

Single Contact Point

SCP 3

Proyecto Europeo

ICHNOS



Interoperabilidad en las Administraciones Públicas

EN ESTE NÚMERO

— Qué es la interoperabilidad?

— El Marco Europeo de interoperabilidad

— La estrategia española en favor de la interoperabilidad

— Aproximación sobre la interoperabilidad en Galicia

— Buenas prácticas en el espacio europeo

— Entrevista a Juan José Gómez Romero, Director General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas de la Xunta de Galicia

Comité editorial

Director: Javier García

Editor-coordinador: Ramón Basanta

Equipo editorial: Iria Veiga
Diego Nieto

Investigación y trabajo de campo

Dirección de la investigación:
Equipo del proyecto ICHNOS en Galicia

Ramón Basanta
Iria Veiga
Diego Nieto

Investigación y trabajo de campo: Instituto Sondaxe, S.L.

Ana Barbosa Vázquez
Iria López Cillero
Ana Lesta Mosquera
Isabel García-Carro Peña
María Ramírez Fernández

Elaboración de contenidos, diseño y maquetación

Europublic:

Marta López-Rivadulla
Patricia Villanueva

Depósito Legal: C-

ISBN-10:

El editor/autor autoriza expresamente la reproducción total o parcial de los contenidos de esta publicación en cualquier soporte con la condición de que se cite la fuente.



ICHNOS

Innovation and Change: Network of One-Stop Shops



CESCA

Centro de Competencias en Comercio Electrónico



SUMARIO

- Presentación (2)
- El Marco Europeo de Interoperabilidad (3-4-5)
- La estrategia española en favor de la interoperabilidad (6-7)
- Aproximación sobre la interoperabilidad en Galicia (8-9)
- Buenas prácticas en el espacio europeo (10-11)
- Entrevista a Juan José Gómez Romero, Director General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas de la Xunta de Galicia (12)

¿Qué es la interoperabilidad?

El concepto de interoperabilidad se refiere a la necesidad de disponer de herramientas y de convenciones estándar para el intercambio de información y para la cooperación entre administraciones y terceros, es decir, herramientas que permitan cooperar entre las administraciones compartiendo la información de los ciudadanos, de las empresas y de otras administraciones, automatizando proactivamente trámites rutinarios¹.

De esta forma, podemos definir interoperabilidad como 'la capacidad de los sistemas basados en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y de los procedimientos empresariales basados en ellos para intercambiar datos y permitir la puesta en común de información y conocimientos'². Pero podemos añadir también, y enriquecer así la definición, que su desarrollo es un requisito previo y esencial para la puesta en marcha de una administración electrónica efectiva.

La interoperabilidad constituye uno de los principales retos de la Unión Europea en el camino para conseguir un espacio único europeo de la información que favorezca el desarrollo de una Europa más competitiva para las empresas y, fundamentalmente, para las pymes.

En este monográfico se analizan los planes de acción desarrollados en Europa, España y Galicia, en el camino para conseguir una administración pública interoperable.

¹ González Chaira, Fernand, Comunicación 385, Tecnimap, Sevilla, 2006, 'Convergencia, Interoperabilidad y arquitectos de servicios', pág. 4.

² 'European Interoperability Framework for pan-European eGovernment Services' (Marco de interoperabilidad europeo para servicios paneuropeos de administración electrónica), versión 1.0, Noviembre de 2004, <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3473/5585>

NOTA DEL EDITOR: En el presente monográfico se utilizan indistintamente las nomenclaturas 'software libre' y 'software de fuentes abiertas'.



La convergencia digital y la interoperabilidad son dos de los principales retos de la Unión Europea que se recogen entre las prioridades del Plan de Acción i2010 'Una Sociedad de la Información Europea por el crecimiento y el empleo'; iniciativa inscrita en la Estrategia de Lisboa, encaminada a convertir la Unión Europea en una economía basada en el conocimiento, más competitiva y dinámica¹.

El **Plan eEuropa 2010** señala tres prioridades que deben cumplirse antes del 2010:

— La consecución de un espacio europeo único de la información. Para lo que marca cuatro grandes retos:

1. Aumentar la velocidad de los servicios de banda ancha
2. Fomentar nuevos servicios y contenidos en línea
3. Potenciar los dispositivos y plataformas capaces de 'comunicarse' – INTEROPERABILIDAD
4. Hacer más seguro Internet frente al fraude, los contenidos nocivos y los fallos tecnológicos

— Reforzar la innovación y la inversión en el campo de la investigación en tecnologías de la información y de la comunicación (TIC).

