

# A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DESDE UNHA PERSPECTIVA COMPARADA





# A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA DESDE UNHA PERSPECTIVA COMPARADA

## Coordinadores da publicación

Xosé Mahou  
Doutor en Ciencia Política e da Administración,  
profesor da Universidade de Vigo

Alexander Heichlinger  
Spellin: Senior Lecturer & Project Leader,  
EIPA-ECR Barcelona



**Escola Galega de Administración Pública**

Santiago de Compostela, 2008

Edita_	ESCOLA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (EGAP) Rúa de Madrid 2 – 4, Polígono das Fontiñas 15707 Santiago de Compostela
Coordinadores da publicación_	Xose Mahou Alexander Heichlinguer
Tradución_	Ramiro Anxo Combo
Deseño e maquetación_	KRISSOLA DESEÑO, S.L.
Imprime_	Tórculo Artes Gráficas S.A.
ISBN_	978-84-453-4655-6
Depósito legal_	C 3807-2008

# ÍNDICE

## Introdución.

### A e-administración: retos e oportunidades nun contexto de gobernanza multinivel 7

*Xosé Mahou*

(Doutor en Ciencia Política e da Administración, profesor da Universidade de Vigo)

*Alexander Heichlinger*

(Senior Lecturer & Project Leader, IEAP-CER Barcelona)

### BLOQUE I. Plans estratéxicos e goberno electrónico 15

#### A política comunitaria sobre a sociedade da información e as TIC: 17

¿Onde estamos? e ¿Cara a onde queremos ir?

*Alexander Heichlinger*

(Senior Lecturer & Project Leader, IEAP-CER Barcelona)

#### O Plan estratéxico galego da sociedade da información (PEGSI 2007-2010) 31

Antonio Pérez Casas

(Asesor da Consellería de Innovación e Industria)

#### E-goberno e e-administración na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal. 49

Unha visión desde a e-gobernanza local

*Enrique José Varela Álvarez*

(Profesor axudante da Área de Ciencia Política e da Administración, Universidade de Vigo)

## BLOQUE II. A cidadanía e o espazo público virtual 79

As novas relacións entre o sector público e a cidadanía: e-government 2.0 81

*Roc Fages Ramió*  
(e-xornalista e editor especializado en e-goberno)

Innovación en servizo sociais e servizos de saúde 97

*Joan Ramon Marsal Yúfera*  
(e-consultor, asesor do Comité de Expertos en Servizos Sociais do Departamento de Benestar Social da Generalitat de Catalunya)

Servizos *on line* da Axencia Estatal de Administración Tributaria 115

*José María Villarquide*  
(Xefe da Dependencia Rexional de Informática de Galicia, Axencia Tributaria)

¿Favorece a Internet a relación da Administración coa cidadanía? 137

*Carlos M. Otero Suárez*  
(Xestor administrativo e economista)

## BLOQUE III. Administración electrónica local 149

A administración electrónica no ámbito local. Experiencias e liñas de desenvolvemento en Galicia 151

*Guillermo Márquez Cruz*  
(Catedrático de Ciencias Políticas e da Administración, Universidade de Santiago de Compostela)

O portal da Administración local de Galicia. Eidolocal. Técnica do portal EidoLocal, Dirección Xeral de Administración local 187

*Raquel Cordeiro Antepazo*  
(Técnica do portal Eidolocal)

A administración electrónica no Concello da Coruña. A Tarxeta e-Coruñ@ 225

*José M.ª V. Ares Abalo*  
(Xefe do Departamento de Atención Cidadá e Innovación Tecnolóxica do Concello da Coruña)

Aberto 24 horas: Administración electrónica no Concello de Vigo 239

*Ricardo Rodríguez Frieiro*  
(Técnico informático do Concello de Vigo)

# INTRODUCCIÓN. A E-ADMINISTRACIÓN: RETOS E OPORTUNIDADES NUN CONTEXTO DE GOBERNANZA MULTINIVEL

Autores

Xosé Mahou

Alexander Heichlinger





Se algo caracteriza as sociedades avanzadas actuais é o lugar hexemónico que ocupan no seu seo as tecnoloxías da información e do coñecemento (TIC). As administracións públicas, como sistemas abertos e adaptados ao seu contexto, non permaneceron á marxe do influxo das TIC e situaron a promoción destas tecnoloxías no eixe vertebral das estratexias de reforma administrativa implementadas nos últimos anos.

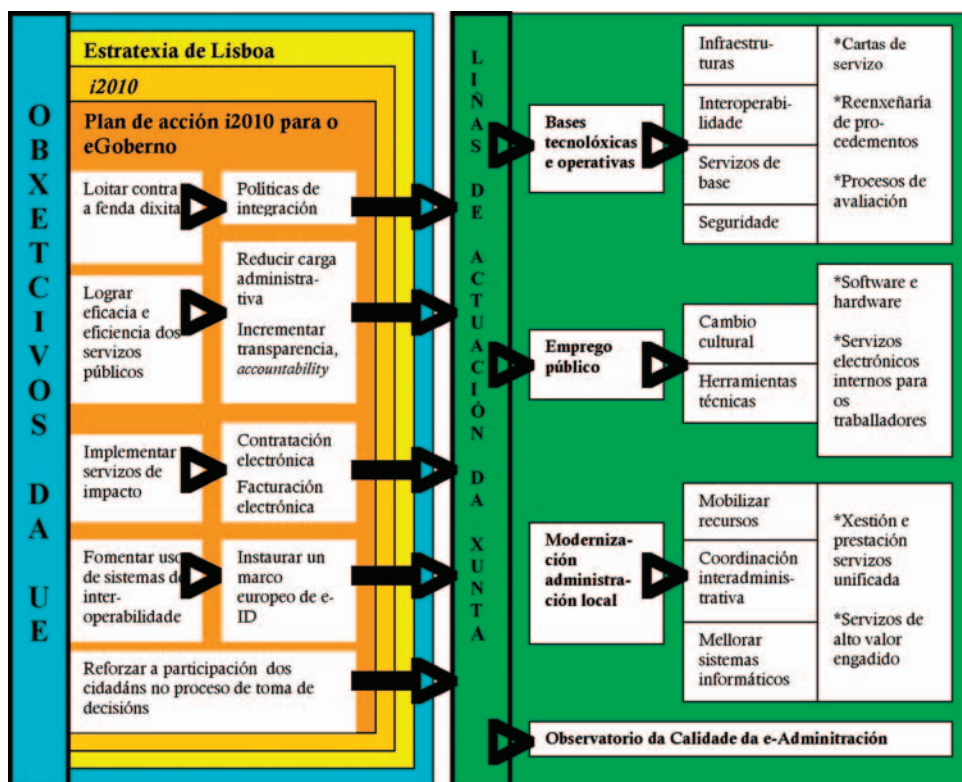
Ademais dunha maior optimización dos recursos, as TIC contribuíron ao pulo da gobernanza, unha nova forma de gobernar que substitúe a visión xerárquica do goberno por unha perspectiva onde prima a horizontalidade, o dinamismo e as relacións reticulares. O resultado é un proceso de elaboración de políticas públicas fundamentado no consenso, a cooperación e a interacción entre actores, xerando novas oportunidades para o acceso dos cidadáns a estruturas cada vez máis transparentes.

O proceso de elaboración e implementación das políticas de promoción da sociedade da información e do goberno electrónico son un bo exemplo deste estilo de goberno. Non en van, estas iniciativas contribúen decididamente a afondar, por un lado, na reforma administrativa enmarcada na nova xestión pública e, por outro, a crear o terreo propicio para o desenvolvemento da “boa gobernanza”, integrando estruturas e actividades dos distintos niveis de goberno, da sociedade civil e do sector privado.

A política sobre sociedade da información de Galicia encádrase neste modelo reticular recollendo principios reitores establecidos pola UE e reflectindo a interacción da Xunta con organizacións privadas de diferente signo. Esta estratexia, o denominado *Plan Estratéxico Galego para o desenvolvemento da Sociedade da Información* (PEGSI 2007-2010), vén cubrir o silencio da Administración autonómica, que non deseñara ata a data un plan de acción integral neste ámbito nin realizara ningún estudo sobre o grao de penetración en Galicia da sociedade da información e o coñecemento.

O PEGSI intenta imprimir un cambio de rumbo e acelerar, desde numerosos flancos, o pleno desenvolvemento da SIC en Galicia. O seu marco de referencia inicial é a *Estratexia de Lisboa*, que ten como obxectivo lograr unha economía europea máis competitiva sobre a base do coñecemento e alcanzar un maior número de empregos e de maior calidade. Esta estratexia vai articular a política da sociedade da información da UE fixada na iniciativa *i2010* (*Unha sociedade da información europea para o crecemento e o emprego*) e dirixida a construír un espazo único europeo da información, a reforzar a innovación e investimento en TIC e a reducir a fenda dixital e mellorar os servizos públicos. Este último obxectivo é desenvolvido con maior grao de concreción polo denominado *Plan de acción i2010 para o e-goberno*, cuxo contido é adaptado á Administración autonómica pola Xunta na estratexia sectorial do PEGSI *Servizos Públicos de Calidade (PUB)*.

**Figura 1:** Concreción obxectivos do *Plan de Acción i 2010 para o eGobierno* na estratexia sectorial do PEGSI *Servizos Públicos de Calidade (PUB)*  
 [Verde/círculo: intensidade elevada no obxectivo; laranxa/cadrado: intensidade moderada no obxectivo]



Fonte: Elaboración propia.

Tal como podemos observar na figura 1, as estratexias da UE e da Xunta de Galicia inciden en dous tipos de accións básicas para asegurar servizos electrónicos de calidade. En primeiro lugar, accións *intraorganizativas* centradas na diversificación das canles de comunicación cos cidadáns (*multicanalidade*) –especialmente en ámbitos de escasa penetración da Internet e intensa fenda dixital– e no deseño de aplicacións seguras e de acceso sinxelo a través de interfaces de alta usabilidade.

En segundo lugar, estas medidas non poden alcanzar un desenvolvemento óptimo se non van acompañadas de accións *interorganizativas* que poñan en valor e faciliten a coordinación entre os distintos organismos e unidades implicadas nun mesmo servizo. Estamos ante o principal reto a que se enfrontan actualmente as administracións públicas, isto é, afondar e consolidar as relacións intergubernamentais mediante a posta en práctica de sistemas e procedementos técnicos de **interoperabilidade** (ou interconectividade) que posibiliten o intercambio de datos e información para executar servizos de xeito coordinado.

Este contexto de descentralización de competencias obriga os diferentes niveis administrativos a realizar integracións interdepartamentais e interinstitucionais, de modo que a **innovación** nas administracións públicas non debe reducirse ao uso intensivo das TIC por parte do empregado público ou a unha modificación nos procedementos tradicionais de traballo. Se o obxectivo da introdución das novas tecnoloxías é prestar servizos de **calidade** aos cidadáns baixo parámetros de rapidez, sensibilidade á demanda, confianza e seguridade, esta nova forma de traballo debe superar a perspectiva do servizo público entendido como mera xestión de competencias exclusivas e completamente illadas do resto de organizacións.

Os mecanismos de interoperabilidade permiten abandonar, desde o punto de vista técnico –non así político–, esta visión simplificada integrando as competencias de varias organizacións en servizos transversais e situándoos en calquera punto da rede. Con isto conséguese, por un lado, que o cidadán acceda aos servizos públicos aínda descoñecendo qué administración ou departamento é competente, ben a través de macroportais ou ben a través de calquera páxina web institucional. E por outro lado, lógranse altos niveis de **rendibilidade**, pois evítase a reiteración do mesmo esforzo por parte do cidadán e da propia Administración, así como o solapamento de servizos e o custo económico e humano que isto comporta.

A recente lexislación estatal sobre administración electrónica –a Lei 11/2007, do 22 de xuño, para o acceso electrónico dos cidadáns ás administracións públicas, e a Lei 56/2007, do 28 de decembro, de medidas de impulso da sociedade da información– incide nesta idea de interoperabilidade como fundamento cardinal do servizo *on line*, ademais de consolidar a e-administración como dereito subxectivo dos cidadáns na sociedade da información (Rodríguez, 2006: 2). Así, no artigo 4 da Lei 11/2007 establécese como principio xeral “a cooperación na utilización de medios electrónicos polas administracións públicas co obxecto de garantir tanto a interoperabilidade dos sistemas e solucións adoptados por cada unha delas como a prestación conxunta dos servizos aos cidadáns. En particular, garantirase o recoñecemento mutuo dos documentos electrónicos e dos medios de identificación e autenticación que se axusten á lei”.

Este marco normativo prevé a interoperabilidade desde varias perspectivas complementarias. O compoñente tecnolóxico da interoperabilidade –interoperabilidade técnica–, de enorme predicamento nos primeiros anos de desenvolvemento da administración electrónica, móstrase actualmente como o campo menos problemático na súa implantación. A posta en marcha de técnicas que permiten integrar as administracións nun sistema reticular compartindo solucións debe ser acompañada necesariamente por outros aspectos que contribúan á cooperación en termos organizativos, semánticos e legais.

Falamos, así, de interoperabilidade organizativa, que incide na superación das relacións xerárquicas da Administración burocrática tradicional a prol do establecemento dun modelo de colaboración flexible entre diferentes entidades públicas e privadas co obxectivo de alcanzar unha prestación do servizo orientado ao cidadán. Neste sentido, faise necesaria unha interoperabilidade de corte semántico, isto é, un sistema en que a información, os servizos e os procedementos intercambiados teñan o mesmo significado para todos os actores que interveñen, ademais dun marco normativo –ou interoperabilidade legal– en todos os niveis de goberno que facilite a cooperación entre administracións, e entre estas e os cidadáns.

A interoperabilidade e outros aspectos nucleares do goberno electrónico foron obxecto de debate nas **Xornadas de administración electrónica desde unha perspectiva comparada**, organizadas conxuntamente pola Escola Galega de Administración Pública (EGAP) e o Instituto Europeo de Administración Pública-Centro Europeo de Rexións (IEAP-CER) de Barcelona, os días 15 e 16 de novembro de 2007 en Santiago de Compostela.

Dado o interese que espertan estes temas entre os empregados públicos e a comunidade científica en xeral, tanto a EGAP como o IEAP-CER consideraron oportuno reunir nunha publicación as principais contribucións arredor de tres grandes bloques temáticos: plans estratéxicos e goberno electrónico, a cidadanía e o espazo público virtual, e a administración electrónica local, dando conta das principais liñas de debate sobre o fenómeno do e-goberno.

O primeiro bloque comprende tres relatorios centrados no estudo das estratexias de fomento da sociedade da información e do goberno electrónico que están a ser implementadas por diferentes niveis administrativos. **Alexander Heichlinger**, *Senior Lecturer and Project Leader* do IEAP-CER de Barcelona, realiza unha aproximación á política da UE neste terreo –o denominado Plan de acción i2010 para o e-goberno en Europa–, deténdose nos obxectivos e medidas concretas deste así como naquelas experiencias que están a ter un importante éxito en certos países europeos e que poden ser exportadas ao resto de socios comunitarios. Como reflexo da necesaria adaptación do contido deste plan ao contexto galego, o artigo de **Antonio Pérez Casas**, asesor da Consellería de Innovación e Industria, inténase no estudo do *Plan estratéxico galego da sociedade da información*, debullando o seu proceso de elaboración e sintetizando os seus obxectivos, estratexias operativas e liñas de actuación. Pola súa banda, **Enrique Varela Álvarez**, profesor de Ciencia Política e da Administración da Universidade de Vigo, dirixe o foco da súa investigación a analizar as implicacións do e-goberno e a e-gobernanza no desenvolvemento da Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal.

O segundo bloque xira arredor da interacción, cada vez máis constante, entre cidadanía e administracións públicas, achegando prácticas e visións de ambos os espazos con exemplos de experiencias de referencia mundial. Desde a óptica do sector público, **Joan Ramon Marsal Yúfera**, asesor do Departamento de Benestar Social da Generalitat de Catalunya, examina, en termos de produtividade, calidade e prestación, os retos e oportunidades do uso das TIC no campo específico dos servizos sociais e da saúde, mentres **José María Villarquide**, xefe da Dependencia Rexional de Informática de Galicia da AEAT, expón as claves do éxito da Axencia Tributaria realizando un exame exhaustivo do seu portal e dos servizos *on line* que ofrece. Desde a óptica da cidadanía, **Roc Fages Ramio**, consultor asociado de LTCProject, entra no fenómeno da web 2.0 para amosar as enormes posibilidades que ofrecen as aplicacións da denominada “intelixencia colectiva” para incidir nos asuntos públicos e participar nas tomas de decisión. Pola súa parte, o artigo de **Carlos M. Otero Suárez**, xestor administrativo e economista, incide nas vantaxes que está a ofrecer a administración electrónica na praxe diaria das pequenas empresas, ao mesmo tempo que denuncia certos aspectos negativos como a excesiva responsabilidade do cidadán, a falta de seguridade, a obrigatoriedade no uso dos sistemas telemáticos ou a desatención e falta de axudas por parte das administracións públicas.

O terceiro e último bloque reúne catro traballos sobre a máis próxima aos cidadáns: os concellos. En primeiro lugar, **Guillermo Márquez Cruz**, catedrático de Ciencia Política e da Administración da Universidade de Santiago de Compostela, describe o contexto de evolución da e-administración deténdose nos factores que contribuíron á súa institucionalización, en especial nas corporacións locais. As seguintes achegas dan conta de prácticas e liñas de desenvolvemento específicas de administración electrónica nos concellos galegos. Desde unha perspectiva xeral, **Raquel Cordeiro Antepazo**, técnica do portal Eidolocal da Dirección Xeral de Administración Local, describe a estrutura externa e interna desta web así, como os diferentes servizos que pon á disposición dos concellos galegos, mentres que **José M.<sup>a</sup> Ares Abalo** (xefe do Departamento de Atención Cidadá e Innovación Tecnolóxica) e **Ricardo Rodríguez Frieiro** (xefe de Informática e Comunicacóns) nos amosan os casos de maior éxito de introdución das TIC nos concellos galegos: A Coruña e Vigo, respectivamente.

## Bibliografía

- ABERBACH, J. D. e ROCKMAN, B. A. (1999): "Reinventar el gobierno: Problemas y Perspectivas", *Gestión y análisis de políticas públicas*, 15, pp. 3-77.
- CRIADO, J. L.; HUGHES, O. E. e TEICHER, J. (2002): "e-Government and Managerialism: A Second Revolution in Public Management", relatorio presentado no VI International Research Symposium on Public Management, 8-11 de abril en Edimburgo.
- CRIADO, J. L.; RAMILO, M. C. e SALVADOR, M. (2002): *La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora*, ensaio presentado ao XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico", dispoñible en <[http://www.cnti.gob.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf](http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico4.pdf)>.
- HEICHLINGER, A. (2006): *L'Administració electrònica a les regions europees*, Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- LIIKANEN, E. (2003): "La administración electrónica para los servicios públicos europeos del futuro", *Lección inaugural del curso académico 2003-2004* da Universitat Oberta de Catalunya, dispoñible en <<http://www.uoc.edu/dt/20334/index.html>>.
- RODRÍGUEZ, J. R. (2006): "El modelo Barcelona de administración electrónica: adopción e institucionalización", en *Uocpapers*, nº 3, Barcelona.
- ROJO SALGADO, A. (2005): "La gobernanza: un modelo alternativo de gestionar el conflicto", en *Revista de pensamiento do Eixo Atlántico*, nº 8, pp. 5-30.



# BLOQUE I. PLANS ESTRATÉGICOS E GOBERNO ELECTRÓNICO





# A POLÍTICA COMUNITARIA SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMACIÓN E AS TIC: ¿ONDE ESTAMOS? E ¿CARA A ONDE QUEREMOS IR?

Autor

Alexander Heichlinger<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Agradéceselles o apoio académico e técnico na transcripción deste artigo a Meritxell Barbeta e Patricia Gallego Granados, asistentes no Instituto Europeo de Administración Pública-Centro Europeo de Rexións (IEAP-CER).



Coa Estratexia de Lisboa, o principal obxectivo que se pretende lograr é converter a UE na economía máis competitiva e a base de coñecemento con máis emprego e cohesión social. Todo isto preténdese conseguir mediante un aberto método de coordinación a base dun *benchmarking* de iniciativas e accións nacionais para chegar aos obxectivos definidos nos diferentes plans de acción.

O obxectivo de Lisboa é proporcionar unha idea sobre o futuro da UE e dos seus estados membros e os seus centos de rexións que están a loitar no seu camiño a través das “augas tormentosas e lamascentas” da globalización, o cambio demográfico e a continua escaseza de diñeiro e recursos.

Neste sentido, a Comisión propón relanzar a Estratexia de Lisboa concentrando a súa acción en dúas tarefas principais: producir un crecemento máis forte e máis duradeiro e crear máis emprego e de mellor calidade. Todo isto, baseándose nun desenvolvemento sustentable que faga de Europa un lugar máis atractivo para investir e traballar, creador e impulsor de coñecemento e innovación en favor do crecemento, e con máis e mellores postos de traballo.

Facer fronte ao reto do crecemento e o emprego en Europa é a chave que desbloqueará os medios necesarios para poder alcanzar as aspiracións europeas xerais a nivel económico, social e ambiental. Para que isto sexa posible, é fundamental contar cunha base macroeconómica sólida e finanzas públicas de calidade, en particular, coa aplicación de políticas macroeconómicas orientadas cara á estabilidade e de políticas orzamentarias sas.

A contribución do sector público na implantación e desenvolvemento da Estratexia de Lisboa baséase na súa actuación como catalizador do benestar, a competitividade e o éxito da sociedade e os seus actores (persoas, comunidades e empresas) para afrontar catro retos principais: a produtividade, a innovación, a sustentabilidade e a educación. Neste contexto, non hai que esquecer que a Estratexia de Lisboa foi redactada e deseñada polos gobernos e as administracións públicas, de maneira que os políticos e os funcionarios públicos non poden excluírse de ser unha parte activa e visible no seu cumprimento, directa e indirectamente responsables, por tanto, da súa aplicación.

Nun estudo realizado polo noso Instituto identificouse e cómpre remarcar que a Administración pública de hoxe en día, no século XXI, cumpre principalmente seis papeis na nosa sociedade que lle permiten dispor dos elementos necesarios para lograr estes retos (véxase o cadro 1).

Na Unión Europea dos vinte e sete e cunha poboación duns cincocentos millóns de habitantes, un 10% traballa nas administracións públicas, de maneira que se converte na “empresa” singular de maiores dimensións, polo que ten un papel importante como investidora, compradora e empregadora, tal e como podemos observar no cadro 1. É moi importante destacar que, dentro destas tres tarefas que exercen as administracións públicas, as TIC poden e deben contribuír á mellora da “rendibilidade” e, en consecuencia, da produtividade. Exemplos como a contratación pública electrónica ou fórmulas de teletraballo e xestión do coñecemento interno, elemento indispensable na súa función de empregador, son instrumentos cun gran potencial.

Ademais da importancia do sector público en termos de investimento, consumo e creación de emprego, tamén hai que ter moi en conta o seu papel no deseño de políticas (*policy maker*) e regulación, campo no cal en ocasións ocupa unha posición de monopolio, sobre todo en relación cos novos mecanismos de consulta e participación da cidadanía, tales como o *e-voting* ou a *e-participación*. Respecto á medición do impacto das súas regulacións (*better regulation*) hai que subliñar de novo o impulso e o papel que as TIC deben ter. Así mesmo, tamén é importante destacar o papel do sector público como provedor de servizos clave, onde as TIC desempeñan un papel indispensable na creación de servizos “facilitadores” e eficaces.

Cadro 1: Os seis papeis do sector público dentro da Estratexia de Lisboa



As tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) aplicadas ao goberno proporcionan ferramentas poderosas para lograr estes propósitos, principalmente debido á súa influencia en diversos ámbitos da Unión Europea, entre os que destaca a Administración pública europea. Por este motivo, desde a UE elaboráronse múltiples instrumentos para o desenvolvemento do e-goberno: desde as primeiras iniciativas e-Europe 2002 e 2005 ata distintos estudos de *benchmark*, avaliación de impacto, intercambio de boas prácticas (como o *eGovernment Awards*, *eGovernment Good Practice Framework*, etc., o programa IDABC, *Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services*), etc.

Estes instrumentos mostran o grande impulso que se intenta dar desde a UE ao desenvolvemento dunha sociedade da información integradora, baseada na xeneralización das tecnoloxías da información e a comunicación nos servizos públicos, as PEME e a cidadanía. Estes aspectos quedan reflectidos na estratexia principal da UE no ámbito da sociedade da información: a iniciativa i2010<sup>2</sup>, que a seguir describiremos como mostra das liñas directoras establecidas pola Unión nesta área. Seguidamente, repasaremos os puntos esenciais do novo Plan de acción para o e-goberno<sup>3</sup>, centrado nos obxectivos en materia de novas tecnoloxías para o sector público, e como parte integrante da iniciativa i2010, xunto con algúns exemplos de boas prácticas do ámbito europeo en e-goberno que encaixan cos obxectivos do Plan de acción. Finalmente, concluiremos destacando o papel fundamental das administracións públicas, hoxe en día, en materia das TIC, especialmente no e-goberno, e en relación coa entrega da Estratexia de Lisboa para o crecemento e o emprego<sup>4</sup>.

