

Artículos

Nuevas tendencias en la gestión de información para las administraciones públicas. La situación en España

José Vicente Rodríguez Muñoz

Dentro de las necesarias reformas institucionales, encaminadas todas ellas hacia la obligada convergencia entre las administraciones públicas, se pone de manifiesto la necesidad de la modernización de los procedimientos administrativos, esto es, la interrelación de la ciudadanía con su Administración, de forma que aquel perciba a esta de una manera completamente transparente o, lo que es lo mismo, se le ofrezca la posibilidad de disponer de una única ventanilla. Este proceso ha de desencadenar una optimización y, consecuentemente, un ahorro de los recursos actualmente dedicados a estos menesteres, con lo que no solo ahorraría, sino que podría cuidar mejor de cuestiones tales como: exclusión social, pensiones, sanidad, empleo, etc. Es por ello que parece del todo imprescindible abordar con prioridad absoluta estas cuestiones. Dentro de las actuaciones del Ministerio de las Administraciones Públicas español, se han puesto en marcha en los últimos años una serie de proyectos encaminados a la elaboración de formatos, normas y estándares (tales como INDALO, ATRIO, ESTROFA, SICRES, etc.) con el objetivo de posibilitar la mencionada interrelación entre ciudadano y Administración.

El espacio del conocimiento

En la actualidad se habla en términos de sociedad de la información, sociedad del conocimiento, sociedad global, etc. Todo ello se puede definir como un espacio del conocimiento en el que representamos vectores de información cuyos componentes son los denominados datos.

En este universo consideraremos la información como un conjunto de datos estructurados de un modo útil, a la que podemos definir, según este esquema, como el elemento delimitador y como la "materia" que determina las condiciones por las cuales las personas, las organizaciones y las sociedades de hoy día progresan.

En efecto, la información tiene dos valores clave en el desarrollo actual: un valor táctico

y un valor estratégico.

La necesidad de existir y consecuentemente el evitar la pérdida de iniciativa son dos elementos que justifican el valor táctico de la información. Pero para configurar un entorno que nos permita establecer un gradiente de progreso continuado, necesitamos considerar dos elementos más: el competitivo y la diferenciación, que son los que justifican el valor estratégico de la información.

Una vez aceptado el proceso circunférico del par táctico-estratégico, esto es, todo desarrollo estratégico pasa con el tiempo a convertirse en táctico cuando en el espacio del conocimiento queda definido claramente en un entorno amplio; del mismo modo, de un desarrollo táctico se puede establecer un nuevo vector antes desconocido que lo convierte en estratégico.

El papel de la información en la competitividad

De forma intuitiva podemos definir la competitividad como la habilidad o capacidad para sobrevivir en mejores condiciones frente a los demás, esto es, hacer mejor las cosas. Pues, bien, podemos definir las siguientes estrategias tradicionales de competitividad:

- El liderazgo de costes.
- La diferenciación de los productos.
- La dominación de un espacio de mercado.

En el pasado y aún en la actualidad las tecnologías de la información, dentro del espacio del conocimiento, han venido siendo usadas para la mejora de la primera estrategia de competitividad, el liderazgo de costes, o lo que es lo mismo la información solo es utilizada como valor táctico. Esta situación ha dado lugar, entre otras razones, en lo que se ha venido en llamar la paradoja de la productividad, ya que las tecnologías de la información no han cubierto las expectativas que de ellas se esperaban.

En la actualidad podemos afirmar que la información contiene dimensiones que no estaban siendo consideradas y consecuentemente explotadas. Estos nuevos componentes de la información, utilizados por algunas organizaciones le ha permitido desarrollar el valor estratégico.

De este modo podemos considerar unas nuevas estrategias de competitividad:

- Concentración en la habilidad o especialidad de la organización (hacer mejor lo que sabe hacer).
- Habilidad en mejorar los tiempos de concepción, desarrollo, producción o distribución.
- Respuesta ágil y rápida a las exigencias del mercado.
- Empeño en mejorar constantemente hasta conseguir la calidad total.
- Habilidad en establecer colaboraciones con consumidores, competidores o clientes.

Capacidad de instaurar una mayor flexibilidad en todas las operaciones de la organización para adaptarse mejor al entorno.