— Lograr una sociedad de la información basada en la inclusión, que fomente el crecimiento y el empleo de forma coherente de acuerdo con los principios de desarrollo sostenible y que le de prioridad a la mejora de los servicios públicos y a la calidad de vida.

En el **Plan eEuropa 2010**, la interoperabilidad se considera una de las cuatro prioridades para la creación de un espacio único europeo de la información y un elemento esencial de los servicios públicos basados en las TIC².

Para asentar las bases de la interoperabilidad, es necesario crear un marco de interoperabilidad, y una primera versión es el denominado 'Marco europeo de interoperabilidad para servicios paneuropeos de administración electrónica'³.

El Marco Europeo de Interoperabilidad⁴ se define como un conjunto de recomendaciones y directrices para los servicios de administración electrónica para que las administraciones, empresas y ciudadanos puedan interactuar de forma transfronteriza en un contexto paneuropeo. Sus objetivos son los siguientes:

— Apoyar la estrategia de la UE en cuanto a la provisión de servicios electrónicos centrados en el usuario, mediante la interoperabilidad de los servicios y sistemas de las administraciones públicas, así como entre las administraciones y los ciudadanos y las empresas, en el ámbito paneuropeo.

— Complementar los marcos nacionales de interoperabilidad en aquellas áreas que no pueden ser tratadas adecuadamente desde una perspectiva puramente nacional.

¹ El Plan de Acción Europa 2010 fue aprobado por el Consejo Europeo de Feira en junio de 2000. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/introduction/index_en.htm

² Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo. Interoperabilidad de los servicios paneuropeos de la Administración electrónica. COM (2006) 45 final. Bruselas.

³ <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529>

⁴ http://www.csi.map.es/csi/pdf/documento_IDABC.pdf



_Ayudar a conseguir la interoperabilidad entre diferentes áreas sectoriales, especialmente en el contexto del Programa IDABC⁵ y en otros programas e iniciativas comunitarias relevantes.

El Marco Europeo de Interoperabilidad se construye sobre la base de ocho principios clave: accesibilidad, multilingüismo, seguridad, privacidad, subsidiaridad –sin interferencias en el ámbito interno de las administraciones e instituciones comunitarias-, uso de estándares abiertos –se fijan las características mínimas que debe reunir una especificación técnica para tener la consideración de estándar abierto-, valoración de los beneficios del software libre y uso de soluciones multilaterales.

Asimismo, la interoperabilidad se construye en torno a tres niveles⁶:

_ **Interoperabilidad organizativa.** Considera la modelización de los procesos y la colaboración entre administraciones y se centra en que, para satisfacer los requisitos de la dimensión transfronteriza, los estados miembros deben llegar a acuerdos sobre a qué servicios se contribuye, qué procesos se encuentran implicados, quien hace la función de interfaz y qué otras calidades deben satisfacerse (calidad del servicio, protección de la información, medidas de seguridad...). Es decir, establecer los procedimientos para que los recursos de la información puedan estar conectados de forma fiable, eficaz y eficiente.

_ **Interoperabilidad semántica.** Considera que, además de estar conectados los recursos de información, ésta pueda ser interpretable de forma automática y, por lo tanto, reutilizable por aplicaciones informáticas que no han participado en su creación. Es decir, garantizar que el significado de la información intercambiada no se pierda durante el proceso y que las personas, instituciones y aplicaciones la recuerden y comprendan. El lenguaje XML se apunta como instrumento adecuado para desarrollar semánticas comunes. En este sentido, es necesario destacar que se encuentra en fase de desarrollo en la UE una estrategia de interoperabilidad semántica alrededor de dos elementos:

-**Guía para la estrategia de interoperabilidad semántica de IDABC**, que definirá los principios para la coordinación y gobierno de los basados en lenguaje XML para los servicios paneuropeos de administración electrónica.