## ¿Onde estamos?

En definitiva, a vontade da UE de impulsar as TIC e o e-goberno é evidente e contundente; non obstante, ¿en que punto de desenvolvemento se atopa a sociedade da información en Europa? Seguindo o *Informe anual sobre a sociedade da información 2007*<sup>5</sup>, o balance xeral de 2006 é positivo e o crecente investimento en TIC está a transformar a UE nunha economía baseada no coñecemento. Non obstante, o mesmo informe detecta novas e antigas necesidades aínda vixentes e novos retos para a consecución dos obxectivos formulados na iniciativa i2010. Durante os últimos anos, outorgouse un claro enfoque ás iniciativas de “portelo”, baseadas nunha serie de medidas como: o establecemento e lanzamento dun acceso de vías múltiples aos servizos gobernamentais usando as novas tecnoloxías, por exemplo, mediante o establecemento de “call centers”, *Public Internet Access Points (PIAP)*; a creación de portais de Administración pública e unha primeira serie de servizos *on line* dirixidos tanto aos cidadáns como ás empresas; énfase en tecnoloxía e infraestrutura, por exemplo, o servizo de banda ancha.

Non obstante, quedan algúns temas pendentes e preguntas sen resposta que necesitan ser consolidadas. Cuestións importantes como a madureza e a preferencia das canles de servizo pola poboación, onde é especialmente importante ter en conta os grupos marxinados da sociedade da información tales como as persoas maiores e os discapacitados. Tampouco a perspectiva e as necesidades dos clientes foron sempre o centro de atención na prestación de servizos durante os primeiros anos e, por tanto, non se logrou nin eficacia nin rendibilidade. Tamén a integración das iniciativas de “portelo” coa “trastenda” do proceso, en temas como a modernización, a simplificación administrativa ou a reenxeñaría, afecta tanto o nivel de calidade dos servizos ofrecidos como a sincronización e a coordinación da posta en marcha da infraestrutura, ademais de afectar tamén a tecnoloxía dos organismos públicos e unha mellor explicación e promoción dos beneficios das operacións do e-goberno.

No trasfondo de todas estas cuestións atopamos unha clara mensaxe principal, que nos di que Europa debe beneficiarse plenamente da sociedade da información e cumprir así os principais obxectivos que se pretenden, conseguindo que cada cidadán estea *on line*, logrando unha Europa dixitalmente culta, consolidando un proceso social inclusivo e convertendo Europa na economía máis dinámica e competitiva do mundo.

<sup>2</sup> i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of all, COM (2006) 173.

<sup>3</sup> i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of all, COM (2006) 173.

<sup>4</sup> Véxase European Commission: Communication to the spring European Council: Working together for growth and jobs. Integrated guidelines for growth and jobs (2005-2006).

<sup>5</sup> Véxase i2010 - *Informe anual sobre a sociedade da información 2007*, COM (2007) 146.

Non obstante, á hora de establecer os obxectivos é de vital importancia ter en conta como punto de partida o estado actual dos 27 países europeos, debido a que non todos os países parten do mesmo nivel en canto a coñecementos da poboación sobre novas tecnoloxías. Nun taller organizado polo noso Instituto o ano pasado e con representantes dun grupo elixido de estados membros da UE formulouse a pregunta: ¿Cales son os tres criterios de éxito críticos para a aplicación da administración electrónica no seu país?. Se comparamos estes retos de forma indicativa, non conclusiva, como, por exemplo, en Austria, Holanda, España e Portugal, podemos ver que tanto España como Portugal inclúen entre os seus retos (“factores de éxito”) unha maior formación dos seus cidadáns en e-habilidades e e-educación. Por outro lado, tanto Austria como Holanda, debido a que supostamente os niveis de coñecementos dos seus cidadáns neste campo son satisfactorios, céntranse máis noutro tipo de retos, tales como os procesos de simplificación e axilización nas relacións entre os diferentes actores implicados, así como unha maior cooperación entre eles.

### A iniciativa i2010 para o desenvolvemento da sociedade da información como impulsora do crecemento e o emprego. ¿Cara a onde queremos ir?

A iniciativa i2010 - Unha sociedade da información europea para o crecemento e o emprego<sup>6</sup> é unha estratexia global da UE, lanzada pola Comisión en 2005, para facer fronte aos principais retos da sociedade da información e impulsar o seu desenvolvemento. Era a primeira das iniciativas claves da axenda renovada de Lisboa. A grandes trazos, a estratexia promove unha economía dixital e aberta que facilita a innovación e a implantación das tecnoloxías da información e as comunicacións á vez que as resalta como impulsoras da inclusión e a calidade de vida así como do crecemento e o emprego. Neste contexto, a iniciativa i2010 componse de tres grandes obxectivos:

- 1) a construción dun **espazo único europeo da información** que ofrezca comunicacións de banda ancha accesibles e seguras, con contidos ricos e diversificados e servizos dixitais, promovendo un mercado interior aberto e competitivo para a sociedade da información e os medios de comunicación;
- 2) o reforzo da **innovación** e o **investimento sobre as TIC** para conseguir un rendemento de nivel mundial co fin de fomentar o crecemento e a creación de máis e mellores empregos, achegando así Europa aos seus principais competidores;
- 3) priorizar o logro dunha **sociedade europea da información baseada na inclusión** que fomenta o crecemento e o emprego en coherencia co desenvolvemento sustentable e **priorizando a mellora dos servizos públicos** e da calidade de vida.

Observando máis polo miúdo estes tres obxectivos podemos analizar cales son os principais retos ou obxectivos que se presentan para o desenvolvemento da sociedade da información nos próximos anos.

En primeiro lugar, en relación co **espazo único europeo da información**, a Comisión constata o desenvolvemento realizado neste ámbito, que veu impulsado polos progresos tecnolóxicos e o despregamento das TIC. Por exemplo, aparecen contidos multimedia, en formatos novos e diversificados que se adaptan ao lugar, ao momento e ás preferencias ou necesidades dos cidadáns. A nivel técnico atopámonos en plena converxencia dixital e a mellora das redes crea canles de distribución novas e máis rápidas, ademais de facer posibles novos formatos e servizos de contidos. Esta creación de novos contidos, servizos e modelos de negocios impulsa, pola súa vez, o crecemento e o emprego.

<sup>6</sup> i2010 - Unha sociedade da información europea para o crecemento e o emprego, COM (2005) 229.

Todo este sector representa xa, hoxe, o 8% do PIB da UE. Non obstante, a converxencia dixital prodúcese a nivel mundial, o que provoca un aumento da competencia internacional e constrínxe a Europa a tomar unha postura proactiva en favor da promoción da sociedade do coñecemento.

Os principais retos que debe abordar a UE para a creación dun espazo único europeo da información son a velocidade (aumentar a velocidade dos servizos de banda ancha para entregar contidos enriquecidos), a riqueza dos contidos (incrementar a seguridade xurídica e económica para fomentar novos servizos e contidos), a interoperabilidade (potenciar dispositivos e plataformas capaces de “falar entre si” e servizos que se poden levar dunha plataforma a outra), e, finalmente, a seguridade (facer a Internet máis segura fronte á fraude, os contidos nocivos e os fallos tecnolóxicos, todo isto co obxectivo de aumentar a confianza de investidores e consumidores).

Sería interesante destacar que as previsións con respecto a estes avances son bastante favorables. Por unha parte, os novos modelos de negocios favorecerán o crecemento e o emprego; por outra, os mercados de contidos en liña estanse a triplicar en Europa occidental, chegando a multiplicarse o seu consumo por 10. Con todo, para a creación dun espazo único europeo da información eficaz e seguro é necesaria a aplicación dunha serie de proxectos estratéxicos.

Cómpre mencionar a posición especialmente atrasada de España neste ámbito. A porcentaxe de poboación con acceso a banda ancha sitúase por debaixo da media europea (25 países), nun 13,2%, fronte ao 14,8%<sup>7</sup>; o mercado de contidos dixitais aínda non creceu en todo o seu potencial; o e-goberno en España queda atrás en relación cos países europeos –aínda que ten aplicacións singulares que son das máis avanzadas– e en servizos aos cidadáns tamén se atopa por debaixo da media europea. Ademais, segundo o último informe da OCDE<sup>8</sup>, as tarifas españolas de conexión á Internet sitúanse entre as máis caras e cunha velocidade aínda moi baixa. Estes datos mostran a necesidade de incidir no ámbito das TIC dun xeito contundente para alcanzar os obxectivos marcados pola UE.

A segunda prioridade da iniciativa i2010 refírese á **innovación** e ao **investimento en investigación**. Neste ámbito, as TIC realizan unha importante contribución ao crecemento e o emprego en Europa. É necesario constatar que unha terceira parte das vendas de TIC no mundo corresponde a Europa, ademais de ser líder mundial en comunicacións electrónicas e ser unha produtora destacable en nanoelectrónica, microsistemas e sistemas incorporados. Emporiso, o investimento europeo en TIC, esencial para que o sector siga xerando crecemento e emprego, é insuficiente, por debaixo do obxectivo proposto en Barcelona de destinar o 3% do PIB en investimento a I+D e por detrás dos seus competidores a nivel internacional (véxase o cadro inferior). Sobre todo, as cifras en relación ao investimento por habitante demostran que Europa (EUR 80) está ata 5 veces por debaixo de EEUU (EUR 350) e Xapón (EUR 400). Estes datos quizais non sorprenden aos “*insiders*” (universidades, centros de investigación e excelencia, etc.), é dicir, aos que xa solicitaron investimentos para as súas investigacións, que observarían que o camiño administrativo para obter os fondos é frecuentemente longo e “pedregoso”. Tamén, e de novo, España se sitúa nos últimos postos en canto a I+D destinado a TIC por parte do sector empresarial, un 0,1% do PIB, por detrás do xa reducido 0,3% de media dos países da UE.

<sup>7</sup> Véxanse datos de Eurostat en

[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?\\_pageid=1996,45323734&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&screen=welcomeref&open=/&product=Yearlies\\_new\\_science\\_technology&depth=3](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1996,45323734&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=welcomeref&open=/&product=Yearlies_new_science_technology&depth=3) e Spain. i2010 Annual Report 2007  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item\\_id=3303](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemlongdetail.cfm?item_id=3303).

<sup>8</sup> Information and Communication Technologies. OECD Communication Outlook, 2007,

<http://213.253.134.43/oecd/pdfs/browseit/9307021E.PDF>.

## Cadro 2: Investimento en investigación sobre as TIC

I+D sobre TIC <sup>8</sup>	UE-15	EEUU	Xapón
Investimento do sector privado	23 millardos de €	83 millardos de €	40 millardos de €
Investimento do sector público	8 millardos de €	20 millardos de €	11 millardos de €
Habitantes	383 millóns	296 millóns	127 millóns
Investimento/habitante	80 €	350 €	400 €
I+D sobre TIC como % da I+D total	18%	34%	35%

Fonte: IDATE (para UE-15); OCDE.

A iniciativa i2010 pretende diminuír os obstáculos que xorden entre os resultados da investigación e os beneficios económicos. Co fin de fortalecer a posición de Europa en materia de TIC, a Comisión puxo en marcha o Sétimo Programa Marco (7º PM)<sup>9</sup>, que propón un incremento do orzamento de investigación para as TIC, que chegue a máis de 9000 millóns de euros, e o novo Programa para a Competitividade e Innovación (PCI)<sup>10</sup>, de estímulo á innovación e a competitividade a través dun mellor e maior uso das TIC.

En relación con esta segunda prioridade da iniciativa i2010, sería importante destacar as tres directrices integradas que nos ofrece a nova Estratexia de Lisboa para fomentar o coñecemento e a innovación, e onde habería que subliñar o papel importante que representan as rexións e os municipios. Estas tres directrices propóñennos unha serie de medidas fundamentais para incrementar e mellorar o investimento en I+D, facilitar todas as formas de innovación e a extensión e o uso efectivo das TIC, construindo asemade sociedade da información incluínte.

Neste sentido hai que destacar a presenza de diversos grupos territoriais (*clusters*) dedicados a potenciar a investigación en I+D en países como Finlandia, Reino Unido, Alemaña, e no sur e leste de Francia, entre os cales terían un papel destacado os grupos situados en Île-de-France (Francia) e Oberbayern (Alemaña), cun investimento en I+D de 14,671 e 6,989 millóns de euros respectivamente.

Se nos fixamos en España, o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio elaborou o Plan Avanza co fin de desenvolver a sociedade da información e alcanzar a converxencia con Europa. Este plan enlaza coas principais políticas europeas e as liñas estratéxicas mencionadas na iniciativa i2010. Por tanto, a consecución integrada e coordinada dos seus obxectivos convértese nun imperativo dado o atraso español en materia de TIC.

Finalmente, a terceira prioridade da iniciativa i2010 –a máis relevante no ámbito de administración electrónica– está dirixida á **inclusión, mellora dos servizos públicos e da calidade de vida**. Esta prioridade pretende conseguir que as TIC non teñan reservas para ninguén e beneficien a todos os cidadáns, e deste xeito lograr que os servizos públicos sexan mellores, máis rendibles e máis accesibles. Cabe mencionar o novo matiz da “rendibilidade” dos servizos públicos *on line*, referíndose aos

<sup>9</sup> Véxase [http://cordis.europa.eu/fp7/home\\_es.html](http://cordis.europa.eu/fp7/home_es.html).

<sup>10</sup> Véxase [http://ec.europa.eu/enterprise/cip/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/cip/index_en.htm).



grandes investimentos que algunhas administracións públicas realizaron para pór en marcha os seus servizos electrónicos, pero con resultados modestos no seu *take up* pola cidadanía e as empresas. Enmarcado neste apartado social, elaborouse o Plan de acción para o e-goberno en 2006, que describiremos moi brevemente a continuación.

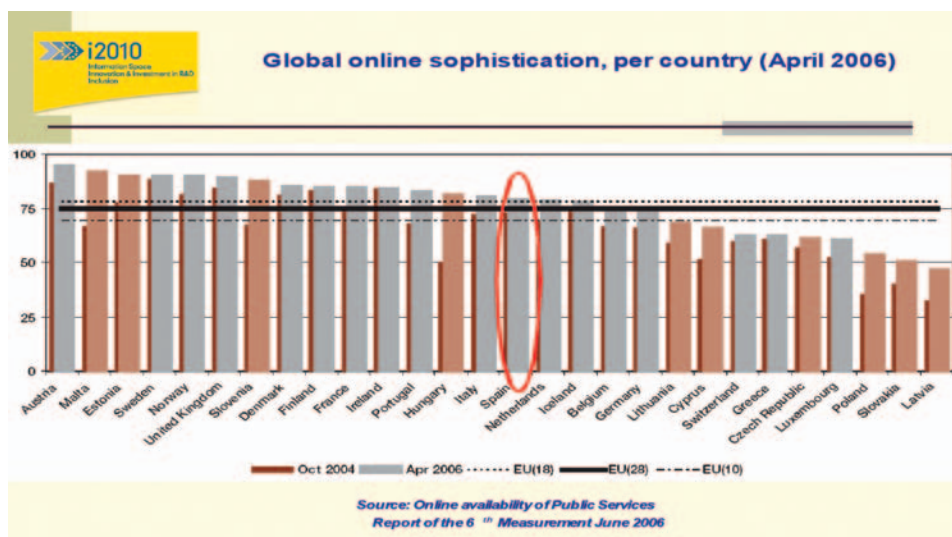
## O Plan de acción i2010 para o e-goberno en Europa

O Plan de acción para o e-goberno ten a finalidade de contribuír ás políticas comunitarias europeas e componse de cinco grandes obxectivos para o e-goberno. A Comisión Europea proporciona apoio a estes cinco obxectivos do plan a través de, principalmente, dúas accións: **medindo e compartindo**, así como mediante o impulso de proxectos a través dos fondos europeos e o co-financiamento das iniciativas.

O primeiro obxectivo anunciado polo Plan de acción é non deixar de lado ningún cidadán mediante a loita contra a fenda dixital e políticas de integración baseadas nas TIC. Así mesmo, a consecución deste obxectivo está destinada a incrementar o impacto social, asegurándolles a todos os cidadáns o beneficio dos servizos do e-goberno, a través dunha serie de medidas estratéxicas.

O segundo obxectivo clave do Plan de acción i2010 consiste en lograr que a eficacia e a eficiencia sexan unha realidade contribuíndo a unha alta satisfacción do usuario cos servizos públicos, alixeirando a carga administrativa en cidadáns e empresas (especialmente as PEME), e incrementando a eficacia, a transparencia e a *accountability* do sector público a través do uso innovador das TIC. Neste sentido, unha análise dos progresos realizados dentro do marco comparativo i2010 demostra que “estar *on line*” non é suficiente, senón que a madureza dos servizos electrónicos prestados polas administracións públicas ten que estar en liña coa sofisticación (ver cadro embaixo) do seu uso por parte dos seus “clientes”, os cidadáns e empresas. E isto só se logrará claramente demostrando un aspecto innovador (en comparación coas canles tradicionais) así como valor engadido na prestación do servizo.

Cadro 3: Niveis de diferentes países en sofisticación global *on line*



O terceiro obxectivo presentado dentro do Plan de acción é a implantación de servizos clave de grande impacto (“iniciativas insignia”), tales como a contratación pública ou a facturación electrónica, coa que se prevén uns aforros anuais de máis de 50.000 millóns de euros en toda a UE, ademais de chegar ao 100% de dispoñibilidade de e-contratación electrónica en 2010.

No campo da facturación electrónica cabe mencionar o programa Electronic Invoicing de Dinamarca<sup>11</sup>, que, xuntamente co eHandel.no<sup>12</sup> de Noruega (este, referente á contratación electrónica), foron considerados gañador e finalista, respectivamente, como mostras de boas prácticas polo eEurope Awards 2005<sup>13</sup>. O proxecto danés constitúe un exitoso exemplo de asociación público-privada. A súa implantación supuxo unha mellora dos procesos internos tanto no goberno como nas empresas coa utilización de tecnoloxía segura e amplas innovacións no back office. Un valor engadido deste proxecto é a toma en consideración das PEME á hora de facilitar a e-facturación e a proporción de formación aos empresarios para –despois– poder utilizalo. O resultado do proxecto foi a realización de 15 millóns de transaccións ao ano cun aforro de 120-150 millóns de euros ao ano. En 2005 a taxa de uso chegou ao 95%. Iso si, a realización do proxecto aprobouse en forma de lei, motivo polo cal a súa implantación foi de carácter obrigatorio para as todas as organizacións que realizan transaccións coa Administración pública.

O *eHandel.no* consiste nun provedor privado de servizo de contratación electrónica encaixando cunha misión pública. O obxectivo desta ferramenta, xestionada por un secretariado especial e en coordinación co Ministerio de Modernización, é a mellora do marco regulador en auditorías, contas e orzamentos. O seu uso supuxo significativos aforros en trámites administrativos e empresariais e en prezos do provedor. O resultado da súa implantación comportou, en 2005, que 32 entidades públicas e 233 provedores usasen *eHandel* con, aproximadamente, 2,9 billóns de euros en custos de operacións (20% do total). A diferenza da experiencia danesa, este proxecto lanzouse desde unha perspectiva voluntaria, incentivando e convencendo os socios das vantaxes do seu uso. Xunto coa facturación e a contratación electrónica, atopamos tamén outras iniciativas que se presentan como promiñentes e prometedoras; serían os servizos dirixidos ás persoas maiores e, sobre todo, na rama de prestacións sanitarias, onde o obxectivo final por parte da UE é a creación de *good health systems*, en lugar de *illness systems*, debido, principalmente, a que o 90% dos recursos están dedicados a tratar enfermidades e non a promover unha boa saúde, segundo declaracións de David Byrne, ex-comisario europeo de Saúde.

O cuarto obxectivo do Plan de acción para e-goberno é fomentar o uso de instrumentos facilitadores clave, entre eles, os sistemas interoperables de xestión de identificación electrónica. Con este obxectivo preténdese cumprir coa aplicación de medidas como a creación dunha folla de ruta para instaurar un marco europeo de e-ID baseado na interoperabilidade e o recoñecemento mutuo, acordar especificacións comúns e realizar proxectos piloto de sistema de e-ID interoperables en servizos transfronteirizos.

<sup>11</sup> Véxase <http://www.oes.dk>.

<sup>12</sup> Véxase [http://www.ehandel.no/index\\_en.php](http://www.ehandel.no/index_en.php).

<sup>13</sup> *eEurope Awards* promove o intercambio de boas prácticas en ámbitos relacionados co e-goberno e con outras áreas como a e-saúde e a e-educación coa finalidade de recoñecer e adoptar as mellores prácticas. Véxase [http://www.eipa.eu/eEurope\\_Awards/index.htm](http://www.eipa.eu/eEurope_Awards/index.htm).

Un exemplo neste caso é o recente –e en fase de penetración– DNI electrónico<sup>14</sup> ofrecido por España. Este novo DNI, iniciativa do Ministerio do Interior e implementado pola Dirección Xeral de Policía, permite facer trámites completos coas administracións públicas a calquera hora do día sen ter que desprazarse nin facer colas, realizar transaccións seguras con entidades bancarias, realizar compras asinadas a través da Internet e utilizar o ordenador persoal de forma segura. Unha moi boa (e necesaria) noticia para os cidadáns españois na que só queda por ver como, a que nivel e con que rapidez, os distintos niveis administrativos son capaces de harmonizar os seus sistemas de xestión e, como consecuencia, acelerar a introdución deste “facilitador”. Este proxecto vai en consonancia con Europa, que está a ver como recentemente varios países están a implementar sistemas de identificación electrónica para os seus cidadáns. Por exemplo, o caso de Bélxica é un dos máis avanzados, así como a e-card sanitaria, que xa está en uso para toda a poboación austríaca para os servizos sanitarios. Actualmente estase a levar a cabo un proxecto europeo de investigación liderado polo Institut für Informationsmanagement Bremen e financiado pola Fundación Volkswagen no cal se analizan as características de tales procesos en catro países escollidos (Alemaña, Austria, Bélxica e España) e no que o Instituto Europeo da Administración Pública exerce de responsable/coordinador para o caso español.

Na mesma liña atopamos o ID interoperable sueco, que consiste nun e-servizo de cooperación entre a Oficina de Rexistro de Compañías Suecas e a Axencia Tributaria sueca para así ofrecer un mellor servizo aos empresarios. A aplicación presenta un punto único para cubrir os formularios para as dúas autoridades e tamén para clasificar aplicacións asinadas con ID electrónicas. Grazas a este novo servizo agora é máis doado e rápido rexistrar unha compañía, o cal supón un grande impacto para os usuarios e a economía, ademais dun importante aforro de tempo e diñeiro para o goberno. Tamén é importante destacar que a información dos novos formularios se integra directamente no *back-office* respectivo e que se trata dun proxecto en marcha con expectativas de estender o servizo a outras autoridades. Ata o momento, os resultados indican que é un servizo cun uso significativo, con 2,1 millóns de declaracións de impostos electrónicas arquivadas.

Finalmente, o quinto obxectivo do Plan de acción pretende reforzar a participación e o proceso democrático da toma de decisións en Europa. Este último obxectivo vén impulsado pola demanda de maior participación por parte dos cidadáns, que cada vez están máis e mellor informados. Aínda que hai que diferenciar bastante a quen (grupo de poboación), como (que instrumentos, sexa a Internet, o teléfono, etc.) ou en que momento (tempo) se dirixen consultas electrónicas, as TIC teñen un gran potencial neste ámbito e poden ser utilizadas para a implicación dos cidadáns. Este obxectivo preténdese lograr a través da aplicación de medidas como testar ferramentas TIC que faciliten a transparencia e a participación pública no proceso democrático de decisión, realizar unha acción preparatoria sobre ferramentas TIC que permitan perfeccionar o proceso de decisión parlamentario e establecer formas avanzadas de e-democracia como prioridade do programa de investigación TSI dentro do 7º Programa marco.

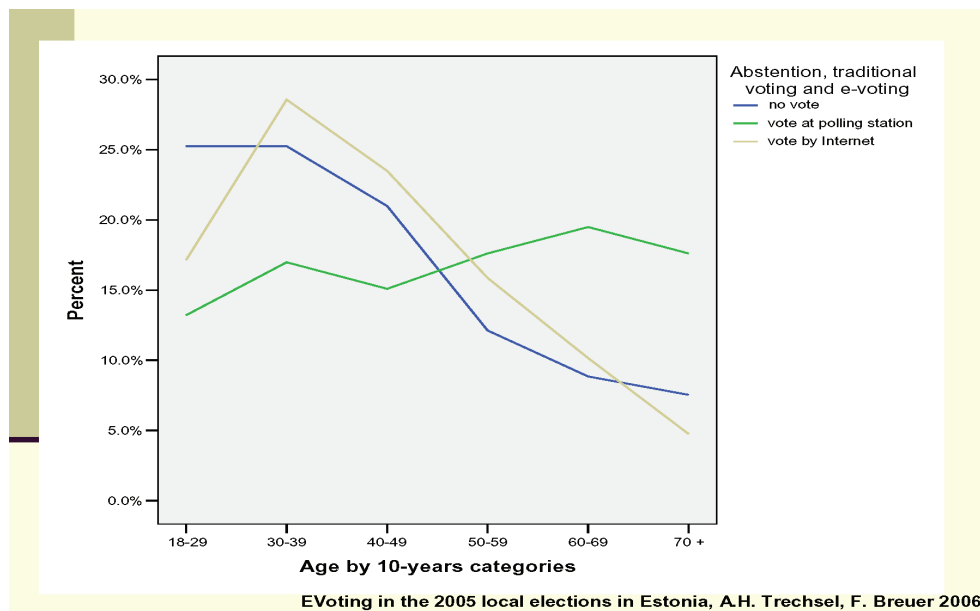
Neste sentido, o proxecto e-Voto de Estonia<sup>15</sup> merece especial mención. Estonia, un país líder (sobre todo entre os países da última vaga de chegada á UE) no uso das TIC, é o primeiro exemplo de voto pola Internet nunha contenda electoral, concretamente as eleccións municipais de 2005. Cabe mencionar que a introdución do e-voto foi posible grazas á existencia de infraestruturas tecnolóxicas necesarias para a votación vía Internet. Os resultados da elección mostran como a idade é unha cate-

<sup>14</sup> Véxase <http://www.dnielectronico.es/>.