Los agentes de la competitividad

Los agentes de la competitividad los podemos resumir en: clientes, proveedores, nuevos entrantes en el mercado, productos sustitutorios y competidores.

Las amenazas entre estos agentes dentro del campo de la competitividad son:

- Rivalidad de la competencia.
- Poder de regateo de los clientes.
- Poder de regateo de los proveedores.
- La amenaza de los productos sustitutorios.
- La amenaza de los nuevos entrantes en el sector.

Veamos de forma rápida cómo pueden ser controladas estas tensiones. Evidentemente la información es "estratégica" en este momento.

Para los clientes:

- Impedir que el cliente deje de serlo. (Por ejemplo: dependencia de marca.)
- Trabajar para el cliente. (Por ejemplo: por el pago con tarjeta.)
- Que el cliente trabaje para la organización. (Por ejemplo: definiendo patrones de compra.)
- Aumentar el servicio o incluirlo en los productos. (Por ejemplo: los teléfonos 900.)

Para los proveedores:

- Transferir al proveedor parte de los costes. (Por ejemplo: almacenar *just in time*.)
- Imponer al proveedor mecanismos de relación. (Por ejemplo: mediante *electronic data interchange* [EDI].)

Para los nuevos entrantes:

- Levantar barreras de costes. (Por ejemplo: expansión de cajeros automáticos.)
- Levantar barreras tecnológicas.
- Controlar la distribución.

Para los productos sustitutorios:

- Identificar la amenaza y hacer el primer movimiento.
- Explorar las orillas del negocio.
- Aliarse o captar las empresas amenazantes.

Y para los competidores:

- Intercambiar las mejores prácticas. (Por ejemplo: *benchmarking*).
- Imponer las reglas de juego.

– Productividad e información

Hacer cosas mejores es una buena definición de productividad, ahora bien podríamos ampliarla; hacer cosas mejores trabajando más. Sí, en un ámbito donde los procesos y datos están perfectamente definidos y estructurados podría ser adecuada, la información es un vector suficientemente conocido, este sería el caso de la industria y en general de los procesos manufacturados, de hecho en estos sectores la automatización de los procesos sí ha tenido desde siempre un impacto relevante en el aumento de la productividad.

Pero en los procesos no estructurados y con datos poco o nada definidos, la información no es un vector definido, sino más bien un espacio borroso, este sería el caso del trabajo en las oficinas, aquí la automatización no siempre ha ido acompañada de un aumento de la productividad, muy al contrario, hasta entrados los años noventa la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en este sector no ha sido un factor productivo, por motivos que señalaremos en el siguiente apartado. En este caso nuestra definición tendríamos que ampliarla a hacer cosas mejores trabajando más inteligentemente, y para ello deberíamos seguir los siguientes pasos:

- Convencerse de que es necesario eliminar de la agenda diaria las tareas que sean necesarias para el cumplimiento de los "objetivos de la organización".
- Concentrarse en las tareas que resulten del filtrado anterior.
- Definir una medida del rendimiento en cada tarea, a fin de poder establecer objetivos cuantificables.
- Establecer estrecha colaboración, más que rígida jerarquía entre directivos y empleados, a fin de estimular la participación y responsabilidad de los mismos, clave última de todo aumento de la productividad.
- Establecer una cultura del aprendizaje, que permita a la organización aprender de sus errores y progresos.
- Establecer una cultura de la enseñanza, por la que cada miembro de la organización sepa transmitir sus conocimientos y habilidades al resto de la organización.

Podemos concluir, por tanto, que plantear objetivos de aumento de la productividad desde una filosofía de mera automatización (procesos y datos definidos y estructurados) no tiene ningún sentido ya que las cuestiones de índole organizativa y humana cobran un protagonismo innegable (procesos difusos).

La Administración Pública y la información

Ya hemos reiterado que la información y su tratamiento mediante las tecnologías de la información se han convertido en un nuevo paradigma, en los nuevos modos de funcionamiento de los individuos y de las organizaciones por ellos formadas.

Hay que hacer notar que esto no siempre ha sido así, ya hablamos del fenómeno de la paradoja de la productividad, entonces, qué es lo que ha pasado para que la información y las tecnologías de la información sean elementos del cambio para la mejora de la productividad y, en definitiva, como valores estratégicos.