-**Centro de intercambio de formatos XML** para los servicios paneuropeos de administración electrónica. Será accesible a través del sitio web del programa europeo IDABC y servirá de plataforma de información y comunicación para los proyectos que trabajen con XML y las actividades de prenormalización en el ámbito de la administración electrónica europea.

_ **Interoperabilidad técnica.** La forma más directa es la interconexión de aplicaciones a través de diversos componentes tecnológicos. El desarrollo y la ubicuidad de las tecnologías Internet, sobre la base de estándares y especificaciones abiertas universalmente aceptadas, permiten un alto grado de interoperabilidad técnica. Ésta debe conseguirse a través de directrices comunes que permitan el uso de soluciones técnicas que funcionen en un escenario multilateral.

El XML (Extensible Markup Language – Lenguaje de Marcado Extensible)
Fuente: www.w3c.org

XML describe un conjunto de reglas para generar texto con datos estructurados. XML no es un lenguaje de programación, por lo que no se necesita ser programador para utilizarlo o entenderlo. Los objetivos de XML son: que pueda ser utilizado de forma sencilla a través de Internet, que soporte una gran variedad de aplicaciones, que sea compatible con otros lenguajes, que los documentos XML sean legibles y claros y de fácil creación, que el diseño XML se pueda preparar con agilidad y sea formal y conciso. Es una tecnología sencilla y tiene un importante papel, ya que permite la compatibilidad entre sistemas para compartir información de forma segura, fiable y sencilla. XML puede utilizarse en bases de datos, editores de texto, hojas de cálculo, Internet... El XML fue desarrollado por un grupo de trabajo creado bajo el auspicio del World Wide Web Consortium (W3C). <http://www.W3C.org/XML>

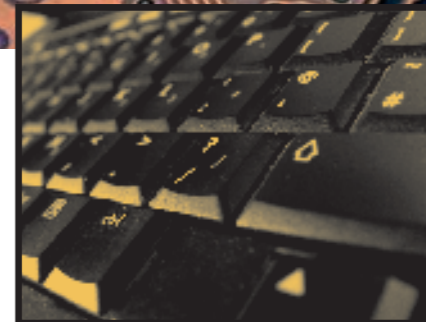
El programa IDABC (Servicios Paneuropeos de Administración Electrónica al Sector Público, a las Empresas y a la Ciudadanía)

El objetivo de este programa de la Comisión Europea es la aplicación de las TIC para impulsar y apoyar la transferencia de servicios relacionados con el sector público a los ciudadanos y a las empresas en Europa, para mejorar la eficacia y la colaboración entre las administraciones públicas y contribuir a hacer de Europa un entorno atractivo para vivir, trabajar e invertir. Para lograr esta finalidad, IDABC defiende firmemente el uso del software libre y de formatos estándar en la Administración pública. Otros objetivos son lograr la interoperabilidad, tanto dentro de los distintos ámbitos de actuación como entre ellos y, de ser el caso, con las empresas y los ciudadanos, en especial, sobre la base de un marco europeo de interoperabilidad; permitir un intercambio de datos entre administraciones públicas eficiente, eficaz y seguro a todos los niveles pertinentes, así como entre estas administraciones y las instituciones comunitarias o otras entidades, etc.

Para lograr una plena interoperabilidad, es necesario que estos tres niveles (interoperabilidad organizativa, semántica y técnica) funcionen y se complementen.

El papel del software libre

Para conseguir la plena interoperabilidad de servicios y contenidos, se percibe como fundamental la utilización de software libre y de fuentes abiertas, entendido como aquel que se distribuye con una licencia que permite ejecutarlo con libertad, conocer su código fuente, poder modificarlo y mejorarlo, así como redistribuirlo a otros usuarios. El debate sobre los beneficios de utilizar o no el software libre y de fuentes abiertas está en la calle, aunque no cabe duda de que debe tener un papel relevante en la base estratégica para el desarrollo de la Administración electrónica..



Interoperabilidad y simplificación administrativa

Para lograr este desarrollo, son esenciales las ventajas de la Administración electrónica. La propuesta de la Directiva Bolkestein sobre los servicios en el mercado interior, publicada en enero de 2004, pone en relieve la importancia y la interrelación entre la infraestructura de la Administración electrónica y la movilidad de las empresas e insta a los estados miembros a promover una Administración interoperable que permita poner puntos de contacto únicos a disposición de las empresas, de manera que se puedan agilizar los procedimientos administrativos. En este sentido, la implementación de las ventanillas únicas empresariales, tanto físicas como virtuales, se configura como ese punto donde los emprendedores pueden resolver todos los trámites para establecer una empresa evitando los desplazamientos a las diferentes instituciones implicadas.