<sup>15</sup> Véxase <http://www.vvk.ee/engindex.html>.

goría clave na votación pola Internet, xa que maioritariamente foron os mozos (30-39 anos) os usuarios deste novo modo de participación, tal e como se pode observar no gráfico inferior<sup>16</sup>.

#### Cadro 4: Idade e modo de participación



Outro aspecto interesante que observamos no gráfico é a similitude entre a curva de non votantes e os votantes pola Internet, que nos leva á conclusión que o e-voto ten un impacto significativo e un efecto innovador na participación electoral da mocidade. O impacto do e-voto entre a poboación de máis idade é, non obstante, moito menor. Por tanto, as novas tecnoloxías, aplicadas no ámbito da participación, poden ter impactos positivos en certos sectores sociais como o mostrado no caso de Estonia. Este caso tamén amosa como un baixo custo, unha inmersión efectiva, transparencia na información e o fomento da confianza dos cidadáns se transforma nun claro valor público.

Cada un dos obxectivos expostos no Plan de acción vai acompañado dun conxunto de medidas e programas que a Comisión Europea, en colaboración cos estados membros, o sector privado e a sociedade civil, levará a cabo para a consecución das expectativas anunciadas no Plan. Desta forma, o e-goberno pretende converter as administracións públicas europeas nun sector caracterizado pola efectividade e a innovación como base esencial para unha Europa competitiva a nivel global.

A IV Conferencia Ministerial da Comisión Europea<sup>17</sup>, celebrada os días 20 e 21 de setembro de 2007 en Lisboa baixo o lema "Colleitando os beneficios do e-goberno", foi o marco de presentación da

<sup>16</sup> Breuer, Fabian e Trechsel, Alexander, *E-voting in the 2005 local elections in Estonia*, European University Institute, Florence 2007 ([http://www.coe.int/t/e/integrated\\_projects/democracy/02\\_Activities/02\\_e-voting/00\\_E-voting\\_news/FinalReportEvotingEstoniaCoE6\\_3\\_06.asp#TopOfPage](http://www.coe.int/t/e/integrated_projects/democracy/02_Activities/02_e-voting/00_E-voting_news/FinalReportEvotingEstoniaCoE6_3_06.asp#TopOfPage)).

<sup>17</sup> Declaración Ministerial da 4ª Conferencia Ministerial sobre e-Goberno, Lisboa, 21 de setembro de 2007, [http://www.megovconf-lisbon.gov.pt/images/stories/ministerial\\_declaration\\_final\\_version\\_180907.pdf](http://www.megovconf-lisbon.gov.pt/images/stories/ministerial_declaration_final_version_180907.pdf).

situación actual e os avances no campo do e-goberno por parte dos diferentes países membros impulsores. Na Conferencia Ministerial, ademais da sinatura por parte dos estados membros dunha declaración conxunta sobre o e-goberno, onde ratificaron o seu compromiso para seguir mellorando os servizos públicos ofrecidos aos cidadáns e empresas a través do uso das TIC, os ministros tamén convidaron a Comisión a realizar diversas tarefas, das cales destacan: apoiar e facilitar a cooperación entre os estados membros, finalizar a mediados de 2008 o traballo relacionado co programa IDABC (Interoperable Delivery of Pan-European eGovernment Services), continuar co uso de instrumentos relevantes para impulsar aínda máis a axenda de e-goberno en Europa, facilitar a cooperación entre estados membros na redución da carga administrativa e a implantación da folla de ruta do e-goberno inclusivo, definir futuros mecanismos de soporte para potenciar a e-participación, proseguir os esforzos para garantir a eficacia no intercambio de boas prácticas de e-goberno, seguir desenvolvendo sofisticadas prácticas de medición, e definir e apoiar a investigación en e-goberno.

## As TIC e a Administración pública, a prol do crecemento e o emprego: ¿Visión ou misión?

Tal e como indicamos anteriormente, a iniciativa i2010 enmárcase dentro do relanzamento da nova axenda de Lisboa, que constitúe un elemento clave da política europea. En relación co sector público, este debe constituír o catalizador da competitividade e o benestar da sociedade para chegar a administracións públicas modernas e innovadoras incluíndo todos os seus actores: cidadáns e empresas.

Neste aspecto, cabe destacar o papel especial que as administracións rexionais teñen no ámbito do e-goberno. É fundamental que os gobernos locais e rexionais en Europa sexan totalmente conscientes dos retos que se abordan e adopten fortes medidas políticas e operativas para implementar i2010. A estimulación, o establecemento do camiño, a coordinación –con outros niveis administrativos– e a súa harmonización son as características clave para fomentar o importante papel dos gobernos rexionais no e-goberno. A súa tarefa é fundamental para converter a delegación de tarefas e responsabilidades, no sentido de “abrir” estruturas administrativas, nunha práctica común. É por todos estes aspectos polos que municipios, provincias e rexións poden facer moito para crear as mellores condicións posibles para un proceso como este.

Ademais, agora é o momento de definir os novos obxectivos para o novo período a partir de 2007, uns obxectivos que sexan coherentes coas necesidades dos cidadáns e as empresas e, sobre todo, cunha clara visión de futuro. Como exemplo destacable atopamos a redución nun 25% da carga administrativa para os cidadáns e as empresas, que está inscrita no programa de goberno holandés, exemplo seguido agora pola CE na súa comunicación ao Consello; tamén sería un bo exemplo de obxectivo o propósito de realizar calquera procedemento administrativo en só tres ou cinco etapas ou implicando como máximo catro axencias/entidades públicas.

Unido á necesidade de definir obxectivos para o novo período atopamos tamén a necesidade de converter os sistemas de administración pública, que antes estaban separados, en sistemas interoperables e interconectados a través da apertura das estruturas administrativas. Por exemplo, en cuestións de identificación e autenticación electrónicas, en *once-only* ou provisión de datos, en contido público reutilizable, etc.

Así mesmo, é necesario potenciar o papel do goberno como provedor de servizos con valor engadido, converténdoo nun instrumento eficaz, rápido, simple e de alta calidade, onde as entidades interinas sexan os actores clave no proceso de xestión do “e” e da modernización, utilizando o *outsourcing* só nas cuestións técnicas. Neste sentido, hai que destacar o feito de que xa se teñen posto en

marcha desde as distintas administracións públicas diferentes proxectos e iniciativas destinados a facer destes obxectivos unha realidade.

Tamén é de vital importancia ter en conta cales son as aptitudes axeitadas dos funcionarios en e-goberno (e a súa formación), entre as que destacan as aptitudes “*hard*”, que implican un coñecemento técnico das TIC, e as aptitudes “*soft*” –moito máis relevantes nunha Administración “*intelixente*”–, que implican a adquisición de novos métodos de traballo, a gobernanza en rede, compartir información, a cesión e delegación de poder, etc.

En definitiva, o desenvolvemento pleno da sociedade da información na UE exige a necesaria participación dos estados membros, das institucións europeas, da industria, da sociedade civil e doutras partes interesadas. Só mediante esta asociación é posible o mantemento da iniciativa i2010 como marco de referencia para as políticas europeas da sociedade da información e os medios de comunicación. A consecución dos obxectivos de i2010 e a superación dos retos a que se enfrenta a UE son condición necesaria para a aplicación da nova Estratexia de Lisboa para o crecemento e o emprego. Esta aproximación conxunta ante o desenvolvemento da sociedade da información ten que ser equilibrada, coordinada e avanzar con paso firme para non entorpecer o bo funcionamento da Administración pública e caer, polo tanto, no efecto contrario, como a miúdo se exemplifica coa metáfora do “*eGovernment, eHealth, eLearning... e-nough!*”. As TIC deben contribuír á modernización do sector público, a un funcionamento máis eficiente e eficaz deste sector e, como consecuencia, ser un impulso para o crecemento e o emprego. Este lema –tamén– é válido para España e só se pode realizar co pleno apoio e liderado da clase política.

# O PLAN ESTRATÉXICO GALEGO DA SOCIEDADE DA INFORMACIÓN (PEGSI 2007-2010)

Autor

Antonio Pérez Casas





O Plan estratéxico galego da sociedade da información (PEGSI) é un compromiso adquirido polo Goberno galego a través da Dirección Xeral de Promoción Industrial e da Sociedade da Información da Consellería de Innovación e Industria, e que nace co compromiso de establecer as estratexias de Galicia no eido da sociedade da información e as tecnoloxías de comunicación e da información (TIC) para os anos 2007 ao 2010.

É o primeiro plan estratéxico que se desenvolve en Galicia neste eido e ten como principal obxectivo dar resposta ao acordo programático de xeneralizar o uso das TIC en todos os ámbitos económicos e sociais, que impulse a competitividade e a produtividade e facilite aos cidadáns as vantaxes dos novos servizos así accesibles.

Nesta tarefa de impulso da sociedade da información de Galicia o PEGSI ordena, recolle e integra as diferentes iniciativas deseñadas polo conxunto do Goberno galego e o resto de institucións de Galicia. É un plan complexo e ambicioso ao agrupar numerosas áreas de actuacións e iniciativas de moi diferente tipo. Moitas corresponden á posta en marcha de diferentes plans de actuación, noutros casos defínense recomendacións e xeitos de actuar, e noutros, por exemplo, defínese a necesidade de normativa ou novas competencias no ámbito das TIC.

A preparación do Plan estratéxico iníciase no ano 2006 mediante un importante traballo de campo, que recolleu datos sobre o uso das TIC por parte dos cidadáns, dos concellos, do tecido asociativo e das pequenas e medianas empresas, cunha especial énfase nas compañías dedicadas á actividade TIC, mediante 3.000 enquisas con 5 cuestionarios diferentes. Tamén realizamos unha moi importante recompilación de todos os traballos, informes e documentos nos ámbitos galego, estatal e europeo, e as achegas dun panel de expertos do sector pertencentes tanto a empresas como ás distintas administracións. O resultado deste traballo son oito diagnósticos, dispoñibles en [www.sociedadedainformacion.eu](http://www.sociedadedainformacion.eu), coa situación das TIC en Galicia a finais de 2006: parámetros socioeconómicos relevan-

tes, infraestruturas de telecomunicacións, capital humano e innovación, penetración da sociedade da información na poboación, penetración da SI nas empresas, Administración local, caracterización do sector das TIC, o tecido asociativo, así como un resumo coas achegas dos expertos consultados. O estudo, realizado durante seis meses de traballo intensivo, baseouse nunha metodoloxía mixta na que se complementan 145 fontes documentais, 70 consultas presenciais, 5 prospeccións estatísticas globais e máis de 3.000 enquisas.

Para a elaboración do Plan estratéxico realizáronse máis de 100 entrevistas estruturadas con responsables da Administración autonómica, Administración local, universidades, asociacións empresariais, etc. Realizáronse, así mesmo, tres mesas de traballo con diferentes expertos e axentes implicados.

En novembro de 2006 a Comisión Interdepartamental da Sociedade da Información e do Coñecemento decidiu remitir ao Goberno a proposta de Plan estratéxico, que finalmente foi aprobada o 10 de xaneiro no Consello da Xunta e o 30 de marzo no Parlamento de Galicia. Nace, pois, un proxecto do conxunto do Goberno galego que ten por obxectivo organizar a actividade pública no eido da sociedade da información e as TIC, non só pensando en incrementar o uso da informática e da Internet no conxunto de cidadáns e empresas galegas, senón que nace tamén coa convicción de que debemos actuar como axente produtor de bens e servizos da sociedade da información, tanto para consumo interno como para aspirar a ter unha importante presenza en mercados exteriores.

## Misión e obxectivos estratéxicos

O PEGSI define como a súa misión contribuír activamente ao desenvolvemento sustentable de Galicia de maneira que se garanta de forma real a compatibilidade entre crecemento económico e creación de emprego de calidade, maiores niveis de progreso e cohesión social no conxunto da cidadanía galega e preservación do medio ambiental, cultural e lingüístico propio.

O PEGSI 2007-2010 xorde para promover avances técnicos e culturais que sitúen Galicia como un país plenamente inserido na sociedade da información e para contribuír a xerar unha economía do coñecemento que sirva de base para o progreso económico e social cara a uns maiores niveis de benestar para a totalidade da poboación galega.

O PEGSI quere promover a aplicación xeral das TIC nos ámbitos produtivos, sociais e dos servizos públicos para acadar os seguintes propósitos estratéxicos:

- Xeración e desenvolvemento dunha economía dinámica e competitiva baseada no capital intelectual e no coñecemento, para o cal se procurarán os espazos acaídos para a mellora da competitividade por medio do fomento da innovación mediante o uso das tecnoloxías da información e as comunicacións.
- A ruptura das fendas sociais e territoriais a través da creación dun escenario de igualdade de oportunidades na sociedade da información.
- A potenciación da identidade cultural galega, sobre todo naqueles aspectos referidos á preservación da lingua galega e do noso legado patrimonial.

Para acadar esta misión define catro obxectivos estratéxicos que recollen as recomendacións e compromisos europeos definidos na Estratexia de Lisboa, na iniciativa europea i-2010 –Unha sociedade da información para o crecemento e o emprego– así como no Marco Estratéxico de Conxuntura Económica de Galicia 2007-2013 (MECEGA).

## Obxectivos estratéxicos definidos no PEGSI

### **[CRECIMENTO E EMPREGO]**

*Apostar polo crecemento e o emprego, potenciando a aplicación das TIC como medio para construír unha economía galega competitiva, baseada no capital intelectual e no coñecemento.*

### **[LIDERADO]**

*Identificar e pór en valor liderados efectivos en Galicia a respecto da sociedade da información para definir, desenvolver e consolidar actividades innovadoras de carácter participativo no desenvolvemento tecnolóxico.*

### **[COHESIÓN SOCIAL E TERRITORIAL]**

*Vertebrar territorial e socialmente Galicia a través da creación de condicións de acceso igualitario ás oportunidades derivadas da sociedade da información.*

### **[IDENTIDADE CULTURAL]**

*Aproveitar as TIC como vehículo que garanta a presenza da identidade cultural galega na sociedade da información, conformando unha oferta de servizos e contidos nas plataformas converxentes que impulsen os niveis de uso.*

Estes catro obxectivos dan resposta aos diferentes retos definidos polo Goberno galego: en primeiro lugar, apostando por unha Galicia máis competitiva, de maior emprego e de maior calidade, que, mediante o uso das TIC no conxunto das súas empresas, mellore na súa eficacia; en segundo lugar, apoiando o liderado das nosas empresas do sector TIC, apoiándonos especialmente na I+D+i, tal como se define no PGIDIT 2006-2010; defínese un terceiro obxectivo, segundo o cal este crecemento debe realizarse con cohesión social, prevendo medidas específicas para os colectivos con maiores dificultades para inserirse na sociedade da información, así como a necesaria cohesión territorial, en especial no correspondente ás infraestruturas de telecomunicacións; por último, defínese o obxectivo de impulsar a creación de contidos propios que garanta a presenza da lingua e da cultura galegas na rede.

A execución do PEGSI implica un investimento público durante o período 2007-2010 de máis de 800 millóns de euros, dos cales máis de 675 millóns corresponden á Xunta de Galicia.

## Estratexias operativas

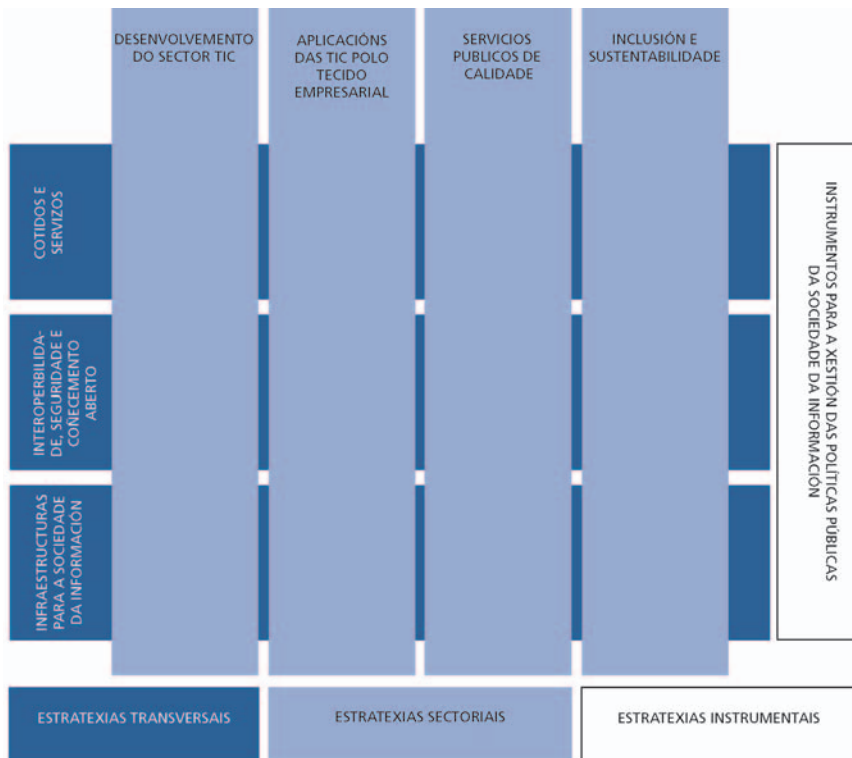
A misión e os obxectivos estratéxicos dan lugar a unha estrutura de oito estratexias operativas, coherente cos obxectivos estratéxicos trazados, que permitirán lograr estes nos prazos previstos. As devanditas estratexias agrúpanse en tres categorías, segundo sexa o seu ámbito de actuación:

- As *estratexias transversais* interveñen sobre factores presentes en todos os campos de influencia do PEGSI, desde os estruturais até os máis orientados ás aplicacións, contidos e servizos, isto é, os aspectos que máis facilmente perciben os usuarios como sociedade da información.
- As *estratexias sectoriais* están dirixidas especificamente aos catro colectivos en que se segmentou a sociedade da información en Galicia –empresas do sector TIC, tecido empresarial e produtivo, sector público e cidadanía e sociedade en xeral– para implementar medidas máis orientadas ás necesidades e características de cada un e, polo tanto, máis efectivas.



- Por último, as *estratexias instrumentais* desenvolven, como o seu propio nome indica, as medidas encamiñadas a dotar a Xunta de Galicia dos instrumentos que aseguren o axeitado desenvolvemento das políticas de sociedade da información en xeral e do PEGSI en particular e, polo tanto, o cumprimento dos seus obxectivos.

Figura 1: Esquema representativo das estratexias operativas integrantes do PEGSI



Tres son as estratexias transversais que comprende o PEGSI:

- **Infraestruturas para a sociedade da información** (descriptivo INF). Desenvolve a súa actuación no despregamento de infraestruturas –principalmente, pero non só, de telecomunicacións– desde unha orientación moi clara de instrumento para a prestación dun servizo, dotando, xa que logo, as iniciativas dunha compoñente de aplicación final e de achegamento ao usuario con menos posibilidades de acceso.
- **Interoperabilidade, seguridade e coñecemento aberto** (leCA). A capacidade real de xerar un contorno de comunicación efectiva entre todos os axentes pasa pola creación dunha cultura aliñada con este obxectivo e pola construción dos soportes tecnolóxicos conforme conceptos de apertura e interoperabilidade. Esta estratexia incide en ambas as compoñentes, e tamén en todo o relativo á seguridade nos servizos da sociedade da información.

- **Contidos e servizos** (CeS). O PEGSI considera os contidos e servizos como a chave do desenvolvemento e evolución da sociedade da información, por seren a realidade que se lles manifesta aos usuarios e, polo tanto, os que teñen a capacidade de modular e impulsar a introdución destes na sociedade da información. Así mesmo, serán esenciais na situación a medio e longo prazo da lingua e cultura galegas, tanto no propio país como na súa relevancia no exterior. Por tanto, o impulso á produción, coidando os valores formativos, culturais e sociais, é mester nun plan desta natureza.

As estratexias sectoriais do PEGSI formúlanse do seguinte xeito:

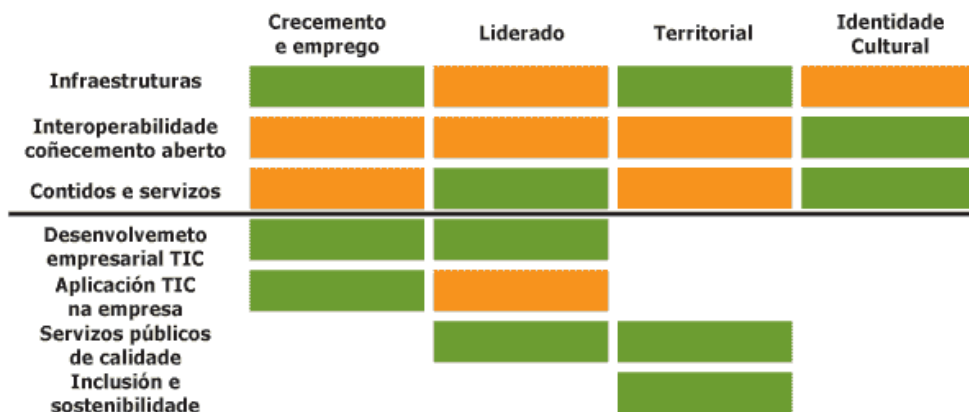
- **Desenvolvemento do sector empresarial da sociedade da información** (TIC). Atopar os espazos de liderado manifestados como obxectivo estratéxico do PEGSI pasa por apoiar ao máximo o desenvolvemento deste tecido de actividade, para solucionar as debilidades que amose e potenciar as fortalezas e oportunidades identificadas. Esta estratexia operativa implementa as liñas de actuación necesarias para facer este apoio efectivo, a través da innovación, da iniciativa emprendedora, do artellamento de vías de cooperación e especialización, da exploración de novos modelos de negocio ou da cualificación dos profesionais galegos.
- **Aplicación das TIC polo tecido empresarial** (EMPR). A competitividade das empresas pasa, necesariamente, por adecuar plenamente o seu xeito de facer negocio aos novos usos que determina a sociedade da información: isto supón non só incorporar tecnoloxía, senón en moitos casos reformular os modelos e procesos de negocio. O impulso deste proceso de transformación nas empresas galegas, e particularmente nas PEME e MICROPEME, sitúase na base desta estratexia operativa.
- **Servizos públicos de calidade** (PUB). O sector público desempeña un papel absolutamente esencial no modelo social de Galicia, xa que fai posible que todos os galegos dispoñan dun elevado nivel de benestar, accedan a servizos básicos como o ensino e a sanidade ou gocen das necesarias prestacións sociais. A resposta ás cada vez maiores exixencias cara aos servizos públicos a través da aplicación das TIC na súa prestación –achegamento, mellora da calidade– é o fío condutor das iniciativas que integran esta estratexia operativa.
- **Inclusión e sustentabilidade** (INCL). O desenvolvemento da sociedade da información debe ser sustentable no longo prazo e, asemade, contribuír á sustentabilidade do contorno. Sustentabilidade significa inclusión, cohesión, calidade de vida e coidado do medio natural e do territorio en xeral. Por isto, esta cuarta estratexia operativa sectorial céntrase en aspectos sociais, de inclusión e cohesión, na vertebración territorial do medio rural e nos aspectos ambientais.

Finalmente, o PEGSI inclúe unha oitava estratexia instrumental:

- **Instrumentos para a xestión das políticas públicas da sociedade da información** (INSTR). A adecuada xestión das políticas públicas de sociedade da información que se expresan neste PEGSI e, polo tanto, o cumprimento dos seus obxectivos, require necesariamente que a Xunta de Galicia se dote da capacidade orgánica, instrumental e operativa para desenvolver as actuacións previstas coa dedicación, coordinación e efectividade que son necesarias. Esta estratexia instrumental determina as liñas de actuación deseñadas para atanguer o dito propósito.

Loxicamente, nun contorno tan complexo como o da sociedade da información, onde as interconexións entre axentes, ámbitos de actuación, ofertas e demandas son tan fortes, resulta imposible establecer correlacións perfectamente demarcadas. Pero se se considera a intensidade con que as estratexias operativas inciden nos obxectivos estratéxicos, o que se trata de reflectir na seguinte figura, apréciase a referida homoxeneidade.

**Figura 2:** A intensidade das estratexias operativas nos obxectivos estratéxicos do PEGSI. [Verde/círculo: intensidade elevada no obxectivo; laranxa/cadrado: intensidade moderada no obxectivo]



*Figura 2: Intensidade das estratexias operativas nos obxectivos dos PEGSI.*

Verde/círculo: Intensidade elevada no obxectivo      Laranxa/cadrado: Intensidade moderada no obxectivo

## Estratexias operativas, liñas de actuación e iniciativas

### *Liñas de actuacións da estratexia de infraestruturas para a sociedade da información (INF)*

**Infraestrutura e servizos de telecomunicacións.** Esta liña de actuación procura a extensión das infraestruturas e servizos de telecomunicacións –especificamente os de banda ancha– como eixe vertebrador do acceso aos servizos da sociedade da información. Son un conxunto de actuacións imprescindibles pero non suficientes.

