etc. En la actualidad, la gran mayoría de las Administraciones Públicas ya disponen de servicios que permiten utilizar el DNI electrónico a través de Internet. A su vez, el DNI electrónico aporta confianza en la prestación de servicios de calidad.

La Administración Electrónica ha sido una de las prioridades del Plan Avanza. Entre las actuaciones puestas en marcha podemos señalar la implantación de la plataforma Avanza Local Soluciones, la convocatoria de ayudas Avanza Servicios Públicos Digitales, la firma de acuerdos con comunidades autónomas y ayuntamientos y el desarrollo de la Educación, Sanidad y Justicia en línea. En total, en el período 2006-2009 se han movilizado 1.147 millones de euros, de los cuales el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha aportado 583 millones para la realización de 1.070 proyectos en este ámbito.

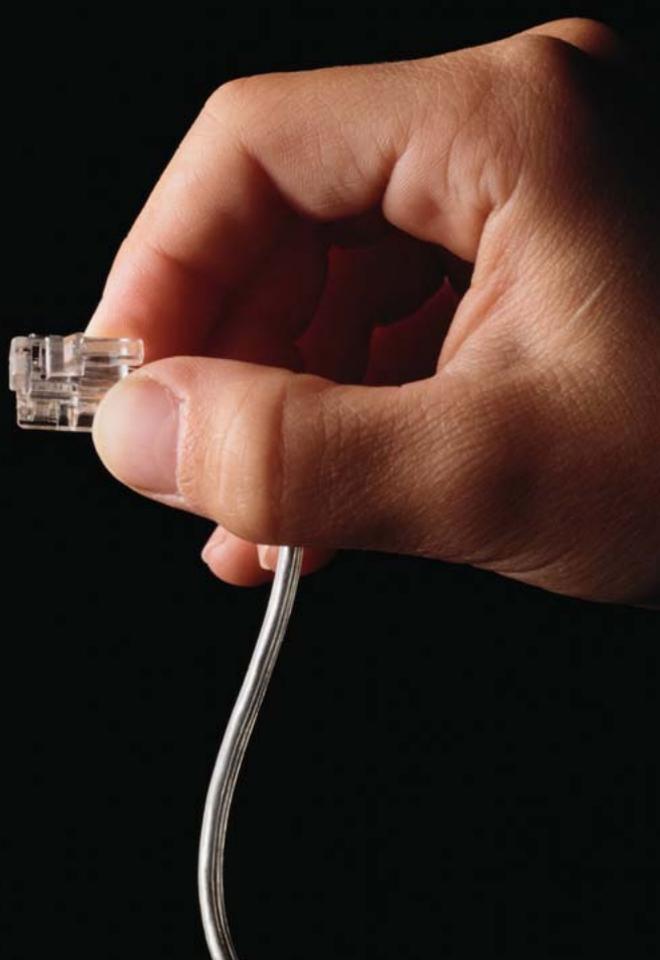
Avanza Local Soluciones es una plataforma de aplicaciones informáticas gratuitas que facilitan la modernización de la gestión interna de las entidades y la prestación de servicios públicos digitales. Esta plataforma es una iniciativa del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el impulso de la Administración Electrónica en las entidades locales principalmente. Sus aplicaciones están disponibles para su descarga en la

Para poder conseguir que una Administración Pública pase a ser una organización abierta se deben emprender cambios culturales ■

página web www.planavanza.es/AvanzaLocal y entre ellas se incluyen una solución para la gestión administrativa de la entidad, una aplicación para la creación y la gestión de portales municipales, un sistema de información geográfico, un sistema integrado de gestión del padrón y censo de habitantes y una aplicación para la incorporación de la factura electrónica.

En segundo lugar, a través de la convocatoria de ayudas Avanza Servicios Públicos Digitales, el Plan Avanza ha financiado 507 proyectos destinados a mejorar la Administración Electrónica y los servicios públicos digitales en las entidades locales.