Para poder llegar a esta fase de desarrollo es necesario potenciar la modernización de los servicios públicos, rediseñando los procedimientos, fomentando la interoperabilidad de los sistemas y bases de datos de todos los implicados en el proceso. La interoperabilidad de la Administración constituye, por lo tanto, un paso previo y esencial para lograr una Administración electrónica eficaz que permite agilizar la tramitación administrativa, beneficiando a los usuarios (ciudadanos, emprendedores...) y a las propias administraciones, ahorrándoles a ambos los costes en tiempo y recursos.

⁵ La Decisión 2004/387/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 del abril de 2004, relativa a la prestación interoperable de servicios paneuropeos de administración electrónica al sector público, a las empresas y a los ciudadanos (IDABC), es la base legal del Programa IDABC, para el período 2005-2009, sucesor del Programa IDA. IDABC persigue la identificación, promoción y desarrollo de servicios paneuropeos de administración electrónica dirigidos a ciudadanos, empresas y administraciones.

⁶ http://www.csi.map.es/csi/pdf/documento_IDABC.pdf

La Estrategia Española en Favor de la Interoperabilidad

Para promover la convergencia con la Unión Europea, y como resultado del compromiso con las directrices de la Estrategia de Lisboa, España puso en marcha el programa Ingenio 2010. Con esta iniciativa, se trata de incrementar la inversión en Investigación y Desarrollo (I+D), involucrando al Estado, a la empresa y a la Universidad, así como a otros organismos públicos de investigación. El Programa Ingenio 2010 desarrolla tres instrumentos para alcanzar sus objetivos, entre los que destaca el Plan Avanza¹.

El Plan Avanza trata de promover la convergencia de España con la Unión Europea en materia de sociedad de la información, buscando la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional, la accesibilidad universal y la mejora del bienestar y de la calidad de vida de los ciudadanos.

Los objetivos prioritarios que fija el Plan Avanza se centran en lograr la interoperabilidad de las administraciones públicas y en favorecer una Administración electrónica plenamente desarrollada. Para ello fija como metas para el 2010:

_ Garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas.

_ Establecer mecanismos para que la oferta de servicios en línea se corresponda con la demanda existente, creando un catálogo claro de servicios electrónicos.

_ Garantizar la existencia de canales adecuados para que todos los ciudadanos y empresas puedan hacer uso de los servicios proporcionados por las administraciones públicas.

_ Modernizar las administraciones públicas españolas en términos de mejora de la calidad, agilidad y rendimiento de los servicios a los ciudadanos, eficiencia en el uso de los recursos públicos, reducción de costes, satisfacción de los usuarios, integración interdepartamental y simplificación administrativa.

_ Crear estructuras de cooperación entre las distintas administraciones públicas (Administración General del Estado, comunidades autónomas y entes locales).

Las líneas de actuación del Plan Avanza se centran en cinco grandes áreas: hogar e inclusión de ciudadanos, educación en la era digital, servicios públicos digitales, nuevo contexto digital y competitividad e innovación.

El Plan Avanza y las pymes

El Plan Avanza considera una serie de acciones dirigidas a potenciar el desarrollo de las pymes en el marco de las líneas de actuación centradas en el área de competitividad e innovación. Las acciones que considera son las siguientes²:

_ Incrementar el grado de adopción de las TIC en las pymes españolas. El Plan Avanza considera que, al final del período de ejecución (2010), el porcentaje de empresas con conexión a Internet deberá alcanzar el 99% para las que tienen más de diez empleados y el 79% para microempresas y autónomos.

_ Aumentar la implantación del negocio electrónico, es decir, de la incorporación de las TIC en los procedimientos de negocio de las empresas. El objetivo es que, en 2010, el 87% de las empresas de más de diez empleados disponga de sitio web y que el 55% realice actividades de comercio electrónico. En el caso de microempresas y autónomos, las cifras objetivo serían del 89% y del 26% respectivamente.