**Rede de puntos de acceso público á Internet.** Esta liña de actuacións está deseñada para converter os puntos de acceso á Internet en canle de difusión tecnolóxica e achegamento da prestación de servizos públicos ao cidadán, á empresa, especialmente á microempresa, e á sociedade en xeral.

**Infraestruturas para o desenvolvemento empresarial.** O obxectivo é potenciar o desenvolvemento de infraestruturas para o tecido empresarial galego nunha dobre vertente: por unha banda, creando solo empresarial para o desenvolvemento de iniciativas no sector TIC e, por outra, facilitando a accesibilidade aos servizos tecnolóxicos nos conglomerados empresariais.

## *Liñas de actuacións da estratexia de interoperabilidade, seguridade e coñecemento aberto (IeCA)*

Nos últimos anos a Administración pública está tentando levar a cabo un proceso de integración, baixo o concepto do desenvolvemento da interoperabilidade administrativa, soportada en estándares abertos, plataformas tecnolóxicas de código libre. Son varias as motivacións que están debaixo deste tipo de iniciativas: por un lado, o desenvolvemento tecnolóxico facilita que a Administración poida presentarse de xeito integrado ante o cidadán, independentemente da súa organización interna ou do seu modelo de repartición competencial, asumindo e desenvolvendo novos modelos de administración centrados no cidadán. Por outro lado, a consideración tanto do coñecemento en si como do software como un ben común, en canto vehículo universal de acción e comunicación que pode ser regulamentado e promovido institucionalmente, con máis motivo do seu emprego no contorno do servizo público.

**Interoperabilidade e estándares abertos.** A tendencia de adopción por parte das administracións públicas de sistemas informáticos baseados en estándares abertos que aseguren a interoperabilidade entre as súas respectivas plataformas tecnolóxicas é un feito imparable e irrenunciable.

O desenvolvemento dos servizos galegos de goberno electrónico que garantan a súa interoperabilidade baseándose no uso de estándares abertos significa non só encetar unha aplicación das políticas públicas coherente co noso contexto europeo, senón tamén asumir a responsabilidade que a Administración galega ten para manter e protexer o principio de transparencia e igualdade de oportunidades na contratación pública de produtos e servizos baseados nas TIC, para evitar a dependencia do coñecemento dun provedor externo, así como a seguridade, integridade e privacidade dos datos que xestiona. Ademais, o uso de estándares abertos por parte da Administración pública promove o desenvolvemento do metaseCTOR TIC galego, garantindo a súa autonomía tecnolóxica e fomentando a súa capacidade de innovación, contribuíndo así ao aumento da produtividade dos restantes sectores económicos de Galicia. Na implantación da administración electrónica o concepto de interoperabilidade, ademais da interoperabilidade técnica, debe incluír a interoperabilidade organizativa e semántica:

- Interoperabilidade técnica: refírese á conexión de sistemas de información e software, definindo e usando estándares, interfaces e protocolos abertos co obxectivo de construír sistemas de información fiables, eficaces e eficientes.
- Interoperabilidade organizativa: refírese á capacidade de identificar os actores e os procesos de organización implicados na subministración dun servizo específico, e acadar un acordo entre eles de como crear estruturas a partir das súas interaccións.
- Interoperabilidade semántica: implica asegurar que non se perda no proceso o significado da información intercambiada e que mantén o seu significado orixinal para as persoas, aplicacións e institucións ou empresas involucradas.

**Transparencia e difusión da información e dos materiais públicos.** A estratexia europea para o *e-government* establece o mandato de fortalecer a participación e a adopción de decisións democráticas, desenvolvendo ferramentas que permitan a participación efectiva do público. A Lei 4/2006, do “30 de xuño”, de transparencia e boas prácticas na Administración galega, vén incidir neste feito: “A participación da cidadanía nos asuntos públicos confórmase hoxe como un elemento fundamental no contexto dun novo modelo de goberno caracterizado pola transparencia [...]”. O propio preámbulo do texto fai referencia ás TIC como “soporte” das medidas que se implanten.

A primeira das iniciativas ten por obxectivo desenvolver as actuacións precisas no ámbito das TIC para verificar os principios estipulados na Lei 4/2006 en relación con estas tecnoloxías. Isto inclúe os contidos relativos ao dereito das persoas á información, ao emprego de medios electrónicos, informáticos e telemáticos na información ao cidadán, ao acceso completo á información para as persoas con discapacidade, á información por medios telemáticos ás persoas interesadas no procedemento, ou ao impulso do emprego e aplicación das técnicas e medios electrónicos e telemáticos para as actividades máis directamente ligadas á información ao cidadán.

A seguinte iniciativa está centrada en acadar que os contedores da información non se convertan nun obstáculo para a difusión e a compartición da información e do coñecemento. A conservación do coñecemento non pode estar baseada en formatos propietarios, polo que a dispoñibilidade dun estándar aberto, independente de plataforma, ofrece independencia tecnolóxica, favorece a súa conservación e independízao fronte a transformacións tecnolóxicas ou comerciais. Ademais, facilita o seu acceso e garante a liberdade de visualización.

A facilidade de recuperación da información de acordo coa demanda das persoas usuarias é o principal obxectivo que tenta acadar esta iniciativa. Para iso é necesario estandarizar e etiquetar os contidos pensando nas demandas das persoas usuarias e desenvolver as múltiples funcionalidades tecnolóxicas (indexación, buscadores naturais, ferramentas lingüísticas...) necesarias para permitir explorar ese conxunto de metadatos ou etiquetas asociadas aos contidos almacenados.

### *Liñas de actuacións da estratexia de contidos e servizos (CeS)*

A produción de contidos e servizos é o compoñente máis importante, dentro da cadea de valor da información, desde dous puntos de vista: porque é a chave do mantemento dunha identidade cultural propia e porque representa a maior porcentaxe do valor engadido que se xera nesa cadea de valor. E é que en Galicia é especialmente importante porque é a ferramenta que vai garantir o mantemento da nosa identidade cultural fronte ao risco do anegado por contidos alleos, xa que son o principal motor de demanda e uso e visualización da sociedade da información por parte da cidadanía e tamén polas institucións e o tecido empresarial. E enxergado con este último, o desenvolvemento de contidos e servizos, tanto para a produción propia como para a exportación a outros mercados, supoñen unha oportunidade para a evolución da economía e do emprego fronte á que non se pode permanecer impasible.

Dentro do marco do PEGSI, a Administración autonómica debe ser quen de liderar unha serie de iniciativas que deben ter por obxectivo artellar un sector empresarial de contidos e servizos (de ordenación, potenciación da colaboración dentro do sector, infraestruturas, I+D+i, axudas de financiamento) e preparar o mercado para que os produtos obtidos teñan a receptividade adecuada (promoción, comercialización en mercados propios e alleos, preservar a cultura e os valores do galego, adecuación da oferta e a demanda, potenciación de produtos de ocio pero tamén de contidos educativos).

**Comunicación e ocio dixitais.** Os contidos e servizos relacionados coa comunicación e co ocio son a pedra angular da inclusión de boa parte da cidadanía nunha dinámica de achegamento e emprego dos servizos que a sociedade da información e as TIC proporcionan á sociedade actual. No PEGSI adoptamos, neste ámbito, tres liñas globais de actuación: por un lado, a que ten que ver coa incorporación dos máis novos ao redor do ocio, a relación e o coñecemento; por outra banda, o desprezamento da TDT con maior incidencia nos segmentos intermedios de idade da poboación; e, finalmente, unha liña horizontal na que estea implicado todo o que teña que ver coa evolución dos



medios de comunicación e información. As tres liñas deberán estar caracterizadas na súa execución por un elemento troncal: a incorporación do galego e dos valores de identidade de Galicia.

**Contidos galegos para a Internet.** A presenza do galego na Internet é escasa, segundo os usuarios da rede, usuarios sensibles a contidos na nosa lingua. Este escenario sitúase no marco dunhas políticas europeas da sociedade da información que, cara ao ano 2010, pretenden que a rede sexa un vehículo para manter a diversidade lingüística e cultural de Europa, asumindo, ademais, que os consumidores só empregarán o máximo da sociedade da información se dispoñen de contidos útiles na súa propia lingua. No citado contexto, esta liña de actuación ten por meta o fomento do desenvolvemento de contidos, servizos e aplicacións en lingua galega e/ou sobre Galicia na rede.

**Servizos de información xeográfica da Xunta de Galicia.** A información xerada desde o sector público ten un considerable potencial económico e social que non está a ser aproveitado. Especificamente, a dixitalización e dispoñibilidade da información referenciada xeograficamente pode permitir ás empresas desenvolver servizos e produtos de valor engadido baseados na explotación desa información pública. Neste contexto, o PEGSI asume como obxectivo a potenciación do tratamento da información xeográfica da Xunta de Galicia, tanto na faceta de mellora das capacidades de xestión interna como na difusión resultante cara á sociedade galega.

### *Liñas de actuación da estratexia de desenvolvemento do sector empresarial da sociedade da información (TIC)*

**Innovación e desenvolvemento tecnolóxico do sector empresarial da sociedade da información.** Esta liña de actuación sitúase na intersección entre os propósitos do Plan galego de investigación, desenvolvemento e innovación tecnolóxica (PGIDIT) 2006-2010 relativos á innovación e ao desenvolvemento tecnolóxico e os do PEGSI, concernentes ao enxergamento do sector TIC neste marco innovador. Polo tanto, as iniciativas nela consideradas reflectirán as sinerxías derivadas dese obxectivo común, incorporando harmonicamente os conceptos que xorden desde ambas as perspectivas. As TIC, definidas como tecnoloxías críticas transversais polo propio PGIDIT, desempeñan un papel primordial na estrutura innovadora, en tanto que obxecto de investigación e desenvolvemento tecnolóxico pero tamén en tanto que ferramenta indispensable para a actividade. Algunhas das iniciativas xa iniciadas son os centros tecnolóxicos de telecomunicación e do software, ou a plataforma tecnolóxica das TIC: Vindeira.

**Artellamento do sector empresarial da sociedade da información.** A capacidade de competir do sector TIC vén condicionada polo feito de que a súa estrutura –por tamaño das empresas, por niveis de especialización, por estruturas de cooperación, por profesionalización da xestión, por proxección a mercados exteriores ou por configuración arredor da cadea de valor– responda á realidade do mercado e da demanda.

O propósito das iniciativas que compoñen esta liña de actuación non é outro que dar apoio a este tecido para evolucionar cara a un escenario axeitado. A recente creación do clúster TIC galego de empresas TIC, con 117 empresas na súa fundación, é unha das iniciativas compromiso do PEGSI.

**Novas solucións e modelos de negocio.** O obxectivo desta liña de actuación é, cunha metodoloxía de traballo cooperativo co sector empresarial asociado ao desenvolvemento da sociedade da información, atopar espazos de desenvolvemento de negocio que resulten da conversión da investigación en proxectos e solucións innovadoras que se poidan comercializar, capaces de fornecer espazos de liderado e proxección exterior. Trátase, pois, de explorar, identificar e atacar nichos tecnolóxicos e de

servizo onde a fiestra de oportunidade permita á empresa galega competir en condicións vantaxosas pola súa posición no mercado.

**Profesionais galegos da sociedade da información.** Os conceptos ligados ao Espazo Europeo de Educación Superior (EEES) e as conclusións da Conferencia de Bergen (“O ensino superior sitúase na encrucillada entre a investigación, o ensino e a innovación, sendo a chave para a competitividade”) non deixan lugar a dúbidas: a conexión entre o ámbito universitario e o empresarial, tratando de desenvolver conxuntamente estratexias formativas e de transferencia de coñecemento que axusten as características da oferta e os requirimentos da demanda é un reto, se se quere aínda máis manifesto no eido da tecnoloxía e dos profesionais da sociedade da información, mediante dúas iniciativas centradas nos programas de posgrao e especialización e na formación continua dos actuais profesionais.

### *Liñas de actuacións da estratexia de aplicación das TIC polo tecido empresarial (EMPR)*

**Actuacións básicas nas pemes e micropemes.** É un feito o avance cara a un marco de actuación socioeconómico cada vez máis globalizado, sobre a base dunha automatización dos procesos de negocio, froito da progresiva técnica en que se están mergullando os sectores produtivos e empresariais. Neste contexto, e tendo en conta que o tecido empresarial galego se sustenta fundamentalmente sobre a actividade desenvolvida por un conxunto de pequenas e medianas empresas, toma especial importancia o desenvolvemento dun conxunto de iniciativas básicas encamiñadas a facilitar o acceso das PEME e MICROPEME ás TIC, contribuíndo, dese xeito, á mellora da competitividade das empresas galegas e, polo tanto, ao desenvolvemento económico do país.

Nesta liña de actuación recóllense varias iniciativas de apoio ás PEME relativas ao apoio ao equipamento, conectividade, ferramentas de xestión, presenza cualificada na Internet, comercio electrónico, utilización de aplicacións en provedor (ASP)...

**Achegamento de solucións TIC sectoriais.** A enorme variedade da actividade empresarial motiva que as aproximacións sectoriais sexan a única posibilidade de acadar solucións tecnolóxicas eficaces, ao afrontárense deste xeito problemáticas concretas, acoutadas e orientadas a unhas necesidades precisas. Partindo desta premisa, esta liña de actuación procura o desenvolvemento de iniciativas sectoriais –algunhas xa definidas, outras que serán incorporadas no marco de vixencia do PEGSI– encamiñadas a impulsar a implantación das TIC nas PEME e MICROPEME, tomando como base o coñecemento das súas carencias e das súas necesidades en cada sector de negocio e empregando como canales de achegamento os axentes intermedios, nomeadamente as asociacións empresariais.

**Capacitación TIC para o desenvolvemento profesional.** Xa desde a entrada en vigor da iniciativa e-Europe, é unha prioridade para os estados membros dotar todos os profesionais das habilidades necesarias para o manexo das TIC no seu posto de traballo, ante a perspectiva de que o 20% do emprego nas economías modernas é “*ICT-skilled*”, en tendencia claramente crecente. Por tanto, desenvolver actividades formativas encamiñadas a mellorar as capacidades para o manexo das TIC por parte dos traballadores galegos é tamén unha prioridade do PEGSI. Para iso, poténcianse a teleformación e a rede de centros de formación en novas tecnoloxías.

### *Liñas de actuacións da estratexia de servizos públicos de calidade (PUB)*

**Bases para a administración electrónica.** O liderado do sector público no desenvolvemento da sociedade da información decorre indisolublemente ligado a unha decidida aposta polo impulso dos

servizos en liña, que comporta un proceso primordial de calidade e modernización nas organizacións públicas. Detrás do propósito aparentemente sinxelo de implantar un conxunto de funcionalidades accesibles a través da Internet ou dunha canle equiparable, atópanse numerosos aspectos que transcenden o tecnolóxico: o cambio cultural cara ao concepto de servizo, a integración funcional e operativa das diferentes unidades, a coordinación de actuacións. Ademais, que estes conceptos se desenvolvan sobre unha base de eficiencia e eficacia supón unha homoxeneización e aproveitamento racional das bases tecnolóxicas, que deben fornecer de xeito común os elementos básicos para o desenvolvemento dos servizos ao cidadán en cada ámbito de competencia.

Como determina o *e-government Action Plan 2010* da Comisión Europea, “a eficiencia e a eficacia [da ] deben facerse realidade, contribuíndo de xeito significativo, para 2010, á satisfacción dos usuarios, á transparencia [...] e á mellora da eficiencia” a través do emprego innovador das TIC.

Neste contexto, a Xunta de Galicia leva a cabo a devandita aposta de liderado, liderado que é plasmado nunha serie de iniciativas que dean como froito a dotación de infraestruturas (compoñentes de comunicacións, mobilidade, sistemas e tecnoloxías), a posta en marcha dunha plataforma tecnolóxica común para a e-administración (contorno de desenvolvemento, plataformas de publicación), a mellora da eficiencia e a eficacia a nivel interno (avaliación da calidade, mellora dos procesos e procedementos) ou a execución de programas de inclusión e xestión do cambio para o empregado público (posto de traballo, novas ferramentas, novos servizos).

Isto non supón senón recoller e aplicar o espírito da Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e boas prácticas na Administración galega, que insta a “impulsar o emprego e a aplicación das técnicas e medios electrónicos e telemáticos para a realización da súa actividade e o exercicio das súas competencias”.

O devandito liderado non se pode cingir unicamente ás súas propias necesidades, senón que debe estenderse á colaboración cos concellos, especialmente con aqueles que, polo seu tamaño e orzamento, non van ter posibilidade de pór á disposición dos seus veciños e empresas servizos telemáticos, máis aínda cando é precisamente a poboación que reside nos concellos de tamaño medio e pequeno a que lle pode tirar máis partido a estes servizos (contorno rural, illamento, infraestruturas menos desenvolvidas...).

**Ensino.** Hoxe en día non se pode concibir unha sociedade sen un sistema educativo enxergado coas novas tecnoloxías, non só co obxectivo de incrementar a calidade da práctica pedagóxica senón como un contido chave para a formación básica de calquera persoa. Xa que logo, as TIC forman parte indisoluble da vida na sociedade actual. Esta idea é trazada desde a Administración educativa galega seguindo as tendencias e directrices emanadas da Unión Europea, nas que se fai explícita a competencia dixital como unha das chaves para a realización persoal, para unha cidadanía activa, para a inclusión social e para o emprego. É por iso polo que neste PEGSI o foco das actuacións estará en:

- Atanguer que as novas tecnoloxías posúan un papel protagonista nas relacións entre os axentes que forman parte da comunidade educativa: no propio ámbito familiar, na actividade educativa e formativa das aulas, nas relacións dos profesores e mestres entre si e coa propia Administración educativa ou no estímulo da participación e implicación activa dos formados nas novas tecnoloxías, sexa cal sexa o nivel de ensino en que se atopen.
- Explorar as posibilidades que as tecnoloxías dixitais ofrecen en canto á explotación de información, individualización e personalización do ensino, flexibilización do proceso educativo, eliminación de barreiras físicas, temporais e xeográficas.

- Fomentar unha visión activa, de participación pero tamén crítica respecto do escenario dixital, considerando as súas vantaxes pero buscando a consciencia das súas limitacións ou malos usos.

**Saúde.** Formando parte da aposta da Xunta de Galicia pola sociedade da información xorde *Rede de Saúde*, o plan de tecnoloxías da información e comunicación da sanidade galega para o período 2006-2009. A partir dun enfoque multidisciplinario, asume, entre outros, os obxectivos de proporcionar aos profesionais sanitarios ferramentas que permitan aumentar a eficiencia e calidade do seu traballo, axilizar os procesos administrativos ligados ao ámbito sanitario e facilitar o acceso dos cidadáns ao sistema público de saúde. Esta liña de actuación incorpora, pois, os principios e iniciativas descritas en *Rede de Saúde* cun ambicioso obxectivo: que no ano 2009 o 100% da poboación galega estea asignada a centros de saúde informatizados e conectados en rede.

**Servizos sociais.** A demanda –tanto de calidade como de cantidade– de servizos sociais e do benestar medra de maneira sostida nos últimos anos, e ten unha presenza decisiva no reto europeo de acadar unha sociedade da información para todos, fomentando un contexto incluínte que brinde oportunidades a todos e reduza ao mínimo os riscos de exclusión. Neste sentido, a Xunta de Galicia afronta un proceso de transformación da súa Administración do benestar, apostando pola modernización dos servizos, pola garantía da calidade a través da innovación e pola promoción da igualdade de oportunidades no acceso ao sistema social.

As actuacións no eido dos servizos e o benestar social teñen dúas caras: por unha banda, aquelas que promoven a eliminación da fenda dixital e a inclusión total, sen excepcións, e que son recollidas, no marco do PEGSI, na estratexia operativa “Inclusión e sostibilidade”; e, por outra banda, aqueles relacionados coa responsabilidade da Administración asistencial galega de promover a súa modernización interna para garantir uns servizos de calidade, alta produtividade e eficacia baseados nos novos xeitos de prestación que as novas tecnoloxías ofrecen: este é o obxecto da presente liña de actuación.

Os obxectivos, en fin, que se pretenden conseguir coa plena incorporación da tecnoloxía como ferramenta de xestión da información e do coñecemento están relacionados con:

- Modernizar os servizos para dar respostas áxiles e eficaces aos problemas a que ten que facer fronte a Administración asistencial galega;
- Servir de instrumento de planificación pola enorme capacidade de xestionar e converter en información a gran cantidade de datos que se manexan na atención social;
- Fomentar a innovación na prestación social como ferramenta de modernización interna pero tamén de inclusión de colectivos con importantes eivas neste eido;
- Impulsar a accesibilidade, entendida como igualdade de oportunidades a través do fomento do emprego dos servizos públicos electrónicos nos colectivos que son obxectivo deles.

**Outros servizos públicos esenciais.** O PEGSI aposta polo desenvolvemento de servizos públicos en liña, sobre a base da achega de valor aos seus destinatarios, e pola aplicación das TIC á mellora da calidade da acción dos poderes públicos, en calquera ámbito da súa actividade. Así, esta liña de actuación recolle iniciativas xa previstas que responden aos principios anteriores en ámbitos de moito calado, como a xustiza, o emprego, o transporte ou as emerxencias; e dará cabida, no horizonte de vixencia do PEGSI, a aqueloutras que, pola súa natureza, encaixen tamén baixo as devanditas directrices.

## *Liñas de actuacións da estratexia de inclusión e sustentabilidade (INCL)*

A rapidez e evolución do cambio tecnolóxico, xunto con outro tipo de condicionantes propios da sociedade actual, pode levar a un incremento da fragmentación social e á consecuente exclusión daqueles grupos sociais máis desfavorecidos, por non dispoñer dos recursos suficientes para facer fronte a esas transformacións. Este fenómeno afonda en Galicia, onde, segundo xa quedou presentado no diagnóstico da situación actual, se manifesta a existencia de grandes desequilibrios internos no que se refire á penetración das tecnoloxías e da sociedade da información, dando lugar a situacións moi próximas ao risco de exclusión por factores sociais (maiores, persoas con discapacidade, mulleres...) e territoriais (costa/interior, rural/urbano) cando, precisamente, a inclusión é un dos tres piares fundamentais da iniciativa europea i2010, un dos principais referentes para o PEGSI.

Desde un punto de vista positivo, as novas tecnoloxías son contempladas como medios que contribúen á sociabilidade, a ampliar as relacións sociais, a xerar novos tipos de comunidades sociais e redes de participación ou a desenvolver novas axudas técnicas que palien determinadas eivas físicas ou psíquicas. En consecuencia, esta liña de actuación pretende acelerar e reforzar a participación da cidadanía na sociedade da información para facer dela un elemento de cohesión social, en particular, apoiando accións cara á incorporación integral das TIC no movemento asociativo ou en programas dirixidos a colectivos en risco de sufriren exclusión social co obxectivo de superar as manidas pero reais fendas dixitais.

**Inclusión na sociedade da información.** Asegurar a participación da sociedade da información en igualdade de condicións de toda a cidadanía galega é o obxectivo último das iniciativas a prol da inclusión inseridas no PEGSI. Isto significa non só facilitar o acceso e emprego das novas tecnoloxías a calquera galego ou galega, senón desenvolver os mecanismos apropiados para que aqueles con algún tipo de barreira (física, xeográfica, persoal, psíquica, formativa...) sexan quen de superala e inserirse con total normalidade.

Aínda que desde os distintos departamentos da Administración galega se están a levar a cabo iniciativas de inclusión na sociedade da información, cada unha contextualizada dentro do seu propio ámbito de competencia, o PEGSI establece un marco de coordinación e intensificación das accións divulgativas, formativas e de procedementos co obxectivo de enxergalas e procurar as pertinentes sinerxías entre elas. Inclúense iniciativas correspondentes á inclusión da muller, familia, maiores, colectivos en risco de exclusión, inmigración e emigración...

**Ambiente e sustentabilidade.** A intersección entre ambiente e sociedade da información estase a propor nos termos que o Cumio Mundial da Sociedade da Información (Túnez, 2005) manifesta: as TIC deben xerar beneficios en moitos dos ámbitos da vida cotiá, xa que a súa aplicación é potencialmente importante en eidos como o da protección do ambiente e a xestión dos recursos naturais, na agricultura ou na prevención de catástrofes, así como no establecemento de pautas de produción e consumo sustentables. Proba disto tamén é que i2010 propón explicitamente a relevancia que a sociedade da información terá no desenvolvemento sustentable, nunha liña en que se atopa a elaboración da Estratexia Galega de Desenvolvemento Sustentable, que conformará o marco de referencia para a definición e execución de políticas de sustentabilidade da Administración galega, destacando o sistema de información ambiental de Galicia e a Rede de observación do territorio.

**Desenvolvemento rural.** O mundo rural é un dos sectores que presenta un maior número de barreiras para a súa incorporación á sociedade da información, non só en Galicia senón en calquera parte do mundo e, ao mesmo tempo, os seus habitantes son dos que máis poderían obter beneficios da súa incorporación. No eido da sociedade da información, esta liña de actuación pretende reducir esa

fenda territorial no uso das TIC que existe no noso país, o que, pola súa vez, debe supor unha achega ao obxectivo común de equilibrar o desenvolvemento económico e social de Galicia. Está baseada no desenvolvemento das infraestruturas necesarias xa que son a base para permitir a igualdade de oportunidades fronte ao ámbito urbano; na xeración de novas oportunidades de negocio e de explotación das súas actividades; e da posibilidade de beneficiarse dos novos modelos de servizos que a sociedade da información lle ofrece á cidadanía na sanidade, na cultura, na formación, no ocio...