Tres hechos han sido los desencadenantes de este cambio. Se trata de desarrollos

tecnológicos que aparecieron de forma independiente, pero cuya convergencia ha permitido, por un lado, un acercamiento más amigable de las tecnologías de la información y, por otro lado, la de romper la inercia al no empleo de las mismas. Estos desarrollos han sido las interfaces gráficas de usuario (*graphic user interface*), las arquitecturas cliente servidor (*client server architectures*) y las aplicaciones de usuario (*end-user applications*). Todo ello ha permitido, entre otras cosas, el desarrollo de lo que hoy conocemos como internet.

Pero hay otra consecuencia aún más importante, la posibilidad ahora de tener soluciones integrales, del desarrollo de aplicaciones corporativas. Esto evita un hecho nada deseable, pero no por ello cotidiano: la aparición en las organizaciones de lo que podríamos llamar "islas informacionales", esto es, núcleos de desarrollo tecnológico dentro de una organización que lo único que provoca es un alejamiento mayor entre las diferentes unidades que la constituyen, y que provocan incomunicación y desestructuración.

Pues bien, cuando analizamos la Administración Pública podemos afirmar que esta es un paradigma de "isla informacional", con una consecuencia nefasta más aún cuando en algunos países representa una parte muy importante de la Administración total. Estas malas consecuencias podríamos resumirlas en las siguientes:

- *Mala relación de la Administración Pública con el ciudadano (tanto físico como jurídico)*. Efectivamente, la falta de integración de los datos hace que exista una redundancia de información que genera una avalancha de deberes de entrega de datos reiterativos por parte de los ciudadanos a la Administración. Valga como ejemplo que en España para crear una empresa es necesario pasar por 47 procedimientos administrativos y aproximadamente unos 6 meses de tiempo, consecuentemente los costes tanto para los emprendedores de la empresa como para la Administración son elevados, para en la mayoría de los casos procesar la misma información en diferentes lugares. En el otro extremo tenemos a los Estados Unidos donde en un solo día es posible constituir una empresa. Esto es algo que las administraciones públicas deben plantearse de forma seria, pues están provocando que sus empresas sean menos competitivas por un problema informacional.
- *Mala gestión de la Administración Pública de los recursos informativos*. La falta de integración y de, no menos importante, la falta de normalización de datos y de estándares en los procesos hace imposible la interconexión de los distintos niveles de la Administración Pública, lo que es causa de toda una cascada de fenómenos no deseables, como estamos comentando.
- *Mala captación por la Administración Pública de los recursos económicos*. Si, la falta de integración de los procesos y la dispersión de datos tiene una consecuencia inmediata en la mala gestión de los recursos económicos, a veces simplemente por no poder tener a los ciudadanos, o mejor a los datos que hacen referencia a estos, perfectamente procesados. Como consecuencia de ello es común que la participación económica de los ciudadanos no sea todo lo justa que debiera, lo que trae como consecuencia un mal reparto de la riqueza de un país, simplemente por un problema informacional.

Con todo lo expuesto hasta ahora, parece obvio que es urgente poner en marcha los medios para dar solución a algo que en estos momentos sí está en nuestras manos, la optimización de los procesos documentales, en definitiva la modernización de la gestión

documental de la Administración Pública.

Los procesos documentales en la Administración Pública

La gestión documental

La gestión, definida esta de un modo amplio, implica hacer algo con algún recurso. Si de lo que hablamos es de gestión documental: este recurso es la información, que es nuestro planteamiento en este trabajo. Pero en toda gestión se generan procesos, por ello vamos a dar una definición de proceso adecuada a nuestro caso.

Se puede definir un proceso como: El conjunto de *actividades* que han de ser realizadas en una determinada *secuencia* por un grupo de *agentes* colaborando sobre *información* heterogénea encaminados a conseguir un *resultado* de valor.

Una nueva lectura secuencial de esta definición que la clarifica, sería:

Agentes realizan *actividades* generan *información* mediante *flujos* con *control*. Parece, pues, razonable que se desee mejorar los procesos a través de los siguientes factores:

Calidad: Que ofrece mejores resultados.

Tiempo: Que agiliza los procesos.

Costo: Que abarata los procesos.