_ Impulsar la implantación de la factura electrónica como uno de los resortes más eficaces para promover el uso eficiente de las TIC en las pymes, facilitando el desarrollo del comercio electrónico.

El Plan Avanza. Actuaciones

Por otra parte, lograr una administración electrónica plenamente desarrollada constituye un objetivo clave del Plan Avanza y para ello ha desarrollado diferentes acciones.

Actuación	Cobertura	Entidad ejecutora	Contenido
PISTA WAI Accesibilidad	Administración General del Estado	MITYC	Este proyecto informático pretende dotar a las administraciones públicas y grandes corporaciones de una herramienta capaz de realizar un análisis del grado de accesibilidad de sus páginas web y, además, proporciona los instrumentos necesarios para el desarrollo de futuros proyectos web atendiendo a criterios de accesibilidad. Las herramientas a desarrollar incluyen: -Una herramienta de análisis que determine el grado de accesibilidad de un sitio web -Una plataforma web con módulos que permitan a los usuarios obtener los necesarios conocimientos sobre el desarrollo de una web con criterios de accesibilidad -Una serie de diez cursos sobre el desarrollo de web accesibles que se impartirán a través de un módulo de e-learning.
Incorporación del XBRL (Extensible Business Reporting Language)	Administración General del Estado	INTECO en colaboración con el MAP	Proyecto de intercambio de datos entre administraciones públicas susceptibles de ser utilizados por el sector privado (XBRL – Factura Digital).
Red Oficinas Integradas 060	Administración General del Estado	MAP	Creación, en colaboración con comunidades autónomas y entidades locales, de una red de oficinas que presten una oferta normalizada a los ciudadanos de servicios de los tres niveles administrativos. La red presta servicios multinivel: servicios de recepción y registro de documentos, servicios de información y asesoramiento, servicios de gestión integrada. Las ventanillas únicas empresariales están integradas en las oficinas. Los objetivos del proyecto son: -entrada en servicio de la plataforma tecnológica centralizada -apertura de oficinas 060 en delegaciones y subdelegaciones del Gobierno -apertura de oficinas 060 en 3 CCAA (2006) y 45 municipios (2007) -conversión de 7 oficinas Xanela Única Empresarial en oficinas 060 (2006)
Portal Web AGE 060	Administración General del Estado	MAP	Creación del portal 060 como portal de referencia en el ámbito público y concentrador de las relaciones, interacciones y transacciones entre ciudadanos y administraciones públicas. Se trata de un espacio virtual aglutinador y clasificador de servicios interactivos, personalizados y de valor añadido en las vertientes de información y transacción. Se configura como el instrumento del canal Internet del repositorio de datos y servicios 060 (prestará servicio a otros canales como el teléfono, SMS, oficinas presenciales y TDT).
Red TESTA	Unión Europea	Comisión Europea	La red TESTA impulsa un modelo según el cual el acceso a los servicios paneuropeos desde los Estados miembros se produce a través de sus propias intranets administrativas. Está aislada de Internet e interconectada a las redes administrativas de los Estados miembros y de las instituciones y agencias europeas. Está compuesta por una red troncal común (EuroDomain), unas redes administrativas (LocalDomains) y áreas de conexión específicas (EuroGates). Se trata de una plataforma que permite la interconexión de telecomunicaciones en unas condiciones de disponibilidad y seguridad que ninguna otra red puede garantizar. En España la Intranet Administrativa con TESTA está operativa desde junio del 2000.

PLAN AVANZA. PROGRAMA PYME DIGITAL

_ El programa se inició en 2006, con una dotación de 10 millones de euros.

_ Su objetivo es impulsar la implantación de soluciones TIC, fomentar la disponibilidad de nuevas soluciones de negocio electrónico y promover la utilización de la factura electrónica y de los procedimientos telemáticos.

_ De acuerdo con los resultados de la fase experimental, se diseñará la fase operacional para el período 2007-2010. El Ministerio de Industria aportará 100.000 euros por comunidad y ciudad autónoma, y el resto de sus fondos (8,1 millones de euros) se distribuirá proporcionalmente en función de los porcentajes empleados en el reparto de la financiación del Gobierno en los convenios del Plan Avanza suscritos con las comunidades autónomas, en las medidas de la línea de competitividad e innovación.