### *Liñas de actuacións da estratexia instrumental (INSTR)*

Nesta estratexia defínense unha serie de instrumentos, organismos, normativas e estratexias imprescindibles para poder executar adecuadamente o conxunto do plan estratéxico. Conxuntamente cos indicadores e obxectivos é esta estratexia a que garante o seu adecuado cumprimento, e recolle tamén os elementos necesarios para a súa visualización no conxunto da sociedade galega.

**Xestión do PEGSI.** A posta en marcha, seguimento e certificación das iniciativas presentadas forman parte da responsabilidade de execución do PEGSI. Por iso é necesario establecer un modelo de xestión que permita asegurar o impulso e dinamización do plan, a monitorización e evolución das iniciativas e proxectos e a actualización dos indicadores que reflectan o seu progreso. Todo isto, tendo en conta a súa natureza horizontal coa conseguinte dificultade á hora de coordinar iniciativas, moitas delas fortemente interrelacionadas e complexas, que se van executar baixo a responsabilidade directa dos diferentes departamentos e unidades organizativas da Administración galega, e tamén coas consecuentes implicacións no conxunto da sociedade galega. Así, tamén é importante que queden recollidas, nos instrumentos de coordinación e seguimento, as achegas procedentes daquelas ferramentas de natureza sectorial que titorizan o desenvolvemento da sociedade da información nos seus eidos respectivos.

Por todo iso son fundamentais os órganos de coordinación, algún deles xa en funcionamento, como é a Comisión Interdepartamental, capaces de impulsar e xestionar as iniciativas e proxectos interadministrativos para asegurar o consenso, a súa priorización ou as asignacións de orzamentos; ou a oficina do PEGSI, que debe asumir a responsabilidade de velar polo cumprimento dos obxectivos de cada liña, iniciativa e das súas correspondentes actuacións, ademais de impulsar e monitorizar o seu grao de execución. Tamén é fundamental o compromiso conxunto da Administración galega a través do seu potencial político e competencial, sobre todo cando se trata de implicar a axentes externos, ben a través do apoio ao sector empresarial, organizacións ou asociacións cidadás, ben cando se trata de acadar alianzas con outros axentes para procurar determinados obxectivos máis específicos.

Tamén é importante a mostra en instrumentos que sirvan de facilitadores para o desenvolvemento da sociedade da información, a xeito de impulso de proxectos pioneiros ou piloto, co fin de favorecer o desenvolvemento de grupos de traballo asociados a iniciativas sectoriais concretas, fomentar a participación activa dos axentes implicados ou alcanzar unha identificación visual nidia do Plan e da súa execución. En definitiva, desenvolver instrumentos que sexan capaces de abrir, concretar e executar o PEGSI no contexto social do país.

**Instrumentos para o desenvolvemento das políticas de sociedade da información.** O desenvolvemento das políticas en materia de sociedade da información amosan unha especial complexidade derivada da súa transversalidade e multidisciplinaridade, da forte compoñente de innovación tecnolóxica en constante evolución, da exixencia de respostas áxiles e rápidas para adecuarse ao ritmo de progreso e da necesidade de concertar as accións dos axentes públicos e privados. Destacan neste apartado o xa creados Observatorio Galego da Sociedade da Información e a Rede de dinamización

da sociedade da información, actualmente con máis de 100 dinamizadores e dinamizadoras espallados polos diferentes concellos e asociacións empresariais e sociais de toda Galicia.

**Imaxe de marca da sociedade da información en Galicia.** Neste eido existe unha decidida vocación de liderado por parte dos poderes públicos e un ámbito de actuación extenso e multidisciplinario. É necesario proxectar cara á sociedade unha imaxe homoxénea e clara das actuacións acometidas e velar pola visibilidade das iniciativas. Cando, ademais, se trata de inverter unha percepción desfavorable da situación, a difusión dos resultados e as mensaxes positivas fanse moi necesarias para involucrar os destinatarios do Plan: o conxunto da sociedade galega.

Polo tanto, o PEGSI conta cunha iniciativa focalizada no desenvolvemento e difusión de información e dunha imaxe de marca, moi orientada á produción tecnolóxica ou audiovisual e que resalte os niveis de calidade, e cun marco de comunicación coherente co esforzo que se está asumindo, de xeito que se acompañen as actuacións e recursos dos restantes programas do Plan con accións divulgativas específicas, estreitamente vinculadas aos obxectivos e funcións daqueles co fin de garantir os niveis de eficacia e relación das súas accións.

Un dos principais obxectivos da imaxe de marca é proxectar o sector TIC galego, moderno e competitivo, no resto do Estado e a nivel internacional, de xeito que se converta noutro instrumento que axude á internacionalización, expansión e crecemento do sector.

Por último, a existencia dun dominio galego na Internet non será senón o recoñecemento expreso da existencia dunha identidade cultural e lingüística como a galega, que quere estar presente na rede en igualdade de condicións con outros ámbitos culturais. A existencia do dominio galego propiciará, ademais, a existencia de contidos propios e na nosa lingua, e servirá como estímulo para a actividade privada, asociativa e persoal, de maneira que fomente o uso da rede por parte dos galegos e galegas.

En definitiva, desde o PEGSI articularanse accións de apoio institucional que fagan posible acadar para a lingua e a cultura de Galicia un dominio propio na Internet e que sexa un elemento de promoción e referencia para o conxunto da sociedade, incluídos os actores económicos.





# E-GOBERNO E E-ADMINISTRACIÓN NA EURORREXIÓN GALICIA-NORTE DE PORTUGAL. UNHA VISIÓN DESDE A E-GOBERNANZA LOCAL

Autor

Enrique José Varela Álvarez<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Enrique José Varela Álvarez é profesor axudante na Área de Ciencia Política e da Administración da Universidade de Vigo, con docencia na Diplomatura de Xestión e Administración Pública. Entre as súas liñas de investigación máis destacadas figura a xestión pública e a calidade no ámbito local, a gobernanza e a análise das políticas públicas de desenvolvemento sustentable no marco intergubernamental e multinivel das eurorrexións. Entre as súas publicacións destaca unha monografía sobre as administracións públicas contemporáneas baixo o título *Las administraciones públicas contemporáneas en España. Una visión multidisciplinar desde el Estado de las autonomías* (Editorial Tórculo, Santiago de Compostela, 2003). Máis recentemente publicou un estudo sobre a gobernanza na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal: RÍO, J. A., SÁ, T., ROJO, A. e VARELA, E. J. (2006). *A gobernanza na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal*, Vigo: Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular. Correo electrónico: evalvarez@uvigo.es. Blog persoal: <http://gestionpublica.blog.com>.



## Presentación

A través das próximas liñas imos realizar unha breve incursión no mundo das eurorrexións, nos seus espazos transfronteirizos, coa escusa de abordar as TIC e o impacto que estas producen nas estruturas de goberno e administración. E digo escusa porque teremos que forzar un pouco o obxecto de estudo ata considerar, aínda que sexa nas súas fases máis primixenias, unha especie de e-goberno e e-administración na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal.

Porque é verdade que parecemos ter claro que existen motivos máis que fundados, na teoría e na práctica, para pensar que se producen fenómenos (non nos atreveríamos a cualificalos de políticas e/ou programas) de e-goberno nas administracións centrais, nas rexionais e mesmo nas locais, e, como non, na Unión Europea. Pero, ¿que dicir deses espazos novos, zonas grises de aplicación da construción da Europa das rexións, como é o caso dos espazos transfronteirizos? Pois ben, e aínda que pareza estraño e mesmo forzado (algún politólogo así o pensa), somos da opinión de que, efectivamente, podemos valorar algúns elementos que definen os inicios do goberno electrónico nas eurorrexións (Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal), máis aínda, especificamente, nun dos seus actores locais, como é o caso do Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular.

Para xustificar o dificilmente xustificable, será necesario que ofrezamos algunhas pinceladas sobre as eurorrexións, en especial sobre a galaico-portuguesa, definindo as súas bases institucionais e normativas; consideraremos, ademais, as experiencias en materia de xestión e de TIC (¿poderíamos falar de e-goberno?) dos gobernos e administracións locais neste ámbito transfronteirizo; para, finalmente, imaxinar un e-goberno e unha e-administración eurorrexional en virtude dalgunhas das súas experiencias máis innovadoras.

## 1. Os espazos eurorrexionais en Europa

Os innumerables cambios territoriais que viviu o noso país desde o inicio da Idade Antiga lévannos a repensar a súa armazón institucional e político-administrativa, co fin de poder pensar en ofrecer mellores solucións a problemas que, entendemos, son realmente relevantes, entre eles, as políticas e a xestión pública. Este é o motivo polo que convén, por que non, reinventar o complexo espazo organizativo público dos xa antigos estados-nación decimonónicos, e, por tanto, daquelas esferas de poder político-administrativo subnacionais (rexionais-locais) xurdidas en moitos casos no século XIX e consolidadas a finais do XX, todo isto para adaptalas ás demandas cidadás, usuarios ao cabo dos servizos públicos e directamente consumidores das políticas públicas, receptores, en definitiva, da xestión que se leva a cabo desde as administracións públicas.

Interésanos, sobre todo, centrar a atención sobre o noso ámbito máis inmediato (territorial, político, administrativo, económico, social e cultural), do cal somos debedores como colectividade e que circunscribimos como obxecto do noso traballo ao que se deu en chamar Eurorrexión de Galicia e o Norte de Portugal. A *galaxia* institucional e político-administrativa será a que se inscribe neste espazo e na que participan activamente organizacións públicas españolas e portuguesas; pero, sobre todo, esta *galaxia* será local, dispersa, heteroxénea, fragmentada, conectada co global, necesitada de entendemento, ao mesmo tempo que consciente da súa diversidade. Entendemos que na actualidade non é posible falar de administracións públicas multinivel se non se coñece esta nova realidade, as súas características básicas, as súas diferenzas e similitudes. Xa o dicía BAENA DEL ALCÁZAR (2000: 27-38): hai que analizar as institucións públicas tendo en conta a súa especificidade (orientación ao interese xeral), a súa extensión (tanto en estrutura como en fins), a súa sonada fragmentación (administracións europeas, estatais, rexionais, locais, ¿eurorrexionais?), a súa continxencia (inseridas nos seus marcos territoriais, poboacionais e económicos), a súa historicidade (debedoras do desenvolvemento histórico dun país e da súa cultura política), e, por suposto, a interdependencia que existe entre a política e a administración no seu seo. Non esquecemos a xestión pública e as súas experiencias de e-goberno, que hai que considerar cando pensamos as administracións públicas, necesaria como é para poder entender unhas institucións-organizacións que só se comprenden como garantes do interese xeral, de participación democrática, pero tamén como prestadoras de servizos, e necesitadas de lexitimación social nunha época como a que nos toca vivir de desafección e banalización da política e os seus “produtos”.

**Pero, ¿que é isto das eurorrexións?; ¿por que están tan de moda en Europa?; ¿que supoñen para os cidadáns?; ¿e para as estruturas político-administrativas xa vixentes?; ¿que interese teñen no ámbito específico da xestión pública, da representación política, do e-goberno e a e-administración?**

Coidamos que as eurorrexións responden ao interese existente por sumar espazos na construción da Europa que hoxe coñecemos. Articuladas a través da cooperación transfronteiriza, adoptaron diversos nomes e non se circunscriben só a territorios limítrofes. A denominación máis común é a de eurorrexións ou comunidades de traballo, definidas por DOMÍNGUEZ (2004: 3-51) como aquelas que

“teñen carácter permanente, identidade propia, separadas das dous seus membros, contan con recursos administrativos, técnicos e financeiros propios e posúen capacidade interna para a toma de decisións, ás veces mesmo teñen unha asemblea parlamentaria” (DOMÍNGUEZ, 2004: 15). En todo caso, existiría eurorrexión cando se produce “qualquer acordo ou estrutura para a cooperación transfronteiriça entre entidades públicas com competencias territoriais de um lado e outro de uma fronteira europeia, com vista à promoção de interesses comuns e para benefício das populações fronteiriças” (VENADE, 2004: 76), incluíndo nelas desde as xa tradicionais comunidades de traballo ata as máis novidosas agrupacións europeas de cooperación territorial (DOMÍNGUEZ, 2006: 151-185; VENADE, 2006: 187-217).

A xustificación de tales fórmulas de asociacionismo rexional transfronteirizo vai alén do seu éxito como lobby ante a UE para a defensa dos seus territorios, a consecución de fondos e a posta en marcha de programas e infraestruturas. Cremos que están máis relacionadas coa necesidade que teñen os mezzogovernos, as rexións e os gobernos locais que nelas cohabitan, de escapar do corsé imposto polos estados-nación; das posibilidades que ofrece a cooperación para a xestión entre unidades de goberno máis próximas, con problemas sociais e económicos similares, ou con necesidades de políticas públicas que superen limes estatuídos (en materia de emprego, de sustentabilidade, de prevención de incendios...); das similitudes que ofrecen as realidades identitarias de cada rexión, de cada municipio, no marco transfronteirizo (¿alguén dubida de que os veciños de Tui teñen máis afinidades cos de Valença do Minho que cos gaditanos?).

Pero, se desde un punto de vista institucional estarían xustificadas as eurorrexións, ¿que suporía para os cidadáns, para os veciños dun e outro lado das fronteiras, que reflexo tería na súa vida cotiá? Para a ARFE (Asociación de Rexións Fronteirizas de Europa)<sup>19</sup> a cooperación transfronteiriza, as eurorrexións, ao cabo, implicarían o afondamento nos valores compartidos por toda Europa, na superación dos contextos meramente económicos. Como defenderían algúns dos máis relevantes investigadores en temas eurorrexionais, estas máis de cinco décadas de cooperación territorial na Unión Europea serviron para consolidar política e institucionalmente os niveis subnacionais de goberno (ROJO, 2006: 33-54), aínda que isto non signifique que o camiño xa fose andado na consolidación destas realidades de cooperación (DOMÍNGUEZ, 2006: 151-185).

Malia todas estas consideracións sobre o marco intergubernamental e multinivel no que nos atopamos, somos da opinión de que o cidadán reconece decontado o seu punto de referencia político e administrativo, desde logo, o marco territorial en que estes se insiren. Máis alá do tópico da proximidade, ou da proximidade ao cidadán, o goberno e a administración local é o nivel territorial máis valorado en España, no que maior confianza depositan os seus cidadáns: “O goberno local foi tradicionalmente o mellor valorado en termos de confianza, seguido do autonómico e do central” (DEL PINO, 2004: 201). Esta cuestión faise extensible cando os cidadáns valoran a lexitimidade de cada nivel de goberno, onde “os concellos son, non obstante, percibidos como as administracións máis democráticas, no sentido de que son apreciadas como as máis próximas e valoradas como as máis receptivas e sensibles ás demandas dos cidadáns” (DEL PINO, 2004: 205). Para o caso de Portugal, aos concellos (câmaras municipais) hai que sumar as parroquias ou freguesias, de grande interese para os aspectos de xestión pública local e e-goberno local, e con grande arraigamento e profunda consolidación identitaria, máis incluso que os primeiros: “Nunha enquisa realizada por Marques (1999: 258-267) os portugueses do Norte consideran como espazos identitarios básicos: a cidade (20,9%), a aldea (18,7%), a rexión (15,1%), a freguesía (12,9%) e o concello (7,9%)” (DOMÍNGUEZ, 2004: 23).

<sup>19</sup> Conferencia Anual da ARFE en Szczecin, Euroregion Pomerania, 7 e 8 de outubro 2004, Declaración final.

Eurorrexións desde e para unha Europa en rede, baseada en principios de gobernanza, pero, ás veces, a pesar dos *stakeholders* que nela cohabitan. Porque a última pregunta sobre estas novas estruturas de oportunidade territoriais podería ser: ¿que opinan os diferentes actores sobre estes novos espazos de actuación? Se non facemos isto, corremos o risco de deixar fóra do seu ámbito non só aqueles que teñen a capacidade de xestión directa (estados membros e rexións implicadas), senón os que son parte necesaria para dar sentido á gobernanza multinivel precisa para a cooperación territorial (governos locais e actores empresariais, sociais, sindicais, universitarios...).

Todo isto, porque non podemos subtraernos ao *cleavage* tradicional centro-periferia para poder avanzar algunha hipótese sobre o particular. Cústanos pensar que as organizacións públicas nacionais dos nosos días se mostran absolutamente receptivas ao ámbito transfronteirizo que nos ocupa. O pulso que historicamente ten sostido o goberno local coas estruturas centrais dos reinos, estados absolutos, estados liberais e mesmo do benestar (e viceversa), dá pé a esta inseguridade; a irrupción dos condados, as rexións, as comunidades autónomas, as nacionalidades, provocou novas turbulencias que afectaron ao local por abaixo e aos estados por arriba; a aparición de superestruturas comunitarias foron aproveitadas, sobre todo polas rexións, para lograr maiores cotas de participación nas decisións intergubernamentais europeas. Ningún dos actores é alleo ao conflito de poder que se xoga nestes territorios transfronteirizos, sendo utilizado por todos eles para os seus propios intereses, e, desgraciadamente, na maior parte das ocasións, en detrimento dos cidadáns e das propias *policy networks* (SUBIRATS, 1989), en forma de empresas que se afastan cada día máis destes círculos de poder, ou de *comunidades epistémicas* (BOU, 2006) que desaparecen dos procesos de toma de decisións, empobrecendo as políticas públicas e a propia democracia.

Para os cidadáns e institucións este posicionamento claro da construción europea desde o subnacional, desde o rexional-local, suporía un novo fito do cal deberían participar, outorgando un valor engadido a todas as accións que se desenvolvesen no contexto europeo (valor engadido político, institucional, socioeconómico e sociocultural). ¿Quen pode dubidar de que só así se constrúe Europa?, esquecendo xa a Europa dos estados, das rexións e das cidades, para pasar á Europa da gobernanza (MORATA, 2004).

### 1.1. Galicia e o Norte de Portugal: política e administración intergubernamental

O problema máis urxente que atopamos nestes espazos territoriais xa consolidados non é outro que o da política e a administración. Dito con outras palabras, ¿como conseguimos que a economía, a cultura, a sociedade dunha eurorrexión se consolide con estruturas políticas e administrativas diferentes? O reto está servido, pois resulta obvia a dificultade de harmonizar sistemas de representación e de participación política; ¿ou non?

No fondo, todos os estados europeos se moven baixo os mesmos parámetros da democracia representativa, con tres niveis de goberno (central- rexional-local), con maior ou menor autonomía. DOMÍNGUEZ (2004: 15) móstranos o exemplo dunha eurorrexión composta por consellos parlamentarios<sup>20</sup>. Salváramos así a parte política. Pero, ¿e a xestión pública? ¿Como xestionar realidades administrativas diferentes, baseadas en marcos xurídicos heteroxéneos? O instrumento troncal son os antigos programas de iniciativas comunitarias (PIC), concretamente o Interreg, actualmente dentro do

<sup>20</sup> Eurorrexión formada por entidades locais de Holanda e Alemaña en 1966; Eurorrexión de Saar-LorLux, que inclúe o Länder de Renania-Palatinado e a provincia belga de Luxemburgo.

denominado *Programa de Cooperación Territorial Europea*<sup>21</sup>, que logra agrupar unha boa parte do investimento destinado a favorecer a cooperación transfronteiriza. Este instrumento apóiase nunha definición territorial *ad hoc* realizada pola UE como son os NUTS (III), que para o caso de Galicia agruparía as provincias de Ourense, Pontevedra, A Coruña e Lugo, e para o Norte de Portugal as *subregións* de Alto Trás-os-Montes, Ave, Cávado, Douro, Entre Douro e Vouga, Grande Porto, Minho-Lima e Tâmega (RÍO, SÁ, ROJO e VARELA, 2006: 115-118; RÍO e SOUTO, 2007: 116-118). Interreg cede, ademais, parte da xestión das súas accións ás organizacións conformadas por e para a Eurorrexión, neste caso a Comunidade de Traballo Galicia-Norte de Portugal ou o Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular, como máis significativas<sup>22</sup>.

Sen ánimo de simplificar, dános a impresión de que as resistencias á integración transfronteiriza, á cooperación intergubernamental e multinivel, á coexistión de servizos rexionais ou locais dun e outro lado da fronteira, veñen máis da parte política que da puramente administrativa (e non falemos da social, económica ou cultural). Vexamos a rede de institucións e algunhas das súas particularidades.

## 1.2. A rede institucional e político-administrativa na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal

Aínda que o sentido outorgado a cada nivel territorial de goberno e administración é diferente na lexislación de Galicia e o Norte de Portugal, e partindo da súa diferenza máis clara que non é outra que o establecemento dun Estado autonómico en España e outro centralista-desconcentrado en Portugal, é obvio que existen similitudes entre as institucións dun e outro territorio que conforman a Eurorrexión, e que determina a posibilidade real de traballo en rede desde a plataforma da Comunidade de Traballo de Galicia-Norte de Portugal, o Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular e outros. A continuación repasaremos de forma sintética esta rede institucional para fixar nela os actores e poder así identificar responsables de políticas e xestión pública dunha forma plenamente transfronteiriza (DOMÍNGUEZ, 2004: 3-51; MÁRQUEZ, 2004: 423-543 e 2006: 5-61; DGAL, 2004; NUNES, 2004: 1-47; RÍO, SÁ, ROJO e VARELA, 2006).

Pola banda de Galicia, atopámonos cunha primeira división rexional, á cal se adscribe a Xunta de Galicia como goberno e administración da comunidade autónoma, integrada por unha pluralidade de organizacións nucleares e periféricas, así como pola súa correspondente administración funcional ou instrumental. No seu territorio temos gobernos e administracións locais de carácter local (315 concellos) e supralocal, nomeadamente as provincias (corresponden aos NUTS III da definición territorial europea), ademais das mancomunidades (42) e os consorcios locais (12)<sup>23</sup>. Coas figuras clásicas locais conviven no territorio espazos infralocais, entre os cales se inclúen as parroquias (3.781), as entidades locais menores (9) e as entidades singulares de poboación (29.947, que supoñen case a metade das existentes en todo o territorio estatal).

<sup>21</sup> Subdividido en Cooperación Transfronteiriza (Antiga PIC, Interreg III-a), Cooperación Transnacional (Interreg III-B) e Cooperación Interrexional (Interreg III-C). A primeira, de grande importancia para a Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal, apróbase a través da Decisión da Comisión C(2007)5165 do 25 de outubro de 2007, baixo a denominación de Programa Operativo de Cooperación Transfronteiriza España-Portugal 2007-2013 ([www.poctep.eu](http://www.poctep.eu)).

<sup>22</sup> Mesmo máis alá destas propias institucións rexionais galego-portuguesas propóñense, como instrumento de dereito público que consolidan a relación entre organizacións públicas rexionais-locais dun e outro lado da fronteira, fórmulas como as mancomunidades municipais europeas e o Acordo Europeo de Dereito Público, gabinetes de iniciativas transfronteirizas, agrupacións europeas de interese económico ou as máis recentes agrupacións europeas de cooperación territorial (DOMÍNGUEZ, 2006: 176-179).

<sup>23</sup> As áreas metropolitanas están previstas na Lei de Administración local de Galicia, pero con data de febreiro de 2008 non foron aprobadas polo Parlamento de Galicia.

En Portugal, e respondendo aos parámetros dun Estado centralista, temos un Estado unitario rexional, onde observamos unha división similar pero con moita menos intensidade no nivel intermedio ou rexional. Por un lado estarían as rexións autónomas (Açores e Madeira) e polo outro, o resto de rexións administrativas no continente (NUTS II: Algarve, Alentejo, Lisboa, Centro e Norte; Decreto-lei n.º 46/89, do 15 de febreiro). Para os efectos que aquí nos interesan é a Rexión Norte a que se identificaría co espazo transfronteirizo de Galicia e Portugal. No seu territorio inscribiríanse 8 *subregiões* (Minho-Lima, Cávado, Ave, Grande Porto, Tâmega, Entre Douro e Vouga, Douro, Alto Tras-os-Montes), que corresponderían aos NUTS III, nas cales participarían 86 municipios e 2.024 freguesias (para un total de 308 municipios e 4.251 *freguesias* en todo o territorio portugués; DGAL, 2004). A elas habería que engadir as áreas metropolitanas de Porto (9 municipios) e Minho (12 municipios), parte das comunidades urbanas de Douro (14), Tâmega (5) e Tras-os-Montes (16), así como ás asociacións de municipios. A figura político-administrativa que poderíamos identificar coa Xunta de Galicia no Norte de Portugal é a chamada Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte (NUTS II, Norte: CCDR-N; Decreto-Lei n.º 104/2003, do 23 de maio), encargada de coordinar os servizos da Administración central no territorio e de servir de apoio á Administración local no cumprimento das súas competencias. Esta organización, dependente do Ministerio do Ambiente, do Ordenamento do Territorio e do Desenvolvemento Rexional, ten como obxectivo principal a implantación das políticas de ambiente e desenvolvemento sustentable, pero tamén o asesoramento ás administracións locais para o desenvolvemento socioeconómico.