En concreto, se han financiado proyectos de desarrollo e implantación de aplicaciones y soluciones tecnológicas para la modernización de la gestión de la Administración local que permiten amplificar los procedimientos y mejorar los servicios, incluyendo actuaciones de formación de personal en el uso y manejo de dichas aplicaciones y soluciones. Igualmente, se han financiado proyectos de desarrollo e implantación de aplicaciones dirigidas a ciudadanos, como teleasistencia, servicios sociales, iniciativas para la participación



El 'Open Government' va un paso más allá de la Administración Electrónica y puede ser la iniciativa que impulse la transformación de la Administración Pública en los próximos años ■

ciudadana, servicios públicos de formación, servicios culturales y de ocio, así como servicios dirigidos a empresas que fomenten la promoción de las empresas de ámbito local, la creación y utilización de negocio y comercio electrónico, la utilización de la factura electrónica, etc.

Los proyectos desarrollados en las convocatorias están disponibles en el portal CITA. Se trata de un Catálogo para el Intercambio y Transferencia de Aplicaciones cofinanciadas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y las entidades locales, y su objetivo es fomentar la coordinación y el intercambio de herramientas entre entidades locales de todo el territorio nacional a través del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. El portal permite acceder a información sobre proyectos e intercambiar y transferir conocimiento.

En tercer lugar, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha firmado acuerdos con las comunidades autónomas, así como con algunos ayuntamientos españoles, para realizar actuaciones en el ámbito de los servicios públicos digitales y la Administración Electrónica, especialmente en las entidades locales, ya que son las más próximas a los ciudadanos.

Por último, se han llevado a cabo actuaciones de difusión, formación, digitalización, equipamiento, desarrollo e implantación de aplicaciones en los ámbitos de la educación, la sanidad y la justicia en red.

Actualmente se está elaborando la nueva Estrategia 2010-2015 del Plan Avanza 2, que considera prioritario trabajar en diferentes líneas para lograr la plena adaptación de las Administraciones Públicas a la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. En primer lugar se debe fomentar la incorporación de las TIC a la Administración, con el fin de modernizarla y hacerla más ágil, transparente y eficiente. Asimismo, se

debe impulsar el desarrollo de servicios administrativos que permitan a los ciudadanos acceder *on-line* a las Administraciones Públicas. Por último, se debe trabajar en la mejora de la calidad de estos servicios, centrándose en las entidades locales, dado que son las más cercanas a los ciudadanos.

En los próximos años, el sector público se enfrenta a nuevos retos, como la necesidad de responder a las expectativas de los ciudadanos y las empresas, que cada vez demandan mayores grados de calidad, eficiencia y transparencia en la prestación de los servicios públicos.

Las nuevas tecnologías constituyen una potente herramienta para hacer frente a estos retos, ya que permiten mejorar la gestión pública, reducir los plazos de tramitación y, en definitiva, aumentar su eficacia y transparencia.

El *Open Government* va un paso más allá de la Administración Electrónica y puede ser la iniciativa que impulse la transformación de la Administración Pública en los próximos años. Podemos definirlo como una nueva estrategia de interacción entre la Administración Pública y sus administrados, caracterizada por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos.

El objetivo que persigue es entablar una constante conversación con los ciudadanos con el fin de saber lo que dicen y solicitan para poder tomar decisiones basadas en sus necesidades y preferencias. Para ello es necesario facilitar la colaboración de los ciudadanos y los funcionarios en el desarrollo de los servicios que se les prestan y comunicar todo lo que la Administración Pública decide y hace de forma abierta y transparente. El gobierno abierto se basa en tres principios:

1. Transparencia: publicando información y datos actualizados y relevantes sobre sus actividades, planes e intenciones.

2. Participación: sometiendo las iniciativas públicas, sean de carácter normativo, presupuestario o de políticas públicas, a consulta y debate públicos y ofreciendo a los ciudadanos las herramientas necesarias para que desempeñen un papel activo en relación con las instituciones públicas.

3. Colaboración: proporcionando a los ciudadanos, las empresas y otras Administraciones herramientas innovadoras y nuevos métodos de trabajo colaborativo que les permitan participar en la construcción de una sociedad conectada.

Para poder conseguir que una Administración Pública pase a ser una organización abierta se deben emprender cambios culturales, sobre todo entre los trabajadores públicos; en los procesos, simplificándolos para que sean sencillos para los administrados; en la organización, orientándola a las nuevas necesidades; y en los canales de comunicación, transformándolos en canales electrónicos.

El Plan Avanza 2 recoge el reto de desarrollar los servicios de *Open Government* y de e-Administración. Al ser una iniciativa bastante incipiente, el reto planteado pasará por la realización de experiencias piloto que permitirán una mejor definición del concepto y ayudarán a demostrar sus posibilidades.