¿Qué son las Oficinas Integradas 060?

Son espacios comunes de atención al ciudadano para la prestación, de forma presencial, de servicios integrados de información, orientación, atención y tramitación sobre determinados aspectos de la actividad administrativa. Las Oficinas Integradas 060 se clasifican en función de su capacidad y nivel de servicios:

_ Oficinas de contacto: prestación de servicios de nivel primario consistentes en recepción, registro y remisión de comunicaciones al ciudadano.

_ Oficinas de información: que, además, desarrollan servicios de nivel intermedio consistentes en la atención y orientación personalizada a los ciudadanos sobre los servicios públicos e informaciones más relevantes de las administraciones.

_ Oficinas de gestión integral: que, además, asumen un nivel avanzado, definido por la prestación de servicios integrales de gestión que comprenden la tramitación conjunta de procedimientos y trámites de competencias de las distintas administraciones.

La Red 060 es una ventanilla única de atención integral al ciudadano que pretende concentrar los trámites de los tres niveles de la Administración Pública (estatal, autonómico y local) y que se canaliza a través de las oficinas, Internet y teléfono.

El Portal 060 ofrece servicios telemáticos de atención al ciudadano, funcionando como oficina virtual. A través de este portal, los ciudadanos pueden resolver directamente sus gestiones burocráticas con un certificado digital, o con el DNI electrónico.

¹ Además del Plan Avanza, el Programa Ingenio 2010 puso en marcha los CENIT (Consortios Estratégicos Nacionales de Investigación Tecnológica), que promueven acuerdos de colaboración entre grupos de investigación públicos y privados y están cofinanciados al cincuenta por ciento por el sector público; y el CONSOLIDER, una línea estratégica destinada a alcanzar la excelencia investigadora incrementando la cooperación entre investigadores y fomentando la creación de grandes grupos de investigación.

² http://www.planavanza.es/NR/rdonlyres/F3D2C27A-FE8E-4BFF-ABFA-B3F8D02F4F39/14383/plan_avanza_documento_completo.pdf

Aproximación sobre la interoperabilidad en Galicia

El reto de la interoperabilidad organizativa, semántica y técnica de las administraciones públicas que promueve la Unión Europea es de momento un marco teórico en el que todos los estados deben contribuir para la puesta en práctica real. En el marco del proyecto ICHNOS, se ha desarrollado un trabajo de campo cuyos resultados permiten realizar una aproximación a la situación en Galicia a través de voces autorizadas de distintos campos, fundamentalmente el técnico, el político y el académico. Por lo que se desprende del análisis cualitativo de sus contribuciones, parece que, en la práctica, en Galicia queda mucho camino por recorrer para lograr este objetivo de la interoperabilidad de las administraciones públicas, que redundará en la agilización de los trámites administrativos y contribuirá a crear un tejido empresarial más competitivo¹.

Desde el punto de vista de la interoperabilidad organizativa, la percepción general de los expertos consultados es que existe una descoordinación entre las administraciones que implica que los administrados tengan que realizar excesivos trámites burocráticos, en muchas ocasiones por duplicado, para cumplir los requisitos específicos de cada organismo; una traba que se une a la de que la ausencia de una planificación conjunta supone que, a veces, sus actividades se solapen, como sucede con los cursos de formación a emprendedores. En este sentido, se echa en falta más organización, eficacia y colaboración entre las distintas administraciones con la finalidad de optimizar los resultados.

Las administraciones públicas son percibidas por los entrevistados como cerradas y celosas de sus competencias; una situación que dificulta la capacidad de crecimiento y desarrollo y se traduce en un gasto innecesario de unos recursos que son limitados. Muchos de los entrevistados señalan también que observan una carencia de voluntad política para resolver estas trabas, lo que puede relacionar-

se con que esta problemática no haya alcanzado todavía relevancia o visibilidad en las agendas correspondientes.

En relación con la interoperabilidad técnica, existe coincidencia en manifestar que no existe, ya que no se dispone de las herramientas necesarias: no hay plataformas que permitan a las infraestructuras informáticas de las administraciones comunicarse entre sí, ni protocolos estandarizados. Las causas de esta situación se ven nuevamente atribuidas a los celos de las propias competencias, pero también al temor por la seguridad en la transmisión de datos.