Como vemos, e malia as definicións institucionais formais, a mestura de organizacións rexional-locais na Eurorrexión de Galicia-Norte de Portugal avánzanos un dinamismo real que determina espazos de contacto e xestión cotiáns, organizacións que traballan en rede, de forma intergubernamental e multinivel.

A elas hai que engadir as organizacións propias da Eurorrexión, definidas desde as estruturas político-administrativas de Galicia e Portugal, ademais das que dimanan do poder local galego e portugués. Son, en definitiva, o motor da cooperación territorial, actores clave para o desenvolvemento transfronteirizo. Entre elas destacan, nunha comuñón non sempre perfecta nin exenta de problemas, aquelas que dan sentido de integración ao poder rexional e local, ou, o que é o mesmo, a Comunidade de Traballo Galicia-Norte de Portugal e o Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular (DOMÍNGUEZ, 2004: 3-51; RÍO, SÁ, ROJO e VARELA, 2006; BRITO, 2007: 293-306).

No caso da primeira, a Comunidade de Traballo Galicia-Norte de Portugal inicia a súa andaina tras a sinatura do Acordo constitutivo da Comunidade de Traballo Galicia-Rexión Norte de Portugal, en 1991; renovado en 2002 (Tratado de Valencia). Está integrada pola Xunta de Galicia e a Comissão de Coordenação e Desenvolvemento Regional do Norte, e ten como principal misión o impulso do desenvolvemento socioeconómico dos territorios a un e outro lado da Eurorrexión, distribuindo o traballo en diferentes comisións (10 sectoriais e 5 comunidades territoriais de cooperación). As comunidades territoriais de cooperación, adscritas á Comunidade de Traballo Galicia-Norte de Portugal, dan cabida ás necesidades infraestruturais ou dotacionais de servizos básicos en clave máis local e nelas participan numerosos concellos dun e outro lado, deputacións (Ourense e Pontevedra) e as *associações de municípios*. Son un total de 4 (CTC do Vale do Minho, CTC do Vale do Lima, CTC do Vale do Cávado e CTC do Vale do Tâmega). Os novos modelos de cooperación territorial, denominados instrumentos de cooperación de *segunda xeración*, entre os que teñen un lugar destacado as novidas agrupacións europeas de cooperación territorial (AECT)<sup>24</sup>, que achegan seguridade xurídica e axi-

<sup>24</sup> Aprobadas polo Regulamento (CE) 1082/2006; a primeira que se constituíu en Europa é a "Eurométropole Lille-Kortrijk-Tournai", impulsada por 14 socios, entre Francia e Bélxica, o pasado 28 de xaneiro de 2008; a segunda, foi asinada posteriormente entre Hungría-Eslovaquia, e está situada na cidade húngara de Esztergom.



lidade na xestión, aspectos ambos os dous de grande incidencia na progresión das antigas estruturas institucionais de cooperación, como é o caso das comunidades de traballo. Para o caso da que nos ocupa, a aposta por unha AECT25, con previsible sede en Vigo (Pontevedra), outorgaría a solidez en materia organizativa e de xestión que se vén demandando para este tipo de organizacións “adhocráticas” (RÍO, SÁ, ROJO e VARELA, 2006: 115-161), converténdose nunha especie de organizacións de cooperación territorial de terceira xeración.

O Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular é a segunda das institucións transfronteirizas de interese (1992), e nela reside a maior parte do poder local urbano da Eurorrexión (*asociación transfronteiriza de concellos*), dado que é unha organización composta exclusivamente por gobernos locais que se incorpora á Comunidade de Traballo de Galicia-Norte de Portugal a principios da presente década (2000). Ao longo destes anos, o Eixo sofre un proceso de paulatina consolidación desde o seu inicio ata nosos días, baseado en cinco variables: A) incremento da súa masa crítica institucional (municipios que a integran); B) capacidade para desenvolver un rol efectivo de *lobby* en Europa para os seus asociados; C) exercicio dun continuado liderado local no territorio (ciudades medias e urbanas); D) bo rendemento de xestión dos fondos comunitarios (fundamentalmente, a través de PIC Interreg); E) construción dunha estrutura de xestión organizativa e de coñecemento a través dunha organización complexa e en rede cos axentes sociais e as universidades. Todo isto conduce ao afianzamento institucional do Eixo Atlántico no contexto eurorrexional, en igualdade de condicións cos seus interlocutores rexionais a un e outro lado das antigas fronteiras. Así, das 12 cidades asinantes do Eixo en 1992 pásase ás 34 da actualidade (ratificadas na súa Asemblea Xeral do 8 de febreiro de 2008), 17 portuguesas e 17 galegas. Da elaboración duns primeiros estudos estratéxicos a mediados dos anos noventa, evóluciónase cara aos segundos estudos estratéxicos de 2005 (SOUTO, BOUZADA e FIGUEIREDO, 2005), e unha renovada e completa axenda estratéxica para o novo período comunitario 2007-2013 (DOMÍNGUEZ e PARDELLAS, 2007). O último gran paso foi a súa internacionalización a través da integración do Eixo na denominada EUROMOT (2007)<sup>26</sup>.

Estas redes de gobernanza supoñen o salvoconduto real ao inframunicipalismo e á dispersión local, así como ao “raquitismo orzamentario”<sup>27</sup>, desde logo máis na parte galega que na portuguesa, con menor nivel de fragmentación municipal (308 concellos en todo o seu territorio, fronte aos 315 de Galicia).

“Á calor de Europa”, os actores locais toman forza a través de redes de cooperación para a xestión de proxectos europeos (Eurocidade Verín-Chaves; Galicia Central, Douro Alliance...), asumindo un renovado esforzo por potenciar o poder local e situalo en clave internacional desde a colaboración rexional-local, mesmo entre realidades político-administrativas (Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal) tan asimétricas.

A nova gobernanza territorial abre portas á gobernanza na xestión e con ela á e-gobernanza, cuestións ás que damos paso, tras unha breve parada na xestión local.

<sup>25</sup> Como se pode ver no Acordo da Xunta de Galicia de finais de xaneiro de 2008: Acordo polo que se autoriza o inicio dos trámites previstos no Real decreto 37/2008, do 18 de xaneiro, conducentes á constitución e posta en marcha de Galicia-Norte de Portugal, Agrupación Europea de Cooperación Territorial ao abeiro do Regulamento (CE) 1082/2006”. Este texto foi ratificado recentemente polo Consello de Ministros do pasado 27 de xuño de 2008 baixo a denominación Acuerdo por el que se autoriza la participación de la Xunta de Galicia en la Agrupación Europea de Cooperación Territorial Galicia-Norte de Portugal (AECT-GNP).

<sup>26</sup> Asociación transfronteiriza europea de autoridades locais que integra as colectividades locais francesas das MOT, os municipios galego-portugueses do Eixo Atlántico e as entidades locais de Alemaña, Polonia, Estonia, Letonia, Suecia, Finlandia e Rusia, reunidas na City Twins; vid. *La stratégie euromot réseau européen d 'autorités locales transfrontalières*. Document annexe à la CONVENTION “EUROMOT” (Versión 19/10/07); vid. *Eixo Atlántico. Revista da Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal*, n.º 12, 2007: 119-130.

<sup>27</sup> Parafraseando a frase de ÁLVAREZ CORBACHO, no seu comentado libro *La agonía del municipalismo gallego* de 1995.

## 2. A xestión pública local na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal

Vimos que é posible pór en marcha proxectos (aínda non políticas públicas) a un e outro lado da fronteira da antiga *Gallaecia* romana, iniciativas que contan con fondos comunitarios, con actores públicos rexionais e locais, arredor de territorios comúns eurorrexionais. Consideramos que aínda que a parte formal (institucional-legal) e financeira pode estar en vías de solución (como vimos, a través das novas figuras de cooperación), existe un reto non tan doado de superar. Este non é outro que o eterno desafío do cambio na xestión dentro das administracións públicas (RAMIÓ e BALLART, 1993 A) e B); AGUILAR, 2006) e, para o caso concreto dos gobernos e administracións locais, a súa fragilidade organizativa, de xestión e de participación (BASCUAS e VARELA, 2003: 35-56; MÁRQUEZ, 2004: 423-543 e 2006: 5-61), cuestión perfectamente identificable tanto en Galicia como en Portugal, como se pode constatar a través das palabras de OLIVEIRA (2004: 75-81): “O tema que é suposto desenvolver levanta un conxunto de dificultades. Em primeiro lugar, Portugal é um país centralizado que não tem autonomias, excepto Madeira e Açores, pelo que a evolução da reforma da administração e da gestão pública é idêntica em todo o território, não fazendo sentido falar, em especial, da gestão pública no Norte de Portugal. Em segundo lugar, não existe especial conexão entre a Galiza e o Norte de Portugal no que concerne à gestão pública. Se existem influências mútuas, elas reportam-se a Portugal no seu todo. De resto, os pontos de contacto e os agentes comuns devem buscar-se ao movimento da reforma administrativa e aos paradigmas que lhe servem de suporte, isto é ao “new public management” e à teoria da escolha pública”.

A raíz dos modelos de xestión pública é, pois, similar tanto en Galicia como na Região Norte de Portugal (atreveríamonos a dicir que nos dous estados e na Unión Europea). Sono, polo tanto, os seus acertos e limitacións, entre as que encontramos de forma significada métodos e instrumental de xestión parecidos (que mesmo poderían resultar comúns) para gobernos e administracións locais desenvolvidas tanto en ámbitos territoriais centralistas como nos multinivel.

Porque imaxinemos por un momento que nunha parte do territorio portugués da Eurorrexión se producen unha serie de incendios que arrasaron un termo municipal. Imaxinemos tamén que, en virtude da clásica soberanía estatal, o Estado portugués permite o acceso de equipamentos e maquinaria ao territorio de rexións limítrofes (Comunidade Autónoma de Galicia), pero o proceso seguido pola Administración central para a toma de decisións e a coordinación coa Administración local supuxo unha perda de tempo de consecuencias dramáticas. A pregunta agora sería: ¿que impacto produciría a xestión desta política pública na cidadanía portuguesa? Poñamos outro caso. A xestión do urbanismo e do solo nalgúns municipios de Galicia e o custo salarial dalgúns sectores produtivos fai que un gran número de empresas busquen alternativas no Norte de Portugal, producindo un fenómeno de *deslocalización empresarial*. Neste caso a interrogante que aparece podería ser: ¿que opinan a sociedade civil e as empresas galegas da xestión pública en canto á ordenación do territorio, ao emprego e ao desenvolvemento industrial?

Algunhas destas interrogantes xa están enriba da mesa dos directivos das administracións públicas galegas e portuguesas, o que mesmo os levou a chegar a acordos transfronteirizos en materia de emprego e de prevención contra os incendios (de novo o Interreg resultou unha boa iniciativa, unha previsible boa práctica)<sup>28</sup>; aínda que entendemos que estas medidas seguen sendo insuficientes xa que non van á raíz do problema. O feito de non abordar iniciativas conxuntas máis que cando hai fondos que as apoian supón que a armazón administrativa segue

<sup>28</sup> QUASAR CONSULTORES (2007). *Análisis de los proyectos incluidos en el Programa Interreg III-A de Cooperación Transfronteriza España-Portugal 2000-2006 y preparación de un documento de divulgación*. Informe de Análisis Técnico ([http://www.poctep.eu/doc/INFORME\\_FINAL\\_QUASAR.pdf](http://www.poctep.eu/doc/INFORME_FINAL_QUASAR.pdf)) e Informe de Buenas Prácticas ([http://www.poctep.eu/doc/INFORME\\_DE\\_BUENAS\\_PRACTICAS\\_QUASAR.pdf](http://www.poctep.eu/doc/INFORME_DE_BUENAS_PRACTICAS_QUASAR.pdf)).

xestionando os seus procesos e políticas públicas baixo parámetros individuais, non cooperativos. As cúpulas políticas póñense de acordo pero as administrativas non se tocan máis que en reunións concretas de seguimento de cada un dos programas; a xestión dos seus procesos internos non ten coherencia, similitudes, identidades que poidan ser recoñecidas polos cidadáns e polas empresas como accións estratéxicas conxuntas, baseadas na sinerxia e na cooperación intergubernamental. Por estas e outras razóns a nova programación comunitaria establece unha liña de traballo dirixida á mellora e consolidación da cooperación institucional a un e outro lado da fronteira (Cooperación e Xestión da Integración Socioeconómica e Institucional, Eixe 4). Non é o eixe máis financiado<sup>29</sup>, nin o máis relevante desde o punto de vista político, pero si o consideramos dos máis relevantes, desde o punto de vista estratéxico, para estender a cultura da cooperación transfronteiriza máis alá do limiar do presente período 2007-2013.

As iniciativas comúns teñen que ver coas políticas públicas, algunhas delas de *terceira xeración*, como a de desenvolvemento sustentable, ademais doutras como a posta en marcha de servizos básicos transfronteirizos en marcos máis estables de cooperación, como é a proposta de eurocidade Verín-Chaves<sup>30</sup> ou a aposta por unha definición común de liñas de ordenación territorial entre Galicia e a Região Norte de Portugal<sup>31</sup>; pero tamén coa xestión dos procesos, da calidade interna ou da xestión de servizos comúns (sistemas de información para a ordenación do territorio e urbanismo)<sup>32</sup>.

En definitiva, dá igual onde un cidadán viva porque, dado que a Eurorrexión é unha realidade física, e cada vez máis económica, cultural e social, o espazo transfronteirizo ha de responder en igual medida aos retos político-administrativos a través da xestión interna (técnicas e métodos de calidade), actuando directamente sobre as demandas dos cidadáns (inmigración, xénero, terceira idade, turismo...).

Ante esta complexa estrutura territorial, política e administrativa, que *epur se muove*, o reto para os concellos da Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal coidamos que é triplo: A) ser capaces de xerar espazos de coordinación vertical entre os niveis locais e rexionais (estatais) en materia de xestión pública; B) dar verdadeiro sentido de e-goberno e e-administración aos servizos públicos a través de plataformas comúns con boa base de interoperabilidade; C) conseguir chegar á cidadanía de ambos os territorios para que vexan nestes e-servizos parte da solución aos problemas que atopan de forma similar a un e outro lado da fronteira.

### 3. Experiencias en materia de e-goberno dos gobernos e administracións locais na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal

Desvincular cooperación en rede transfronteiriza, xestión pública, modelos de participación cidadá, dos novos soportes tecnolóxicos (tecnoloxías da información e as comunicacións, en diante TIC), no momento global en que nos atopamos, xa non é posible. De aí o afán en mostrar as renovadas rea-

<sup>29</sup> 22 mill/€, do total de 267 mill./€ para todo o Programa Operativo FEDER Cooperación Transfronteiriza España-Portugal (non se inclúe aquí o financiamento nacional correspondente a ambos os estados).

<sup>30</sup> [http://www.eixoatlantico.org/\\_nuevo/programas.php?prog=59](http://www.eixoatlantico.org/_nuevo/programas.php?prog=59),

<sup>31</sup> Así foi anunciado polo presidente da Xunta de Galicia, na reunión da Asemblea Xeral do Eixo Atlántico o pasado 8 de febreiro de 2008. Para máis información pódese revisar o número 11 da revista do Eixo dedicado á ordenación do territorio en Galicia-Norte de Portugal ([http://www.eixoatlantico.org/\\_nuevo/publicaciones.php?tpu=1](http://www.eixoatlantico.org/_nuevo/publicaciones.php?tpu=1)).

<sup>32</sup> De sistemas de información xeográfica (SIX) trata o proxecto SIUTEA (Sistema de Información Urbano Transfronteirizo do Eixo Atlántico), cuxa primeira parte finalizou con cargo á Iniciativa Comunitaria Interreg III-A.

(<http://www.eixoatlantico.com/siutea/index.asp?idioma=C>), e que pretende ter continuidade no actual programa de financiamento comunitario 2007-2013; vid. CID, PARANÁ, RODRÍGUEZ, RODRÍGUEZ, RÍO, VALLE e VARELA (2007).

lidades territoriais, os instrumentos de cooperación transfronteiriza, interrexional e transnacional, a mención aos paradigmas da xestión pública e a gobernanza. Quédanos o desafío de demostrar que esta definición de e-goberno eurorrexional pode ser realizada por e para o conxunto dos cidadáns que a “viven”, que pode ser xestionada como unha política pública máis, na que toman partido, desde a mesma definición do problema, os actores que algo teñen que dicir neste espazo, en si mesmo, virtual.

Por tanto, ¿que nos queda por abordar neste traballo? Algo que coidamos incipiente como realidade común, integrada, en rede: a gobernanza electrónica (AIBAR, URGELL e WELP, 2005: 84-97), ou e-gobernanza, a un lado e ao outro da fronteira de Galicia e o Norte de Portugal; centrada nunha parte da rede de actores, como son os locais (municipais), con especial mención dunha realidade xa non tan emerxente, senón ben posicionada nos contextos *glocais* (BORJA e CASTELLS, 1997) como son os concellos (concellos e *câmaras*) que forman parte do Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular.

Por *e-gobernanza* entenderíamos aquel enfoque de análise da realidade político-administrativa e tecnolóxica que, ademais de se centrar no estudo da “dixitalización de servizos e procesos” propios do e-goberno, considera que “a introdución de TIC e, en particular, de sistemas de información transversais pode afectar a toda a administración, as súas relacións e procesos; afecta a prestación de servizos e, por tanto, o contacto co cidadán e con outros actores. Todo isto forma a e-gobernanza. Por outra banda, no nivel da administración en sentido estrito, consideramos que se está a vivir un proceso de transformación desde o modelo tradicional á administración rede, que se caracteriza pola conexión e interoperabilidade entre sistemas pero tamén por unha tendencia —nalgúns casos moi tímida— a cambiar o funcionamento da organización cara a unha xestión máis flexible, con relacións máis horizontais que as que predominaron na administración tradicional (Grandori 2000, Hall 2002, Cerrillo 2005). Non obstante, nesta transición interveñen diferentes elementos cuxa análise permite comprender tanto o grao en que se desenvolveu o proceso de construción da e-gobernanza e da administración rede como a súa forma concreta, xa que as redes poden adquirir diferentes formas (desde as horizontais ás xerárquicas). Por exemplo, como sinala Mayntz, esta redistribución do poder pode lograr maior eficiencia e flexibilidade no funcionamento da administración ou, pola contra, unha dispersión de recursos entre o sector público e o privado (2001); ou un fortalecemento do *statu quo* e dos procesos políticos como descentralización ou desconcentración etc. (Fountain 2001, 2005, Cramer 1996)” (AIBAR, URGELL e WELP, 2005: 86).

Case nada: tratar aspectos relacionados con realidades territoriais e político-administrativas emerxentes (Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal), filosofías e paradigmas de goberno e xestión (e-gobernanza), posición dos actores que menos peso teñen no conxunto da rede intergubernamental e multinivel en España e Portugal (municipios galegos e da *Região Norte*). Ese é o reto das liñas seguintes, a través das cales esbozaremos o marco das TIC e o e-goberno/e-administración nos espazos que nos son comúns, parte de realidades macro (España-Portugal), para ir descendendo ás máis micro, próximas e reais (Galicia-Norte de Portugal), entre as que situamos os gobernos locais, os concellos, como obxectos de estudo individuais, pero tamén como estruturas de oportunidade de administración supralocais, nalgúns outros casos transfronteirizas, como acontece no Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular.

### 3.1. *Si e e-goberno en España e Portugal*

Asumindo que outros investigadores xa se teñen detido nas bases conceptuais e metodolóxicas das NTIC-TIC-TI, nos parámetros que rexen a sociedade da información; que a *e-administration*, o *e-government* e a *e-democracy*, aínda que non están suficientemente debatidos (MISRA, 2007),

aínda que si se consideran enunciados de mesmo problema: democracia e TIC (SUBIRATS, 2002: 89-114), facemos nosa, para os efectos das presentes reflexións, a definición citada por TRICAS (2007: 16) sobre estes últimos conceptos, onde se di do e-goberno: “Este termo é o máis xeral e ambiguo. Comprende desde a simple posta de documentos na rede ata unha integración completa entre cidadáns e distintos organismos da Administración, así como a participación daqueles na toma de decisións políticas e, polo tanto, engloba os conceptos de e-democracia e e-administración”.

Creemos que o porqué do e-goberno o podemos atopar, entre outras razóns, no intento dos gobernos e administracións por mellorar o sempiterno déficit de lexitimidade a que están sometidos desde hai tres décadas. Se escollemos esta vía de estudo deberemos situar o e-goberno no marco dos procesos de reforma e modernización das administracións públicas, e con eles baixo un enfoque de políticas públicas (MAHOU e VARELA, 2005: 1-19). A hipótese é que o e-goberno supuxo, en primeiro lugar, unha aposta pola modernización das organizacións públicas e os seus sistemas de comunicación e información internos, pero que posteriormente estas se viron obrigadas a ampliar o seu rango de acción e os seus contidos cara aos usuarios de servizos públicos e os cidadáns en xeral, afondando nos mecanismos de xestión (eficacia) pero tamén nos de lexitimidade (democracia), e dentro desta, en forma de participación; polo que, a día de hoxe, o que atopamos é un escenario aberto de promoción da sociedade da información, desde o público e para todos os públicos, onde a comunicación e os servizos se mesturan nun intento de mellora da xestión e da información das organizacións públicas.

O marco comparado do e-goberno ímolo circunscribir a España e Portugal, sen perder de vista tres cuestións fundamentais á hora de establecer o estudo de caso comparado, previo á abordaxe da realidade innovadora que supón a Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal. Por un lado, non podemos deixar de lado as estratexias macro que a Unión Europea veu desenvolvendo ata a data en materia de sociedade da información e fomento das TIC no sector dos diferentes niveis de goberno<sup>33</sup>. Por outro, hai que considerar que na estrutura político-administrativa do sistema portugués e español existen suficientes diferenzas (xa comentadas nas liñas anteriores), sobre todo no ámbito político-administrativo, como para pensar que a división multinivel e intergubernamental resulta máis complexa e sobrepota en España (Administración xeral do Estado, comunidades autónomas e gobernos locais) que en Portugal (*Administração central*, CCDR, dúas *regiões autónomas* e gobernos locais), introducindo así maiores problemas de coordinación na implantación do e-goberno no primeiro destes estados que no segundo<sup>34</sup>. En último lugar, cómpre destacar a ¿novidade? (CRIADO e RAMILO, 2001: 11-43) dos estudos e investigacións sobre o e-goberno nas estruturas políticas de España e Portugal; a creación de fontes primarias ben a través dos think tanks de ambos os gobernos, ben a través de fundacións dos grandes complexos empresariais dedicados ás TIC (telefonía fixa e móbil, banca...), ademais dos tradicionais informes de Nacións Unidas (DESA, 2008: 1-226), da OCDE (OECD, 2003), ou da mesma Unión Europea (e-Europe i2010, “Sociedade europea da información para 2010”), algúns dos cales producen certa confusión (ás veces interesada politicamente) sobre as posicións que cada país ocupa nos diferentes *rankings* en materia de e-goberno.

<sup>33</sup> Desde a orixe en 1994 “Plan de acción en marcha cara á Sociedade da Información”, ata as sucesivas iniciativas Europa (2000-2005: e-Europe 2002 e e-Europe 2005) “Unha Sociedade da Información para todos”, que é ratificada pola Estratexia de Lisboa. A xeito de exemplo, un dos últimos documentos que afondan nesta liña: “Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions i2010 e-government Action Plan: Accelerating e-government in Europe for the benefit of all”. Brussels, 25.04.2006, COM (2006) 173 final.

<sup>34</sup> Asumindo que o centralismo político é un lastre para o desenvolvemento das políticas públicas, e convencido das bondades das redes nas sociedades complexas actuais, entendo que as TIC no ámbito público en Portugal levan un avance substancial con relación á España das autonomías (e os gobernos locais). Esta formulación defenderémola no seguinte apartado, cando analicemos o caso luso.

## A) España

En España, as características máis repetidas dos programas de apoio á sociedade da información desde o principio ata os nosos días pasan por catalogar os esforzos de tecnocráticos (soportes tecnolóxicos), parciais (sobre todo dirixido ás organizacións públicas centrais), pouco participativos e escasamente financiados. A súa visión non incluíu ao longo destes anos unha abordaxe multinivel integrada (coordinada) que puxese de relevo a necesidade de adaptar esta política pública á realidade intergubernamental española<sup>35</sup>. A consecuencia: fragmentación de plans e/ou programas de administración e goberno electrónico (FERNÁNDEZ e WELP, 2003: 51-70) impulsados de forma separada (raramente sobreposta, nin sequera inclusiva) por cada un dos niveis de goberno e administración, e con escasa imbricación no tecido social e cidadán. Un bo resumo da e-España actual é o proposto pola Fundación France-Telecom España (2006: 3): “No informe INFOAGE, elaborado pola Asociación do Corpo Superior de Sistemas e Tecnoloxías da Información da Administración do Estado, e o estudo “Análise do desenvolvemento do goberno electrónico municipal en España”, elaborado por Software AG e o Instituto de Empresa, coinciden en indicar que os principais problemas que desde hai anos lastran o progreso da administración electrónica en España son a ausencia de visión estratéxica á hora de aplicar as tecnoloxías da información nas organizacións públicas, a descoordinación entre administracións e o desigual desenvolvemento da administración electrónica nos distintos niveis de Administración”. Informes similares máis recentes confirman esta apreciación, engadindo que “O goberno electrónico en España está desigualmente desenvolvido: algúns servizos son de enorme éxito e recoñecemento internacional, pero aínda moitas administracións presentan un baixísimo grao de implantación. O maior problema radica na falta de participación e interese dos cidadáns, asociada á baixa penetración da Internet entre os españois e os problemas de formación e acceso á banda ancha no noso país” (TRICAS, 2007: 5).