Tabla 1. Tabla comparativa de las tres C para la organización privada y la Administración Pública

Organización privada	Administración Pública
Clientes	Ciudadanos (clientes obligados, pero clientes que reclaman servicios)
Competencia	No hay, pero la Unión Europea exige convergencia, exigencia de competitividad común. Ventanilla única
Cambio	Afecta igual: cambio en el TIC, cambio en las organizaciones, cambio de leyes y reglamentos, cambio de normas, etc.

Pero, por qué mejorar los procesos. Parece claro que en las organizaciones privadas esto es evidente, mientras que pensamos que en la Administración Pública esto no tiene que ser así. Ya hemos dado argumentos en los apartados anteriores en contra de este pensamiento. En la tabla 1 se refuerza el argumento con la comparación de tres factores que las organizaciones privadas tienen presente para su desarrollo, lo que denominan la triple C (clientes, competencia y cambio); en ella se observa que son situaciones análogas.

Por tanto, en ambos hay razones para la mejora. Pero, cómo se puede mejorar un proceso. En principio mediante la automatización de los siguientes aspectos:

- *Quién:* Asignación de trabajo pendiente a cada usuario (funcionario).
- *Qué:* Determinando las actividades disponibles.
- *Con qué:* Proporcionando a los usuarios información precisa.
- *Cuándo:* Controlando los circuitos (plazos y prioridades).
- *Cómo:* Con herramientas informáticas orientadas a las actividades.

Parece obvio que esto va ligado a la cadena: agente - actividad- información -flujo - control.

Para abordar una mejora de los procesos en la Administración Pública, en primer lugar, hay que tener presente que más del 80% de la información es no estructurada y, por tanto, difícil de automatizar. Una primera acción a tomar es la de distinguir entre flujos documentales y flujos de trabajo. La representación de este proceso, en la Administración Pública, se puede apreciar en la figura 1.

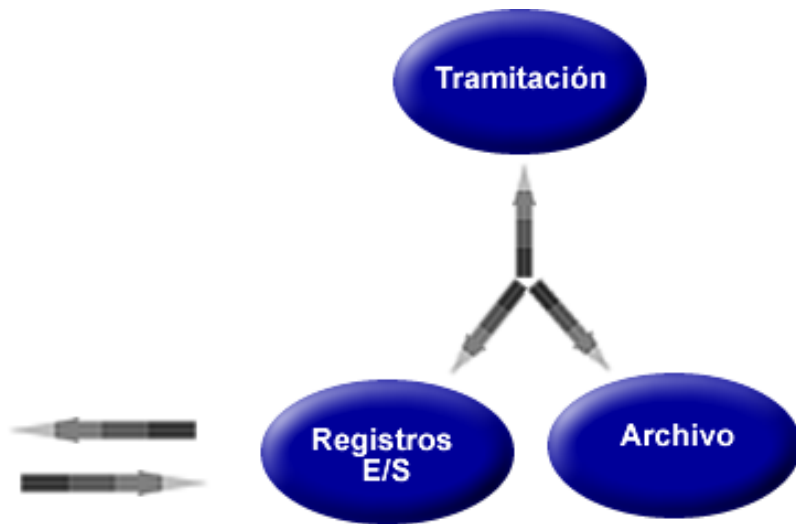


Fig. 1. Representación de los procesos documentales en la Administración Pública.

En el caso de España, el órgano encargado de la optimización de los procesos es el Consejo Superior de Informática, el cual ha presentado una serie de normas que permiten evitar las amenazas que venimos exponiendo (Fig. 2).



Fig. 2. Normas del Consejo Superior de Informática.

Leyenda:

- SICRES: Sistema de información común de registros de entrada y salida.
- ATRIO: Almacenamiento, tratamiento y recuperación de información de oficinas.
- ESTROFA: Especificaciones para el tratamiento de flujos administrativos automatizados.

La aplicación de la figura 1 bajo estas normas nos daría la siguiente situación, mostrada en la figura 3.