El tema de la seguridad es un argumento reiteradamente señalado como causa de la falta de interoperabilidad semántica, junto con la ausencia de voluntad política. En este sentido, se valora como una herramienta clave la firma digital.

En líneas generales, cabe destacar la visión de que en Galicia queda un largo camino por recorrer y numerosas barreras que eliminar para lograr la interoperabilidad de las administraciones públicas que impulsa la Unión Europea y en la que España y Galicia deben necesariamente estar

La descoordinación entre administraciones. La visión de los técnicos

Los perfiles técnicos entrevistados para la elaboración del informe sobre la 'Interoperabilidad en las administraciones públicas' son los que más incidieron en destacar la descoordinación existente entre las distintas administraciones. Se refieren a la 'dificultad de ponerlas en sintonía', a 'las incongruencias' en las relaciones entre administraciones y señalan, como consecuencias de esta carencia de interoperabilidad técnica, la 'falta de efectividad' y la 'duplicidad de esfuerzos'.

Iniciativas impulsadas por la Administración gallega que contemplan la interoperabilidad

La Xunta de Galicia ha llevado a cabo en los últimos años diferentes iniciativas relacionadas con la interoperabilidad entre las que destacamos las siguientes:

El SXPA. El SXPA es un sistema de gestión unificada de procedimientos en una única plataforma informática. Permite la tramitación de expedientes que pueden ser presentados ante la Xunta de Galicia con la utilización de la firma electrónica. Su objetivo prioritario, desde su puesta en marcha, es el de acercar la administración al ciudadano. Desde el punto de vista técnico, para la puesta en marcha del SXPA se creó una plataforma informática global compuesta por tres elementos básicos:

_Hardware y software de base, basado en sistemas abiertos de bases de datos distribuidas y arquitecturas cliente/servidor, con ordenadores personales y servidores unix respectivamente.

_Software de aplicaciones, que permite la tramitación administrativa global, integrado con aplicaciones complementarias que dan respuesta a las necesidades exigidas por la gestión y explotación de datos de cada procedimiento.

_Red privada corporativa de comunicaciones de voz y datos que da soporte a estos y otros sistemas.

El SERI (Servicio de Respuesta Inmediata). Permite una resolución inmediata en 48 procedimientos administrativos que son los de mayor incidencia para los ciudadanos -desde el punto de vista cuantitativo-. La implantación

del SERI ha requerido la implantación de un sistema informático global para la gestión administrativa y un proceso paralelo de descentralización.

El portal www.eidolocal.es. En virtud de un convenio de colaboración entre la Consellería de Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública, la Federación Galega de Municipios e Provincias (FEGAMP) y la Consellería de Xustiza, Interior e Relacións Laborais se puso en marcha el Portal de los Ayuntamientos de Galicia, www.eidolocal.es, con el objetivo de intensificar la comunicación y la tramitación, vía Internet, entre las entidades locales y la Xunta de Galicia, siendo su finalidad última informar al completo de la tramitación entre la Administración local y la autonómica, y crear un espacio de información común.

El PEGSI (Plan Estratégico Gallego para la Sociedad de la Información). El objetivo de este plan, aprobado el 10 de enero de 2007, es promover la innovación como motor del desarrollo y crecimiento de Galicia. El PEGSI contempla la necesidad de llevar a cabo un proceso de integración bajo la premisa de la interoperabilidad administrativa, que esté basada en los estándares abiertos y plataformas tecnológicas de código libre. Con la implantación de estándares abiertos se garantiza además otro objetivo: el desarrollo de los servicios gallegos de gobierno electrónico. El PEGSI estará vigente hasta el 2010 y cuenta con una dotación presupuestaria de 800 millones de euros. La Xunta de Galicia sigue así la recomendación de la UE de garantizar la interoperabilidad de los sistemas y procesos de información de las administraciones públicas.



¹ En el SCP6 se facilitarán los datos relativos al trabajo de campo que sirvió como una de las fuentes primarias de la serie de monográficos del proyecto ICHNOS.