Desta forma, a Administración xeral do Estado marcaba unha serie de liñas de traballo que non só non recibían eco nas comunidades autónomas, senón que competían coas políticas públicas de desenvolvemento da sociedade da información que elas mesmas impulsaban. Pola súa parte, os gobernos locais desenvolvían modelos e plataformas tecnolóxicas propias creando auténticos espazos de innovación institucional e xestión (SOCITM and IDEA, 2002), como aconteceu co resto de aspectos vinculados á mellora da xestión e a democracia dentro dos procesos de reforma e modernización local, case sempre de forma individual e escasamente apoiados polos gobernos central e autonómicos. E é que o Estado autonómico do que nos dotamos debería favorecer unha dimensión multinivel e intergubernamental nas políticas públicas sobre sociedade da información (en diante, SI), e-goberno e e-administración (en diante e-g/e-a). Entendemos que, ao contrario, este marco complexo resultou ser caldo de cultivo dunha serie de problemas estruturais graves vinculados a unha “ausencia de visión estratéxica á hora de aplicar as tecnoloxías da información nas organizacións públicas, a descoordinación entre administracións e o desigual desenvolvemento da administración electrónica nos distintos niveis administrativos” (TRICAS, 2007: 51). A situación das comunidades autónomas será, pois, dependente do esforzo, intensidade e interese que cada un dos gobernos autonómicos desexen realizar en materia de políticas públicas sobre SI e e-g/e-a. O exemplo témolo na Comunidade Autónoma de Galicia<sup>36</sup>, como

<sup>35</sup> Desde os mesmos inicios dos plans de promoción da sociedade da información en España nos anos noventa, ata os máis recentes: Plan INFO XXI; Plan Conecta (2004); Plan Avanza (2006-2010).

<sup>36</sup> Este caso foi obxecto de estudo recente a través da análise do Plan estratéxico galego da sociedade da información (PEGSI; MAHOU e VARELA, 2007: 1-27), de entre as conclusións se poden destacar a dificultade na coordinación e-goberno entre os departamentos (consellarías) da Xunta de Galicia á hora de implementar o PEGSI. Algo que, non obstante, non foi obxecto de reflexión no primeiro informe de seguimento do PEGSI (<http://vicepresidencia.xunta.es/index.php?id=25&lista=1&canal=0&noticia=1926>), onde non se realizou ningunha referencia á e-administración, a través do Programa e-Xunta, da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, entendemos que departamento clave para a integración horizontal do PEGSI nas organizacións públicas galegas.

caso intermedio para o conxunto do poder autonómico español, que destaca por un ter un Goberno (Xunta) cunha web institucional con formato de portal, que ofrece e-servizos simples e acceso a información pública aos cidadáns, en contraste coas comunidades autónomas punteiras en materia de e-administración que son capaces de ofrecer e-servizos integrados de xestión administrativa por parte dos diferentes niveis de goberno dos seus territorios autonómicos (rexional-local)<sup>37</sup> (TRICAS, 2007: 51, seguindo fontes de Telefónica España, 2006).

Na actualidade parece que comezan a atoparse os actores do e-goberno desenvolvendo modelos lóxicos e tecnolóxicos conxuntos, baixo unha especie de partenariado multinivel, ou modelo relacional (CRIADO, RAMILO e SALVADOR, 2002).

En definitiva, os aspectos negativos (lentitude na consolidación do e-goberno en España, distancia dos países no mundo e en Europa na prestación deste tipo de servizos, escasa chegada da e-administración aos cidadáns) son en parte compensados polos positivos (sofisticación de servizos e boa orientación da e-administración ás empresas, destacadas experiencias de éxito nalgúñas comunidades autónomas e gobernos locais españois<sup>38</sup>), o que ofrece como resultado esta posición de liderado intermedio que obriga a pensar na necesidade de redobrar os esforzos públicos en materia de SI e e-g/e-a, sobre todo en aspectos relacionados cos e-servizos orientados á cidadanía (TRICAS, 2002: 1-16), pero tamén nos que teñen que ver coa coordinación das diferentes administracións públicas, en especial da estatal coas locais (RAMIÓ, 1-22; CRIADO, 2004). É nesta última liña onde as administracións incidiron nestes últimos anos, sobre todo con medidas de fomento da SI nos concellos desde a Administración xeral do Estado, tales como o mencionado Plan Avanza, en colaboración coas comunidades autónomas, para dar apoio de acceso á Internet aos concellos; o Plan Moderniza, do Ministerio de Administracións Públicas, cunha liña específica de apoio ao e-goberno nos concellos; o Programa Cidades Dixitais, a través do seu Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, ao cal están adscritos mediante convenios a totalidade das comunidades autónomas españolas en 2006 e 39 concellos que se pretende que sexan os pilotos para o resto de municipios españois; o máis recente Programa de Cidades Singulares impulsado polo mesmo ministerio, como continuidade do anterior; ou o Programa Pista (Promoción e Identificación de Servizos de Telecomunicacións Avanzadas), desenvolvido en colaboración coa Federación Española de Municipios e Provincias (FEMP).

## B) Portugal

Para o caso de Portugal (MAHOU e VARELA, 2005: 1-19) atopamos iniciativas de e-goberno desde principios da década dos noventa a través do programa de éxito denominado INFOCID (*Sistema Interdepartamental de Informação aos Utentes dos Serviços Públicos*, 1991), desde o cal se sentan as bases da SI lusa, que nos nosos días conta cun forte apoio financeiro da UE, que lle serve para desenvolver, en paralelo, a súa reforma e modernización administrativa. Tras el comezan a aparecer progra-

<sup>37</sup> Neste estadio situábase Euskadi, como comunidade autónoma que veu definindo o marco estratéxico do e-goberno autonómico e local como un todo estratéxico e integrado; vid. RAMILO, 2005: 1-56.

<sup>38</sup> Aínda que as boas prácticas en materia de e-goberno son numerosas e están localizadas ao longo e ancho do Estado (e algúns deles de enorme éxito, como é o caso do Concello de Jun en Granada), destacamos aquí a experiencia do Concello de Catarroja (Comunidade Valenciana), a través do seu proxecto CAVI, ao ser seleccionado entre outros moitos exemplos en todo o mundo (CEREZO, 2002: 130-132). Pero hai outras de indubidable impacto en toda unha comunidade autónoma, como a levada a cabo pola Junta de Extremadura que, en 2002, decidiu migrar todo o seu software de xestión administrativo do Windows ao Linux (gnuLinEx estándar), para o cal veu desenvolvendo produtos específicos para as súas diferentes necesidades antes foron as propias para o sistema educativo (LinEx-Edu/LinEx-Cole), as pemes (LinEx-PYME), a sanidade pública (SES-LinEx) e a xestión do sistema administrativo da Junta de Extremadura (LinEx SP); o último exemplo destinado á xestión de gobernos locais témolo na GUIA-LinEx (xestión unificada da información para concellos e deputacións provinciais). Para un exemplo máis detallado desta colección de boas prácticas pódese revisar o capítulo 13 do Informe "España 2006. Informe Anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la información en España": e-Administración (2006: 201-222).

mas públicos de implantación da SI e as TIC, tales como o Livro Verde para a Sociedade da Información (1996).

Xa na presente década, o Executivo portugués converte o exitoso INFOCID no Portal do Cidadán do Goberno Portugués (febreiro 2001), para, posteriormente, pór en marcha o *Plan de Acção para à Sociedade da Información* (2003), con obxectivos centrados na mellora da calidade e eficiencia dos servizos públicos, e con subprogramas específicos en materia de e-goberno (*Plan de Acção para o Governo Electrónico*), e máis recentemente: Portal do Cidadán, Programa Operacional para a Sociedade da Información, Portal de Compras e Proxecto de Tarxeta Cidadá (IDABC eGovernment Observatory, 2005: 425-445). Estes plans seguen as directrices marcadas pola Unión Europea en materia de sociedade da información contidas nos plans e-Europe 2002 e 2005. Outras medidas destacadas de fomento da SI e o e-goberno en Portugal pasan por implementar a Axencia da Sociedade da Información, o Portal do Cidadán e o Programa Operacional para a Sociedade da Información, Futuro 2010 (todos eles en 2004), o programa de Sociedade de Información e do Coñecemento, 2005-2006, o lanzamento do “Portal de Compras e a tarxeta do cidadán” e o vixente *Plano Tecnolóxico nos Servizos Públicos* (todos eles en 2005 e ata a data)<sup>39</sup>. Este último plan supón unha parte máis das políticas de modernización do Goberno portugués, que integra a reforma do Estado, o combate á burocracia e a simplificación e a modernización administrativa, que inclúe liñas de traballo tales como o “Diário da República Electrónico”, a “Empresa na Hora” e o “Cartão Único Automóvel”<sup>40</sup>.

Se recorremos á análise da súa estrutura político-administrativa, axiña nos decatamos de que unha gran parte dos problemas que se atopan no camiño da implantación do e-goberno en España non aparecen en Portugal. A razón non por ser máis obvia resulta clara, e é que a desconcentración administrativa lusa elimina unha das barreiras para o éxito ou fracaso dos “e-programas públicos”: a coordinación intergubernamental. O feito de que as *Comissões de Coordenação e Desenvolvimento Regional* (CCDR) non teñan o poder político-administrativo das comunidades autónomas en España (si Açores e Madeira) supón que a formulación, o deseño, a implantación dunha política pública como a de desenvolvemento da sociedade da información nos diferentes niveis de Goberno portugués se limitan a un centro (Administração central) e 308 “periferias” (concellos), sendo estas CCDR extensións do Goberno no territorio. En definitiva, un plan, unha administración desconcentrada, un número de concellos limitados.

Neste sentido, a experiencia portuguesa fálanos dun traballo intenso entre a Administración central e os concellos con inicios en 1998 e consolidación en 2000, a través do *Programa Cidades e Regiões Digitais*<sup>41</sup>, desde o que se deseña un modelo de e-goberno local para todo o Portugal continental, que ten continuidade co seu proxecto de reforma do Estado e de modernización administrativa, a través da denominada Loja dos Cidadãos, de segunda xeración, que leve a Administración a todos os cidadáns dos 308 concellos a través do *balcão único*<sup>42</sup> (en España *ventanilla única*). SANTOS e AMA-

<sup>39</sup> Intervenção do Primeiro-Ministro no debate mensal na Assembleia da República sobre “Plano Tecnológico nos Serviços Públicos (2007-09-21); [www.portugal.gov.pt](http://www.portugal.gov.pt).

<sup>40</sup> 4ª Conferencia Ministerial de e-government (Lisboa, 20-IX-2007), no ámbito da Presidencia portuguesa da Unión Europea.

<sup>41</sup> <http://www.cidadesdigitais.pt/>.

<sup>42</sup> “Vamos lançar as lojas do cidadão de segunda geração. A primeira abrirá já em Dezembro, no concelho de Odivelas. As primeiras lojas do cidadão permitiram concentrar vários serviços públicos num único lugar de atendimento – e já foi um enorme passo. Mas agora, trata-se de ir mais longe, adoptando o princípio do balcão único. O atendimento já não se organizará apenas em função das repartições da administração, mas sim em função dos acontecimentos da vida de cada um. E os diversos serviços de que o cidadão precisa, na vida corrente, são-lhe oferecidos de forma integrada, num mesmo ponto de atendimento. O objectivo é ter uma loja do cidadão de segunda geração em todos os concelhos – um objectivo de médio prazo, naturalmente. Mas iniciámos o processo relativo às próximas 30 lojas, cujo lançamento ocorrerá já no ano que vem”; Intervenção do Primeiro-Ministro no debate mensal na Assembleia da República sobre “Plano Tecnológico nos Serviços Públicos” (2007-09-21); [www.portugal.gov.pt](http://www.portugal.gov.pt).



RAL (2002: 24-35) veñen mostrando esta realidade (consolidada a través de sucesivos estudos desde 2001 ata a data)<sup>43</sup> que ten moitos parecidos coa española no seu conxunto: alta informatización das unidades administrativas (mesmo máis que en relación coa Administración central), banda ancha para o acceso á información, presenza media das *câmaras* a través de *websites* propios, baixa complexidade da información para a xestión e a e-administración.

Vemos que realidades territoriais e político-administrativas próximas suscitan problemas diferentes en materia de e-goberno, razón pola cal ambos os estados, e a súa multiplicidade de centros de poder político-territorial, propoñen estratexias diferentes (RAMILO, 2005: 1-56), que en moitas ocasións supoñen competencia entre elas, perdas de esforzos e sinerxías, e, o que é máis grave, un máiscullo despiste por parte da cidadanía, que simplemente non sabe como acceder e que servizos ofrecen as súas administracións públicas. Un exemplo claro desta situación atopámola no ámbito que nos é próximo, a Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal, onde para acceder á información na Internet dun concello en Galicia é preciso recorrer a un buscador, posto que cada organización local denomina a porta de entrada virtual dunha forma diferente ([www.vigo.org](http://www.vigo.org); [www.coruna.es](http://www.coruna.es); [www.santiagodecompostela.org](http://www.santiagodecompostela.org); [www.ourense.es](http://www.ourense.es)), mentres que no caso portugués todos parten dunha raíz “web común” [www.cm-“camara”.pt](http://www.cm-“camara”.pt) (p. ex., [www.cm-porto.pt](http://www.cm-porto.pt)), teña esta o tamaño de poboación ou a extensión territorial que teña, ou se atope no Portugal continental ou insular.

### 3.2. O e-goberno local en Galicia e o Norte de Portugal

A risco de reiterar análises xa realizadas ou anticipar outras que poderán ser propostas no número desta publicación, non me resisto a dar entrada breve a unha caracterización do e-goberno en Galicia e o Norte de Portugal, sendo conscientes das similitudes pero tamén das diferenzas existentes entre ambos os territorios (recordamos aquí as palabras citadas en puntos anteriores de OLIVEIRA, 2004: 75-81), xa que falar de xestión e de e-goberno en Galicia e a Região Norte de Portugal resulta cando menos difícil por ser unha realidade político-administrativa asimétrica, non só no ámbito autonómico rexional senón tamén no local.

#### 3.2.1. E-goberno local en Galicia

Os loables intentos de implantación de programas destinados a achegar o e-goberno aos gobernos locais galegos chocan cunha realidade xa testada, avaliada e testuda (DE LA ROSA, 2002: 1-118): a maior parte dos gobernos e-administracións locais de Galicia non teñen unha orientación estratéxica clara cara á TIC ou cara á sociedade da información no seu conxunto, tan só realizan aproximacións en forma de programas illados, de carácter departamental, e sen considerar a organización local no seu conxunto. Chegados a este punto habería que introducirse no proceloso mundo do local, que é relativo, heteroxéneo en forma, débil en estrutura humana e financeira, heterodoxo en xestión e rudimentario na xestión do coñecemento (*Knowledge Management*, ou, como se concibe actualmente, *Learning Government*; OCDE, 2003: 1-54).

En Galicia son relativamente actuais algúns estudos que puxeron de manifesto esta debilidade dos gobernos locais, que manteñen unha gran tensión entre a súa suposta entidade institucional e a súa capacidade de autoorganización (BASCUAS e VARELA, 2003: 35-56; VARELA, 2006: 205-242; MÁRQUEZ, 2004: 423-543 e 2006: 5-61), e que, ademais, amosan unha gran dependencia financeira (ÁLVAREZ, 1995) e normativa (MÁRQUEZ, 2006: 99-128) do resto de administracións do seu ámbito.

<sup>43</sup> <http://www3.dsi.uminho.pt/gavea/>.

Datos máis recentes publicados polo *Observatorio da Calidade e da e-Administración en Galicia* (OCEG, 2007: 1-176)<sup>44</sup>, a través do informe “A administración electrónica nos concellos galegos. 2007”, demostran estas aseveracións e consolidan as liñas de investigación que comezamos hai uns poucos anos.

Pero, como en toda análise local, a cuestión non radica só en descubrir o bos ou malos que son os resultados dunha política complexa como a relacionada coa sociedade da información, senón tamén en que grao aparecen os casos de éxito, as “boas/malas” prácticas, así como insuficiencias e limitacións. A razón non é outra que o amplo do panorama local, en cantidade (número de gobernos e-administracións) e en calidade (experiencias de xestión, boas prácticas, etcétera). Así, podemos atopar casos de gran relevancia en materia de xestión, ou de innovación institucional, ou de participación cidadá en concellos pequenos e, *sensu contrario*, simples cambios gradualistas, continuistas e burocráticos nas estruturas de goberno e administración de cidades maiores de 50.000 habitantes (as que se supoñen que teñen maiores posibilidades de xestión e, por tanto, de aposta pola sociedade da información).

A máxima de que o local é o *berce da democracia*, onde se teñen posto en marcha fantásticos laboratorios de ideas na liña da eficacia e a democracia (RAMIÓ, 5)<sup>45</sup>, é un acerto que nós constatamos e que nos serve para analizar as TIC nos concellos de Galicia seguindo a súa casuística a través destes estudos recentes. Neste caso, alimentámonos de dous estudos próximos no tempo: datos extraídos dunha investigación realizada hai xa catro anos por BASCUAS e VARELA (2003: 35-56), desenvolvida entre a Universidade de Vigo e a Xunta de Galicia e financiada pola Dirección Xeral de Administración local; informacións recollidas doutra investigación posta en marcha en 2004 e presentada en 2005 no marco dos II Estudos Estratéxicos do Eixo Atlántico do Noroeste Penínsular (FERRÁS *et alia*, 2005: 391-430) que mostran unha visión completa da realidade da sociedade da información nos entón 18 concellos integrantes do Eixo Atlántico.

No primeiro dos casos temos un traballo que implicou a análise de tres variables entre as que incluíamos a de xestión de TIC e de goberno electrónico (as outras dúas foron persoal e relación co cidadán), isto é, aspectos que teñen que ver co *hardware* (infraestruturas) e co *software* local (que programas e para que), ademais de coa orientación e contidos das webs dos concellos. As conclusións xerais do proxecto, das que poderíamos extraer unha *radiografía tecnolóxica* limitada das TIC (e-administración e e-goberno) nos concellos galegos (para aquela data do 2004), poderían articularse arredor das seguintes cuestións:

- Unha primeira conclusión conduciunos cara á extensión e uniformización dos soportes tecnolóxicos locais, xa que, por un lado, o 63,6% dos concellos enquisados teñen 10 ou menos ordenadores, mentres que só un 6% teñen 61 ou máis. A dependencia tecnolóxica dos sistemas operativos é tamén clara nesta mostra de 148 concellos, xa que deles 141 tiñan ordenadores con Windows 95 ou 98 (o 95,3%) mentres que outro 40,5% (60) tamén dispuña de Windows NT ou 2000; só 26 concellos posuían ordenadores con sistemas Unix e 3 deles con Linux. A xeneralización do Windows nos concellos enquisados é abafadora en detrimento doutras alternativas (Linux, Unix...).
- Os aspectos de persoal nos concellos son claves para coñecer a realidade de xestión das actividades e os servizos prestados pola organización local. Neste caso, o número de técnicos de

<sup>44</sup> Elaborados pola Xunta de Galicia no marco da estratexia galega de fomento da sociedade da información (Plan Estratéxico Galego da Sociedade da Información, PEGSI, 2007-2010; eXunta); MAHOU e VARELA, 2007: 1-27.

<sup>45</sup> “As administracións locais son, pola súa diversidade, polo seu dinamismo e pola súa posición de vangarda ante as demandas da cidadanía, un excepcional laboratorio para avaliar as actuais experiencias de innovación que están a acumular as nosas administracións públicas”; RAMIÓ, 1-22.

mantemento informático chega escasamente ao 20%; só 30 dos 148 dispoñen deles mentres que 111 non teñen este perfil na súa estrutura de postos de traballo; este tipo de persoal aparece en todos os rangos de concellos: 17 nos de menos de 10.000 habitantes, 10 nos de entre 10.000 e 50.000 habitantes e 3 nos de máis de 50.000 habitantes, o que, sen dúbida, mostra unha grande orientación a este tipo de actividade e perfil profesional en estruturas organizativas tradicionalmente débiles. Outro dos puntos destacados na análise do persoal con tarefas de xestión informática pasa por analizar se este tipo de servizos se subcontratan, posto que o feito de que non contemplan esta categoría laboral non quere dicir que non teñan o servizo; a subcontratación do mantemento informático é un feito no 14,6% dos concellos entrevistados<sup>46</sup>.

- As tarefas ás que se aplicaban o hardware e o software nos concellos eran de xestión administrativa na súa maior parte: contabilidade, padrón municipal, ofimática, xestión de nóminas, xestión urbanística, atención cidadá ou contratación.
- Outro elemento revelador da situación da e-administración e o e-goberno é o relacionado coa cantidade e a calidade dos soportes tecnolóxicos; falamos da conexión á Internet, o seu número e a súa rapidez. Dos 148 concellos enquisados, o 93,9% (139) responderon que están conectados á rede, un 75,6% teñen entre 1 e 7 ordenadores con conexión; esta conexión realízase de forma maioritaria a través da RDSI, seguido dos que o fan a través de MODEM/RTR (45 concellos para un total de 31,7%) e/ou a través de cable/fibra óptica ADSL (40 concellos, un 28,2%)<sup>47</sup>.
- O feito de que un goberno local teña unha estrutura tecnolóxica e mesmo conexión á Internet non implica que aposte decididamente pola e-administración e o e-goberno; entendemos que o fan cando dispoñen de plataformas de xestión e participación, internas (intranets) e/ou externas (Internet) que podemos visualizar en torno ás webs. As webs serían eses espazos de conexión da organización local co mundo exterior, de xestión compartida aberta (intranet) e de información e/ou participación de cara á cidadanía; os modelos comprenderían webs de carácter netamente corporativas (información básica e publicidade do concello) pero tamén aquelas que implican un soporte de xestión tanto para os propios empregados públicos como para os usuarios dos servizos do concello. No caso que nos ocupa temos que o 35,1% (51 concellos) dispoñen de web propia e un 27% (40) estarían a punto de tela; pola contra, un 35,8% dos 148 concellos enquisados non ten nin pensa dirixirse cara á *World Wide Web*. Para mellorar a análise conviría dar algúns apuntamentos sobre os contidos, xestión e actualización das webs:
  - Contidos<sup>48</sup>. En materia de contidos, un 67% dedica contidos da web a información turística do concello, mentres que un 46,4% os orienta cara á información dos servizos ofertados pola súa administración local; só un 21,7% dispón de webs interactivas e permiten un uso relacionado coa descarga de ficheiros, formularios, etcétera.
  - Xestión. A xestión da información, o seu mantemento (en forma de produción ou de provisión) móstranos unha realidade: o grao de implicación coa estrutura tecnolóxica, investindo en *hardware* (consecuente, en persoal de mantemento), ou

<sup>46</sup> Esta pregunta mostra un problema de comprensión ou unha realidade complexa, xa que o 78,1% dos concellos entrevistados non a contestan.

<sup>47</sup> Novamente estas preguntas teñen un alto número de non respostas (NC): ambas as dúas sobre o 57% do total.

<sup>48</sup> En materia de contidos os índices de NC superan o 30, chegando nalgúns casos a máis do 60%.

sexa, en servidores de información propios ou alleos. A solución máis buscada é a da externalización do servizo de servidor, cun 58%; só 13 concellos dispoñen de servidores propios. Os 47 concellos que optaron por subcontratar este servizo recorreron ao mercado da xestión de servidores, deixando un panorama aberto e heterodoxo onde prima o servidor da Deputación da Coruña con 8 concellos *aloxados*, a Xunta, Retegal e Arsys con 2, e o resto con 1 (dos 22 que contestaron sobre os 42 con servidores alleos), o que completa o cadro de servidores e a súa xestión.

- Actualización. Este é un punto significativo e ofrece información relevante sobre a intensidade do traballo na rede, a continuidade dos servizos ofrecidos *on line*, noutras palabras, o seu alto ou baixo perfil de xestión. A frecuencia varía moito en función de cada concello. O rango que máis se repite é o de carácter mensual (17,7%), pero de forma agrupada podemos dicir que un 38% (30 concellos) actualiza ou *refresca* a súa web cada mes ou menos, mentres que un 26,6% o fai entre dous e catro meses e cada ano (destes últimos hai un 16,4%; 33 concellos que non contestaron á enquisa).
- En último lugar, hai que facer alusión á rede intergubernamental e multinivel da e-administración e o e-goberno e o seu grao de interactividade e coñecemento. En Galicia existe un soporte maduro en 2006 pero incipiente o ano de realización do estudo (2002): [www.eidolocal.com](http://www.eidolocal.com), baixo a dirección da Dirección Xeral de Administración Local da Xunta de Galicia e coa participación da FEGAMP; de aí a pertinencia da pregunta que dirixiamos aos concellos e que buscaba coñecer o grao de percepción da rede; as respostas axudáronnos a pechar os aspectos de implantación tecnolóxica nos concellos galegos: dos 148, 105 (70,9%) estaban integrados en [www.eidolocal.com](http://www.eidolocal.com), mentres que 37 non o fixeran naquel momento.