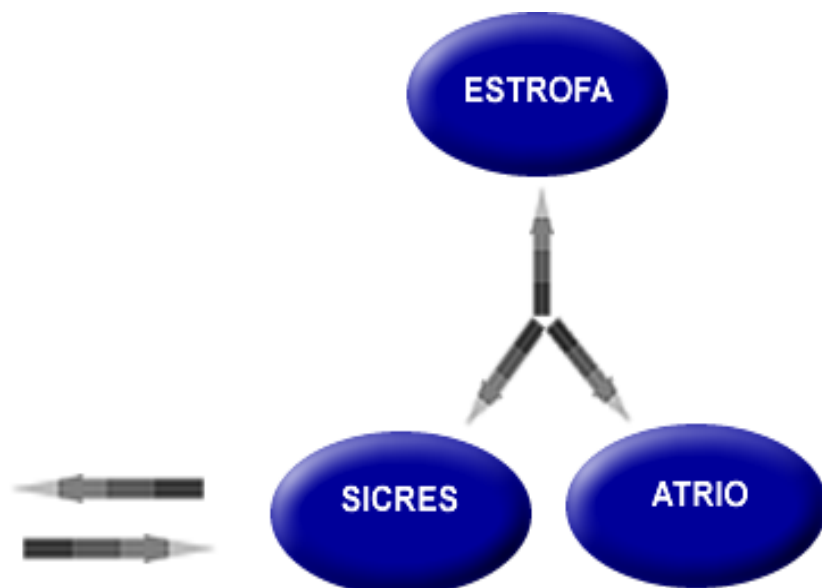


Fig. 3. Representación de los procesos documentales normalizados en la Administración Pública.

Análisis del sistema

Una vez realizada la entrada al sistema mediante la norma SICRES tendremos la gestión documental que implica el archivo. Los componentes básicos de este proceso se pueden observar en la figura 4.

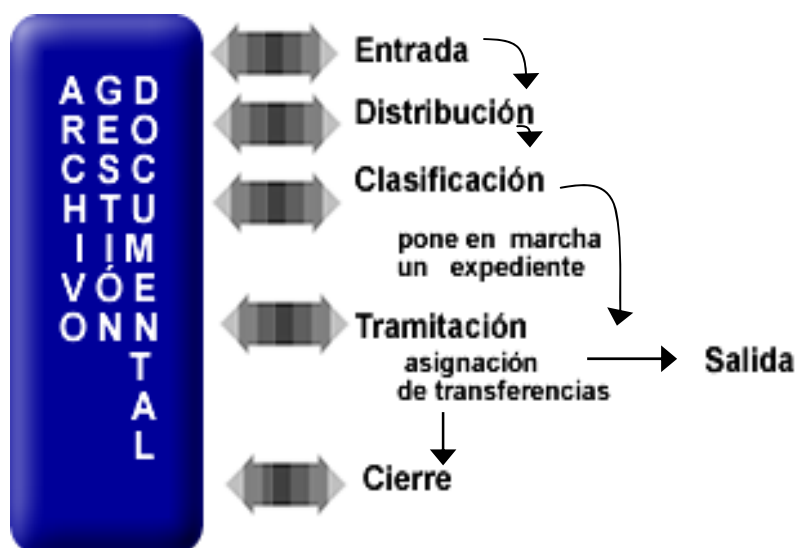


Fig. 4. Componentes básicos del proceso documental en la Administración Pública.

Ahora bien esto se realiza mediante un modelo de información (arquitectura) estático jerárquico

ARCHIVO - EXPEDIENTE - CLASIFICADOR - DOCUMENTO - PÁGINA

Esto habrá que completarlo con un modelo dinámico (*work flow*) que permita controlar el movimiento (viaje) de los expedientes por el sistema. Esto, además, va a permitir, y es muy importante, adaptar el sistema a los procesos, esta dinámica va a permitir: insertar, eliminar y modificar ramas de flujo.

Podemos decir que todo sistema dinámico (*de work flow*) debe contemplar los siguientes puntos:

- Definición de un modelo de información estático (modelo de datos).
- Definición de un modelo de procesos (dinámico)
- Distribución (de la carga de trabajo).
- Clasificación (para saber qué proceso/s se desencadena/n).
- Gestión de actividades (es el motor que debe controlar los "viajes críticos").
- Monitorización de los procesos (por si hay algo que cambiar).

- Gestión de seguridad y usuarios (para el establecimiento de protocolos de acceso y salvaguardar la privacidad).
- Estadísticas (para el análisis posterior sobre la base de datos históricos).

Finalmente podemos concluir que tanto los sistemas de gestión documental como los sistemas *de work flow* confluyen en que:

- Toda la información está en línea.
- Análisis de procesos.
- Automatización de flujos de trabajo y tiempo.
- Automatización de actividades.
- Monitorización estadística (métrica del proceso).
- Rediseño de procesos.