Juan José Gómez Romero

Director General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas de la Xunta de Galicia



La Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas se configura como un órgano de impulso de la modernización y reforma de la Administración Autónoma de Galicia, para garantizar que la mejora continuada en la gestión, la transparencia, la participación y la responsabilidad sean una constante en la actuación de la Administración de esta Comunidad Autónoma y que los servicios que se prestan al ciudadano se desarrollen con criterios de máxima calidad, eficacia y eficiencia. Como máximo responsable de la Dirección General de Calidad y Evaluación de las Políticas Públicas, Juan José Gómez Romero, nos ofrece su visión sobre los avances en materia de interoperabilidad en la Administración Autónoma.

– La futura Ley de Administración Electrónica, ¿qué mejoras va a aportar en la relación entre los ciudadanos y la Administración?

La nueva Ley –que ahora se denomina Ley para el Acceso de los Ciudadanos a la Administración Electrónica, de acuerdo con la voluntad del Gobierno central de establecer y salvaguardar el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones por medios electrónicos– como la propia norma dice, pretende facilitar el acceso por vía telemática de los ciudadanos a la administración, a todas las administraciones, las 24 horas del día, sin intercambio de papeles. Los derechos reconocidos a los ciudadanos podrán ser ejercidos a partir del 31 de diciembre de 2009.

– En su opinión, ¿existe en la actualidad interconexión entre las Administraciones?

Entre la Administración Central y las Administraciones Autónomas, existe la infraestructura, están conectadas, pero de forma ineficiente. El Ministerio de Administraciones Públicas está instalando la infraestructura técnica, una Intranet administrativa, que aporta valor ya que permitirá optimizar nuestras conexiones y costes. Ahora sólo queda que nos centremos en la progresiva disponibilidad de los servicios corporativos de calidad y en el desarrollo de las respectivas competencias basándose en arquitecturas informáticas orientadas a servicios y, por lo tanto, perfectamente interoperables.

– Los avances tecnológicos de los que se dispone en la actualidad, como la firma digital, ¿considera que benefician a los emprendedores a la hora de iniciar una actividad?

En mi opinión sí, aunque sólo sea a nivel de desplazamientos, horarios y ese tipo de cuestiones, es evidente que lo facilita. Un proyecto en el que se está trabajando ahora es el de la Personalidad Administrativa Digital, una iniciativa que pretende que ningún ciudadano que

haya aportado algún tipo de documento a una Administración tenga que volver a aportarlo en otro procedimiento. Esta iniciativa está contemplada en la Ley para el Acceso de los Ciudadanos a la Administración Electrónica. Sin embargo, deberá establecerse la normativa adecuada para su regulación. La principal barrera que manifiestan los ciudadanos respecto a la utilización de los servicios de la sociedad de la información como la Administración electrónica es la seguridad, tanto de índole jurídica como relacionada con la propiedad o la intimidad. Las cuestiones de inseguridad jurídica las resolverá en buena parte la citada Ley y otras barreras como las dudas a la hora de realizar pagos a través de la red, dispondrán de una importante herramienta que es la certificación electrónica. A través de ella, los ciudadanos y las empresas tienen plenas garantías de autenticidad y uso correcto de su información así como recursos más allá de las vías tradicionales.

– ¿Está trabajando Presidencia o todas las Consellerías en este sentido?

Presidencia trabajó en 2006 y continúa trabajando para sentar las bases de una Administración moderna. En una primera fase se están mejorando las infraestructuras y las herramientas básicas de trabajo corporativo que permitan la puesta en marcha de servicios al ciudadano por parte de los diferentes departamentos con la mayor eficacia y eficiencia. En este procedimiento se están buscando soluciones que posibiliten esa eficiencia. Presidencia ha puesto ya en marcha soluciones al desarrollo web, al trabajo corporativo o a la gestión documental y trabaja en cuestiones muy importantes como la gestión de procedimientos o en lo que las organizaciones se llama inteligencia de negocio.

– ¿Y cual es la herramienta de conexión?

La red corporativa de la propia Xunta de Galicia, gestionada por la Consellería de Presidencia, que presta servicio a más de 100.000 usuarios de distintas Consellerías y a otras administraciones, y ha sido uno de los puntos de trabajo más importantes durante 2006. Además, de cara al 2007, la Administración de Galicia contará con una red de alta capacidad mejorando su sistema de gestión. Debemos destacar en este sentido que la gestión de la red corporativa de la Xunta de Galicia ha obtenido la certificación de calidad ISO 9000:2000.