Acciones de las Administraciones públicas

En 1993, se desencadena un amplio movimiento dirigido a aprovechar las ventajas de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en los distintos sectores de la actividad humana. Esta iniciativa, planteada inicialmente en los Estados Unidos con carácter nacional (infraestructura nacional de la información), pronto se verá que tiene un alcance mundial. Por eso hablamos hoy de la sociedad mundial de la información o de la infraestructura global de la información.

En los seis años transcurridos desde 1993, los avances han sido espectaculares, pero sin duda alguna el fenómeno más destacable hasta la fecha lo ha constituido la popularización, de hecho explosión, del uso de internet.

Europa no ha permanecido al margen de este movimiento. Han constituido dos hitos esenciales en la reflexión europea el Libro Blanco de Delors sobre "Crecimiento, competitividad y empleo. retos y pistas para entrar en el siglo XXI" y el Informe Bangemann sobre "Europa y la sociedad global de la información". En ellos ya aparecen referencias al papel de la Administración en la sociedad de la información, expresadas bajo la forma de aplicaciones específicas como la "Red transeuropea de administraciones públicas" o la "Licitación electrónica".

El carácter mundial de la sociedad de la información ha hecho que otros foros internacionales, tales como el Grupo de los 7 (G7) o la OCDE, estén dedicando esfuerzos importantes a estas cuestiones, en las que aparecen como actores destacados las administraciones. Así, el G7 ha puesto en marcha un proyecto específico para las administraciones, denominado "La Administración en Línea" (*Government on line*). Del mismo modo, los foros más propiamente administrativos, como puede ser el Consejo Internacional de la Tecnología de la Información en la Administración (ICA), están prestando una atención preferente al nuevo papel que corresponde a las administraciones en la Sociedad de la Información. En concreto, el ICA dedicó su XXX Conferencia a "La Administración Electrónica en la Sociedad de la Información" (Budapest, octubre 1996).

Se trata, pues, de entrever el papel que pueden jugar las tecnologías hoy disponibles y, en particular, internet, para hacer realidad la "Administración electrónica" en la Sociedad de la Información.

La situación internacional de la Administración electrónica

Para comenzar este punto, resulta conveniente proponer una aproximación a la Administración electrónica ¿qué es? ¿qué ventajas proporciona? ¿qué oportunidades ofrece la tecnología en este sector? Una buena referencia para ello es la que puede obtenerse en las actas de la XXX Conferencia del ICA (Administración electrónica en la sociedad de la información):

¿Qué es la Administración electrónica?

- Es la posibilidad de que los ciudadanos accedan a los servicios administrativos de manera electrónica, 24 horas al día, 7 días a la semana, para la obtención de información.
- Además, es la posibilidad de efectuar trámites de manera electrónica, con los ciudadanos, con otros órganos o administraciones, con las empresas.
- También es reducir y sustituir el papeleo, gracias a la extensión del correo electrónico.

¿Cuáles son los mecanismos a través de los que se favorece la introducción de la Administración electrónica?

- El principal es la demanda de los ciudadanos de servicios similares a los del sector privado.
- Los importantes ahorros en personal y en costes de mantenimiento.
- La simplificación de funciones y procesos.
- La resolución de problemas más rápida con sistemas en línea que a través de correspondencia escrita.
- La prevención del fraude, mediante una mejor identificación y auditabilidad de las transacciones electrónicas.
- La apertura de nuevas oportunidades para los usuarios. Pueden hacerlo por teléfono o en línea, en lugar de desplazándose a una oficina.
- La facilidad del uso.

¿Qué oportunidades ofrece la tecnología en este sector?

- El acceso global a internet, que permite el acceso desde el domicilio, la escuela o localidades alejadas.
- El creciente ancho de banda, que proporciona medios más baratos y más rápidos para compartir la información.
- Las pantallas táctiles, Windows, WWW e, incluso, el teléfono proporcionan interfaces sencillas para acceder a información y servicios de la Administración.
- La TV interactiva.
- Los almacenes de datos, que nos permiten captar los datos de una sola vez y compartidos.
- El software para trabajo en grupo que facilita los flujos de trabajo intra-inter-órganos y administraciones.
- Las tarjetas inteligentes, que proporcionan seguridad en el acceso.
- Las tarjetas de crédito/débito que ofrecen ahorro de costes de transacción.

- El tratamiento de imágenes para reducir el papeleo y mejorar el archivo de documentos.
- Los multimedia para la formación y la información cultural (museos, bibliotecas).
- La traducción automática, el reconocimiento de voz y la respuesta audible.

El Proyecto "Ventanilla Única"

El 14 de abril de 1997, el *Boletín Oficial del Estado*, en España, publicó la Resolución de 7 de abril de 1997, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros de 4 de abril de 1997, para la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de registros entre la Administración General del Estado, las administraciones de las comunidades autónomas y las entidades que integran la administración local.

El acuerdo mencionado posibilita la formalización entre el Estado y las comunidades autónomas de convenios de colaboración a los que podrán adherirse las entidades locales del ámbito territorial correspondiente. Estos instrumentos de colaboración suponen el inicio de un proceso de intercomunicación de los registros de todas las administraciones públicas y de conversión de los pertenecientes a las entidades locales, en auténticas "ventanillas únicas" de acceso al conjunto de prestaciones y servicios públicos, independientemente de cuál sea en cada caso la Administración competente.

Los principios complementarios que guían el Acuerdo son los dos siguientes: La transparencia de la actividad administrativa; la participación de los ciudadanos, de modo que el ciudadano aparece no sólo como receptor pasivo de los servicios públicos, sino también como copartícipe y protagonista activo de su gestación y en la totalidad de la actividad administrativa.

El proyecto "Ventanilla Única" tiene su base jurídica, en España, en el artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el cual los registros de las administraciones públicas aparecen configurados como verdaderas "puertas de entrada" de los ciudadanos a la Administración, en cuanto lugares en los que los ciudadanos presentan sus solicitudes, escritos o comunicaciones de cualquier tipo, si bien el Proyecto avanza más allá de lo previsto en la Ley, en un doble sentido:

El artículo 38.4b amplía los lugares donde el ciudadano puede presentar los documentos que dirige a cualquier Administración, de modo que puede hacerlo en los registros de cualquier órgano de cualquier comunidad autónoma y finalmente, si previamente se ha formalizado convenio, en los registros de cualquier entidad local.

Pues, bien, el Acuerdo del Consejo de Ministros posibilita que, mediante un único instrumento, los registros de las entidades locales quedan habilitados para la recepción de los documentos que los ciudadanos dirijan no sólo a la Administración General del Estado, sino también a su propia Administración Autonómica.

Mientras que, desde un punto de vista de la interconexión de registros, la Ley se refiere únicamente al intercambio telemático de los asientos registrales, el Acuerdo de Consejo de Ministros se propone, además, la transmisión de datos y documentos.

Desde una perspectiva funcional, el sistema de "Ventanilla Única" recogido en el Acuerdo del Consejo de Ministros presenta tres funcionalidades diferenciadas:

- La intercomunicación de los registros administrativos.
- El intercambio de base de datos e instrumentos de información y atención al ciudadano.
- La simplificación e integración de los trámites y procedimientos administrativos en que participan las administraciones intervinientes.

Aplicaciones de internet en las administraciones y sus implicaciones

Antes de entrar en la cuestión de internet en la Administración, es conveniente categorizar los diferentes modos en que se utiliza internet y las intranets (en adelante i-nets) en todo tipo de actividades:

- *Búsqueda:* Internet se puede utilizar para buscar información entre todas las que están disponibles en la red.
- *Distribución:* Internet es un modo muy eficaz para publicar información, que puede ser utilizado como alternativa o de modo complementario a las ediciones impresas en papel.
- *Transacciones:* Se trata de utilizar las i-nets para realizar transacciones. Sin duda alguna es la actividad de mayor interés a largo plazo.

Desde una perspectiva administrativa, las actividades anteriores pueden llevarse a cabo en una doble dimensión:

- En relación con el mundo exterior: ciudadanos, empresas, otras administraciones.
- En relación con la propia Administración: otros departamentos ministeriales, otros órganos dentro del mismo departamento.

Centrándonos en aspectos más prácticos, podemos ver que en la actualidad las i-nets se están utilizando para aplicaciones tales como las siguientes:

- *Compras:* Con diversos grados que van desde la publicación de los procedimientos de contratación, a la propia materialización de las compras y su pago.
- *Solicitudes:* Tanto de los ciudadanos (por ejemplo: una beca, una solicitud para participar en pruebas selectivas), como de las empresas (por ejemplo: una licencia, un alta en un registro, etc.).
- *Reglamentaciones:* Se trata de difundir a través de las I-nets estas reglamentaciones (por ejemplo: las que sean aplicables para crear una empresa).
- *Resolución de problemas:* Los ciudadanos se dirigen a la Administración expresando sus quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos o solicitando aclaraciones o información en relación con algún procedimiento.
- *Cuestiones legales:* Se trata de utilizar la red para informar y recoger

informaciones de tipo legal, sobre el proceso legislativo, etc.

- *Desarrollo de políticas:* Un asesor de alto nivel puede utilizar ventajosamente internet para conocer lo que ocurre en un campo específico (Por ejemplo: la Administración en la sociedad de la información) en todo el mundo.
- *Formación:* Todo el proceso de proporcionar información a las personas para que puedan aprender mediante técnicas de enseñanza a distancia puede soportarse en las i-nets. En particular, las i-nets son muy apropiadas para la formación interna de los propios empleados públicos.

A nivel algo más futurista se puede señalar otras aplicaciones:

Pago de impuestos: Incluyendo la cumplimentación de los impresos y el pago propiamente dicho (o la devolución, en su caso) a través de Internet.

Grupos de consulta y discusión: Los gobiernos podrían utilizar este medio para recoger propuestas y opiniones directamente de los ciudadanos.

Voto electrónico: Se trata de dar un paso más allá de lo señalado en la aplicación anterior, de modo que las elecciones y referendos pudieran llevarse a cabo mediante el voto emitido de la propia red.

Antes de llevar a cabo la implantación de alguna de las aplicaciones mencionadas más arriba, es conveniente tener en cuenta, como en cualquier otro proyecto, los aspectos de rentabilidad de la inversión, no sólo en términos financieros para la Administración, sino también en términos sociales, esto es, teniendo en cuenta los beneficios/costes que pueden obtener/recaer sobre los usuarios externos (ciudadanos y empresas).

Así, en las aplicaciones de búsqueda, el principal beneficio deriva de la reducción del tiempo de acceso a la información y la mejora de la exactitud. En las de distribución, el aspecto más obvio es la reducción de costes en impresión y distribución. En las transacciones se ahorran costes de personal, de tiempo, de infraestructura (edificios, oficinas, etc.) y se disminuye la carga impuesta por la Administración a los ciudadanos y empresas que interactúan con ella.

Bibliografía

- COAXI *INDALO v.2.1*, Tecnos, Ministerio para las Administraciones Públicas, 1995.
- Crecimiento, competitividad y empleo. Retos para entrar en el Siglo XXI*, Comisión Europea. CECA-CE-CEEA, Bruselas, Luxemburgo, 1994.
- Drucker, P. F. The new society of organizations. *Harvard Business Review*, Sep.-Oct. 1992. pp. 95-104
- Europa y la sociedad global de la información*, Recomendaciones al Consejo Europeo, Informe Bangemann, Bruselas, 1994.
- Laudon, K.C. y J. P. Laudon. *Business Information System*, Orlando, FL: The Dryden Press. 1991.
- Porter, M. E. *Competitive strategy*, New York, NY, The Free Press, 1980.
- Soluciones para la telemática en los Servicios Públicos Europeos v. 2.1*, SETPS proyect. D.G.XIII, 1995.
- Telematics for european Administrations and rural areas*, CEC DG XIII C2 ENS & ORA. ESC-EEC-EAEC, Bruselas, Luxemburgo, 1995.

Winslow, C. D. y W. L. Bramer. *La nueva organización del trabajo*, Ed. Deusto S.A., 1995.

Recibido: 18 de mayo de 1999.

Aprobado en su forma definitiva: 10 de octubre de 1999.

Dr. José Vicente Rodríguez Muñoz
Departamento de Información y Documentación
Facultad de Ciencias de la Documentación
Universidad de Murcia
Campus de Espinardo s/n
30071 Murcia. España
Correo electrónico: <<jovi@fcu.um.es>>