De 2002 a 2008, moitas cousas cambiaron na orientación dos concellos de Galicia cara ao mundo virtual. Xa non só porque se produza unha maior entrada local na world wide web (OCEG, 2007: 1-176)49; senón porque tamén melloran substancialmente as súas estruturas de xestión organizativa e de persoal, a mellora do *hardware* e *software*, o ensanchamento nos contidos e o investimento en novos soportes (*m-government*; SNELLEN e THAENS, 2008: 1-34), a aposta pola calidade das súas respostas aos e-servizos, a implicación en novas políticas públicas con soporte-web, mesmo a coordinación de plans de impulso da SI entre a comunidade autónoma e os concellos a través do PEGSI<sup>50</sup> (MAHOU e VARELA, 2007: 1-27) e a extensión do Portelo Único Eidolocal (OCEG, 2007: 1-176). Algúns exemplos de éxito neste ámbito témolos nos Concellos da Coruña, Vigo ou Lugo, por citar os máis significativos entre as grandes cidades galegas, pero non os únicos, xa que entre as cidades medias temos “illas de excelencia” en Cangas, Pontearreas, A Estrada... aínda que queda moito camiño por percorrer a teor das reflexións de MÁRQUEZ (2006: 23) para o ámbito local, cando, por exemplo, a denominación dos concellos en Galicia, isto é, o seu enderezo na Internet, pertence nun elevado número a particulares: “No 32,5% dos concellos que dispoñen de páxina web recoñecida como oficial, o dominio non pertence a este senón a particulares. Esta circunstancia rexístrase no 32,8% dos concellos da Coruña, no 25,9% de Lugo, no 54,8% de Ourense e no 20,5% de Pontevedra”.

<sup>49</sup> Teñen páxina web o 100% dos concellos maiores de 50.000 habitantes, o 90% dos que teñen entre 10.000 e 50.000 habitantes, o 80% dos que teñen entre 5.000 e 10.000 habitantes, e o 42% dos que teñen menos de 5.000 habitantes (OCEG, 2007: 100).

<sup>50</sup> “Rompendo esta tendencia, a última actuación da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, de datos moi recentes (18-08-07; [www.xunta.es](http://www.xunta.es)), anuncia unha iniciativa coordinada entre a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas e a Dirección Xeral de Administración Local en materia de e-administración dirixida aos concellos galegos; estariamos a falar de tres programas destinados a ampliar a base infraestrutural e de aplicacións de e-administración: Programa de difusión seguimento e avaliación; Programa de mellora das infraestruturas; e Programa de mellora de aplicacións da e-administración”; MAHOU e VARELA, 2007: 24.

### 3.2.2. E-governo local no Norte de Portugal

Para o conxunto de Portugal, podemos ver como o impacto dos procesos de e-governo no nivel local se fai máis sinxelo, pero máis efectivo, por exemplo, a través de iniciativas estatais soportadas con programas e financiamento estatal baixo a denominación de *Prémio Nacional de Excelencia Autárquica e Boas Práticas de Modernización Autárquica* (1998 ata a actualidade). Entre os proxectos de *Modernización administrativa municipal acreditados* inclúense programas de mellora de procesos, de creación de sistemas de información ao cidadán, de implantación de TIC, de desenvolvemento da SI... Entre os máis destacados figuran:

- 2000 - "Desenvolvemento dos Sistemas de Información Municipal" C. M. de Beja; "Gestão Integrada de Información do Município" C. M. de Vila do Conde; "Palmela - Sistema de Información XXI" Câmara Municipal de Palmela.
- 2002 - "Gerência dos Recursos de Água do Concelho do Montijo através da Telegestão" Serviços Municipalizados de Água e Saneamento do Montijo; "Aplicação SIG-WEB para disponibilização de informação Geo-referenciada na Internet/Intranet" Câmara Municipal do Seixal; "Atendimento Público De Qualidade" Xunta de Freguesia de Santo António da Charneca.
- 2003 - "Sistema de Gestão da Qualidade" JF de Nevogilde (Porto).

Se nos cinguimos ao ámbito territorial específico da súa *Região Norte*, o marco contextual do e-governo local estaría caracterizado por (LEICEAGA e LÓPEZ, 2005: 341-389; e FERRÁS, ARMAS, MACÍA e SANTOMIL, 2005: 391-430):

- Baixo nivel utilización da Internet no fogar (21,7% en Portugal e 19% no Norte), mostrando unha fenda dixital similar á española (28%) e galega (18%).
- As TIC na Região Norte son utilizadas fundamentalmente desde a casa (55%) ou desde o traballo (45%).
- O uso de conexións á Internet afonda na análise da fenda dixital xa que no Norte de Portugal só o 40% acceden á rede a través da ADSL (en Galicia, o 78%).
- En relación coa utilización das TIC desde as empresas no Norte de Portugal poderíase dicir que é xeneralizada (un 95% das pemes dispoñen de PC), igual que o acceso á rede (o 85% de todas as empresas, sendo as máis pequenas as que máis dificultades teñen: 67%).
- O desenvolvemento de *websites* empresariais é, pola contra, máis limitado, con só un 37% do total das empresas no Norte de Portugal.

Isto non significa que os concellos portugueses non apostasen polo e-governo e a e-administración, aínda que lles queda por agora camiño por percorrer. Estudos recentes desenvolvidos por investigadores da Universidade do Minho (SANTOS, AMARAL, RODRIGUES, 2005: 1-151) poñen de manifesto o limitado avance das *câmaras* neste terreo:

"Os resultados deste estudo permiten identificar unha lixeira melloría na maturidade da presenza na Internet das *câmaras* municipais, face à situação verificada em 2001. Contudo, essa melloría podería e debería ser mais significativa. Em 2003 não havia nenhuma *câmara* municipal que permitisse realizar serviços completos sobre a web, 10,7% possibilitavam o preenchimento de formulários *on line* e consultas *on line* a processos, 19,5% disponibilizavam formu-

lários para download, 53,9% disponibilizavam apenas información nos seus *web sites* e 15,9% non tiñan presenza na *web*. Estes datos mostran o moito que há a facer nesta materia. A Sociedade da Información e do Conhecimento necesita urgentemente que autarquías asuman lideranças activas e fortes nas súas comunidades na promoción e no desenvolvemento das cidades e rexións dixitais, creando espazos de excelencia na utilización das TIC" (SANTOS, AMARAL, RODRIGUES, 2005: 50).

### 3.2.3. E-goberno local nas cidades do Eixo Atlántico

Como vemos, é necesario realizar unha análise específica sobre e-goberno para a realidade urbana de Galicia e o Norte de Portugal que poderíamos circunscribir ás partes das cidades que integran o Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular, que no seu día foron obxecto de análise específica a través dos Segundos Estudos Estratégicos do Eixo (SOUTO, BOUZADA e FIGUEIREDO: 2005).

Os estudos de referencia para este caso, que, seguindo o dinámico contexto anterior, deberán ser actualizados<sup>51</sup>, foron realizados por LEICEAGA e LÓPEZ (2005: 341-389) e por FERRÁS, ARMAS, MACÍA e SANTOMIL (2005: 391-430). Nelles, a priori, mostrábase o grande impacto das TIC nas estruturas locais, xa que o 85% dos participantes no Eixo Atlántico dispuñan de portais web, mentres que o resto os contemplaban en fase de desenvolvemento.

En cuestión de contidos, LEICEAGA e LÓPEZ (2005: 341-389) destacaban como principais características en materia de *e-goberno* nos concellos do Eixo Atlántico:

- O 75% dos concellos proporcionaba información sobre noticias ou novidades destes, o 80% mostraban o seu organigrama e o 75% a súa organización institucional, así como o 80% a normativa básica do concello.
- Era xeneralizada a información turística sobre a cidade (88% con aloxamentos, restaurantes —93%— e museos —75%—), a axenda cultural (un 80% dispoñen dela), así como o mapa e a guía, que, neste caso, tiñan o 62% dos *websites*.
- Só un 43% expuña os seus proxectos e a planificación de actuacións e un 31% información sobre aspectos orzamentarios, mentres que o 50% ofrecían información sobre emprego público (prazas e concursos).
- Con relación á información empresarial, hai que sinalar que só un 20% dispuñan desta información, mentres que un 25% contiñan directorios de empresas actualizados.
- Entre os servizos *on line* ou e-administración a heteroxeneidade de servizos era a norma común, proporcionando servizos moi diferentes entre eles: un 19% dos concellos permitían pagar facturas, un 43% descargar impresos e só un 6% cubrir formularios e envalos a través da rede.
- En canto á participación ou e-gobernanza, destacaban os foros de opinión (25%), as enquisas aos cidadáns sobre temas puntuais do concello (25%), taboleiros de anuncios (18%), non aparecendo en ningún deles fórmulas de *e-vote* ou de participación nos órganos plenarios de goberno local, similares ás existentes noutros concellos.

<sup>51</sup> No momento do estudo integraban o Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular 18 concellos (9 galegos e 9 portugueses); na actualidade, e tras a aprobación da última ampliación (Asemblea Xeral do Eixo Atlántico celebrada no Concello de Vigo, 8-II-08), son 34 os municipios que forman parte desta asociación transfronteiriça de concellos galegos e portugueses, 17 polo lado galego e 17 polo lado luso.

Pero, ademais dos aspectos cuantitativos, era preciso valorar de forma cualitativa os *websites* dos municipios do Eixo Atlántico co fin de conseguir a información máis completa sobre o e-goberno local. Para iso, FERRÁS, ARMAS, MACÍA e SANTOMIL (2005: 418) estableceron unha metodoloxía específica que incluía o uso de tres variables aplicadas por igual aos 18 concellos do Eixo Atlántico, segundo a cal “os datos numéricos cualifican cuantitativamente o grao de calidade de desenvolvemento técnico de cada un dos *websites* dos municipios do Eixo Atlántico”, a partir da aplicación dos seguintes baremos”: 1) Estándar - *websites* con información básica e de comunicación xeral, de servizos...; 2) Extenso - *websites* con ampla información que ofrece posibilidades de comunicación e interacción cos cidadáns; 3) Avanzado - *websites* que, ademais da información e comunicación, permiten a administración *on line*, transaccións e interaccións cos cidadáns. O cadro mostra os seguintes datos:

**Cadro 1:** Valoración cualitativa dos *websites* dos municipios do Eixo Atlántico.

Ranking Alexa	Municipio	Deseño e arquitectura	Contidos e información	Interactividade e comunicación
1	A Coruña	3	3	1
2	Vigo	2	2	3
3	Porto	3	2	2
4	Lugo	1	2	1
5	Santiago de Compostela	1	1	2
6	Pontevedra	2	1	1
7	Vila Nova de Gaia	1	2	1
8	Ourense	1	1	1
9	Bragança	3	3	1
10	Ferrol	1	1	1
11	Vilagarcía de Arousa	3	3	1
12	Guimarães	2	1	1
13	Viana do Castelo	1	2	1
14	Braga	1	2	1
15	Chaves	1	1	1
16	Vila Real	1	1	1
17	Monforte	-	-	-
18	Peso da Régua	-	-	-

**Fontes:** FERRÁS, ARMAS, MACÍA e SANTOMIL, 2005: 391-430.

Segundo esta tipoloxía, só dous concellos do Eixo non dispuñan de *websites*, mentres que o resto integraba as principais características dunha web corporativa, destacando en aspectos de interacción Vigo, Porto e Santiago de Compostela e en aspectos de contidos e información (por esta orde): A Coruña, Bragança, Vilagarcía de Arousa, Vigo, Porto, Lugo, Vilanova de Gaia, Viana do Castelo e Braga.

A realidade ampliada do Eixo (34) deixa un panorama diferente onde, ademais dos anteriores<sup>52</sup>, os novos municipios se incorporan á estrutura, oportunidade que supón unha organización intermunicipal que potencia o desenvolvemento de soportes e plataformas tecnolóxicas para a implantación dos proxectos comunitarios nos que participan. Un exemplo disto son os programas, que non políticas públicas (FERNÁNDEZ e WELP, 2003: 51-70), que foron desenvolvidos a través de iniciativas comunitarias para o período 2000-2006, desde as cales se veu apostando por unha sorte de incipiente e-goberno na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal<sup>53</sup>, aínda que desde a visión local e dunha forma sectorial (non integrada):

**Axendas 21 Locais** (CÁRDENAS, RAMOS e VARELA, 2008). Primeiro gran proxecto transversal que implicou a gran maioría dos concellos do Eixo (daquela 16, dos 18 integrantes na rede local), con base na sustentabilidade local transfronteiriza e cunha metodoloxía avalada pola UE (*Urban Audit*), que supuxo o despregamento dunha serie de recursos en materia de xestión pública local e TIC, entre eles e dun modo específico: o desenvolvemento de indicadores, o “mapeo” de actividades socioeconómicas e ambientais dos concellos a través de sistemas de información xeográfica (SIG), o desenvolvemento dun portal sobre o proceso para os concellos participantes<sup>54</sup>, a elaboración de materiais de educación ambiental con soporte web (folletos, guías)... Está prevista unha ampliación do proxecto para os concellos que ingresaron no Eixo Atlántico no 2007-2008, así como a creación dunha Axencia de Ecoloxía Urbana e un Plan Integrado de Sustentabilidade Urbana, instrumentos que definirán unha orientación máis profunda en materia de desenvolvemento sustentable e de organización dos seus recursos para o período actual 2007-2013.

**Proxecto SIUTEA** (CID; PARANÁ; RODRÍGUEZ; RODRÍGUEZ; RÍO; VAL; VARELA, 2007). Vinculado ao proxecto anterior, e con base no programa URBE XXI, liderado pola Dirección Xeral de Urbanismo da Xunta de Galicia e polo Eixo Atlántico, dentro do programa Interreg III-A para o período 2000-2006, o Sistema de Información Urbano e Territorial do Eixo Atlántico intenta aproveitar as vantaxes dos SIG e os modelos de información xeoespacial para a análise do desenvolvemento territorial e urbanístico dos concellos que integran o Eixo. Tras o último período de programación, o Eixo Atlántico asume en solitario a proposta de continuar co desenvolvemento do SIUTEA para toda a súa rede de concellos, no novo período de programación comunitaria 2007-2013.

**Axendas Locais Dixitais** (ALD)<sup>55</sup>. Froito da experiencia destes últimos anos en materia de desenvolvemento sustentable, TIC e modelos de xestión pública local, o Eixo Atlántico decidiu apostar por unha liña de traballo que incorpore as TIC de forma estratéxica nos diferentes proxectos que desenvolvan tanto o propio Eixo como os concellos que o integran. Esta solución vén da man das Axendas Locais Dixitais, modelo de xestión estratéxica que implica o desenvolvemento dun plan sobre sociedade da información en cada unha das estruturas político-administrativas locais. Isto implicaría unha incorporación regulada e ordenada dos concellos ao marco do e-goberno, dunha forma transversal (non sectorial), integrada (non departamentalizada). Neste sentido, o Eixo Atlántico presentou a súa

<sup>52</sup> Os que estaban melloran os seus servizos; mesmo Monforte xa dispón de web, non así Peso da Régua.

<sup>53</sup> A estas hai que engadir algún outro proxecto, tamén enmarcado na cooperación transfronteiriza desde Interreg III-A neste período, impulsado pola Comunidade Autónoma de Galicia e pola CCDR-N, que vincula aos novos modelos de modernización local (cartas de servizo) soportes de xestión a través de software específico e o uso de TIC: Proxecto e-Qualitas; vid. VARELA, 2005: 347-377.

<sup>54</sup> <http://www.eixoatlantico.com/comisiones.php?idcon=cde20080130120332>.

<sup>55</sup> Vid. “La Declaración de Cracovia Agenda Local Digital i2010. Las ciudades y regiones de Europa modelan el futuro de la sociedad de la información”; [http://www.ccre.org/docs/Brochure\\_info\\_ES.pdf](http://www.ccre.org/docs/Brochure_info_ES.pdf). Vid. ELANET (Rede Telemática de Autoridades Locais Europeas) e o “Manifiesto por la Agenda Local Digital” (EISCO, 2007); [http://www.agendadigitallocal.org/adl/index\\_es.jsp](http://www.agendadigitallocal.org/adl/index_es.jsp).



candidatura á nova programación comunitaria 2007-2013, no marco da Cooperación Territorial Europea (antigas Iniciativas Interreg), pendente na actualidade de resolución.

#### 4. ¿O e-goberno eurorrexional?: algúns prerequisites necesarios para o seu futuro

Esperamos que esta visión novidosa da aplicación do e-goberno e a e-administración a espazos territoriais, políticos e administrativos diferentes, como é o caso da Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal, así como a súa adaptación ao ámbito do goberno local transfronteirizo, desde o Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular, suscitase o interese propio dun espazo físico que se vai tornando cada vez máis real (menos virtual, aínda que isto poida parecer un paradoxo).

Non me gustaría, emporiso, rematar este traballo sen presentar, a xeito de resumo, catro bases ou prerequisites que entendemos necesarios para unha construción eficaz do goberno electrónico nos municipios que integran a Comunidade Autónoma de Galicia e a Região Norte de Portugal, e que podemos extraer de case todos os diagnósticos sobre TIC e acción governamental que se viñeron propondo estes últimos anos, tanto para o ámbito portugués como para o galego (CLAD, 2007; SANTOS, AMARAL, RODRIGUES, 2005: 46-48; ELANET, 2007; RAMILO, 2005: 1-56):

- 1 Liderado local (BORJA e CASTELLS, 1997: 150-161): como motor do proceso de coordinación da SI e implantación de TIC nos territorios multinivel, que dean como resultado modelos comúns de e-goberno e e-administración.
- 2 Interoperabilidade: necesidade para abordar infraestruturas, metodoloxías, hardware e software, protocolos de xestión e *websites* comúns (ou, cando menos, similares e compatibles), ademais de novos soportes de *m-government* (SNELLEN e THAENS, 2008: 1-34), co fin de lograr unha mellor identificación corporativa do e-goberno e a e-administración ante os cidadáns.
- 3 Xestión do e-goberno: afondar nos aspectos de xestión intergubernamental do e-goberno local (*orgware*<sup>56</sup>; CENTELLES, 2006: 26, 27)<sup>57</sup> nas súas diversas variables:
  - Contratación e formación de persoal especializado.
  - Asinamento de convenios de colaboración interadministrativa entre concellos (a un e outro lado da fronteira do Miño) e entre estes e as estruturas político-administrativas galegas (Xunta de Galicia) e portuguesas (CCDR-N).
- 4 E-gobernanza (BENNET e HOWARD, 2007: 1-24): relacionado co concepto anterior de *orgware*, que supón mellorar os aspectos de interacción goberno-cidadáns nas variables de administración (xestións) e participación (con e sen *e-vote*) a través de boas políticas de información cidadá *on line* (dereitos e deberes dos cidadáns e da propia Administración), xerando seguridade nas interaccións e confianza nos ámbitos de prestación dos e-servizos.

<sup>56</sup> "Refírese á mellora das capacidades organizativas que adquiren os actores locais para deseñar e monitorar o conxunto da estratexia de desenvolvemento. Trátase de mellorar as relacións entre os diferentes actores, locais e non locais, a base de dotarse dunha nova institucionalidade que consolide unhas formas de operar axeitadas á nova realidade e que garanta a sustentabilidade do desenvolvemento inducido"; vid. CENTELLES, 2006: 26, 27.

<sup>57</sup> Extraído de Vázquez, 1999.

Moitos retos quedan por asumir en materia de e-goberno entre ambos os dous estados. Pero pensamos que implicarse no reto de superar a fenda dixital, que tan profunda é en Galicia e o Norte de Portugal, desde a propia Eurorrexión e en clave local, pode contribuír a definir un problema, unha política e un programa que sexan utilizados como medio para posicionar estes territorios, estes modelos políticos e administrativos, en definitiva, os cidadáns, no mundo global. En palabras de BORJA (2003: 44): “E, non obstante, a cidade da “sociedade da información” existe, non é unha utopía, nin unha e-topía (segundo o coñecido libro de Mitchell), e desenvolve unha nova lóxica de produción co seu reflexo nas sociedades e os seus espazos urbanos”.

## BIBLIOGRAFÍA

- AGUILAR, L. F. (2006). *Gobernanza y gestión pública*, México: Fondo de Cultura Económica.
- AIBAR, E., URGELL, F. e WELP, Y. (2005). “La e-gobernanza: propuesta para el análisis”, en *VII Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración, Democracia y Buen Gobierno*, Madrid 21-23 de 2005, pp. 84-97.
- ÁLVAREZ, X. (1995). *La agonía del municipalismo gallego*, Santiago de Compostela: Caixa Galicia.
- BAENA, M. (2000). *Curso de ciencia de la Administración*, Volume I, cuarta edición reformada, Madrid: Tecnos, pp. 27-38.
- BALLART, X. e RAMIÓ, C. (1993). *Lecturas de Teorías de la Organización. Vol. I. La evolución histórica del pensamiento organizativo. Los principales paradigmas teóricos*, Madrid: MAP.
- BALLART, X. e RAMIÓ, C. (1993). *Lecturas de Teorías de la Organización. Vol. II. La dinámica organizativa: las últimas tendencias en teoría organizativa*, Madrid: MAP.
- BASCUAS, X. C. e VARELA, E. J. (2003). “A xestión municipal galega”, en *Revista Galega de Ciencias Sociais* n.º 2: 35-56.
- BENNETT, W. L. e HOWARD, Ph.N. (2007). “Evolving Public-Private Partnerships: A New Model for e-Government and e-Citizens”, en United Nations Public Administration Network (UNPAN); <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNPAN/UNPAN028645.pdf>, pp, 1-24.
- BORJA, J. (2003). *La ciudad conquistada*, Madrid: Alianza Editorial.
- BORJA, J. e CASTELLS, M. (1997). *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*, Madrid: Taurus.
- BOU, M. (2006). “Arena Internacional, instituciones y comunidades epistémicas”, en GOBERNANZA. *Revista Internacional para el Desarrollo Humano*, Edición 41, Marzo 2006. (<http://www.iigov.org/gbz/article.drt?edi=380296&art=389107>).
- BRITO, W. (2007). “As novas tendéncias da cooperación transfronteiriça entre a Galiza e o Norte de Portugal”, en GARCÍA, R. e LOBO, L. (Coords.). *España y Portugal. Veinte años de integración europea*, Santiago de Compostela: Tórculo Edicións, pp. 293-306.
- CÁRDENAS, F., RAMOS, L. e VARELA, E.J. (2008). *Desenvolvemento Sustentábel do Eixo Atlántico 2013*, Vigo: Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular.
- CENTELLES, J. (2006). *El buen gobierno de la ciudad. Estrategias urbanas y política relacional*, Madrid: INAP.
- CEREZO, F. (2002). “Catarroja — the virtual town hall”, in SOCITM and IDEA. *Local e-government now: a world-wide view*, London: SOCITM and IDEA, pp. 130-132.
- CID, R., PARANÁ, X., RODRÍGUEZ, N., RODRÍGUEZ, R., RÍO, J. A., VALLE, A., VARELA, E. J. (2007). *A informação geoespacial nas cidades do Eixo Atlántico. Proyecto SIUTEA*, Vigo: Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular.
- CLAD (2007). “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”. Aprobada pola IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (Pucón, Chile, 31 de maio e 1º de xuño de 2007).

Adoptada pola *XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno* (Santiago de Chile, 10 de novembro de 2007; Resolución N.º 18 da Declaración de Santiago).

- CRIADO, J. I. (2004). *Construyendo la e-Administración local*. Madrid: EuroGestión Pública.
- CRIADO, J., RAMILO, M.ª C. e SALVADOR, M. (2002). "¿Administración electrónica o administración relacional? Hacia un modelo de relaciones interadministrativas y externas en el sector público", en *TECNIMAP 2002, VII Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones Públicas*, A Coruña, 15-18 outubro 2002.
- CRIADO, J. I., RAMILO, M.ª C. e SALVADOR, M. (2002). "La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora", en *XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico"*, Caracas, 2002, pp. 1-52.
- CRIADO, J. I. e RAMILO, M.ª C. (2001). "e-Administración, ¿un Reto o una Nueva Moda? Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas", en *Revista Vasca de Administración Pública* 61 (I): 11-43.
- DE LA ROSA, J. (2002). Análisis y perspectivas de modernización y calidad. "Estado de situación de experiencias de modernización y calidad en Corporaciones Locales", Madrid: FEMP en colaboración con ATENTO Telecomunicaciones, S.A., pp. 1-118.
- DEL PINO, E. (2004). *Los ciudadanos y el Estado*, Madrid: INAP.
- D.E.S.A. (2008). *United Nations e-Government Survey 2008. From e-Government to Connected Governance*, Department of Economic and Social Affairs. Division for Public Administration and Development Management, pp. 1-226 ([www.unpan.org](http://www.unpan.org)).
- DIREÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS (2004). *Estrutura e Funcionamento da Democracia Local e Regional*, Lisboa: Ministerio das Cidades, Administração Local, Habitação e Desenvolvimento Regional.
- DOMÍNGUEZ, L. e PARDELLAS, X. (Dir.) (2007). *Sete Ideias para Sete Anos Decisivos. Agenda Estratégica do Eixo Atlântico*, Porto: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular.
- DOMÍNGUEZ, L. (2006). "Cinquenta anos cooperando entre fronteiras na Europa (1950-2000)", en DOMÍNGUEZ, L. (Dir.). *Europa e a Cooperação Transfronteiriça*, Porto: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular, pp. 151-185.
- DOMÍNGUEZ, L. (2004). "Europa e a Fronteira Luso-Galaica: História e reencontro", en DOMÍNGUEZ, L. e VENADE, N. *As Euro-Regiões da Europa: O Modelo da Euro-Região Galiza-Norte de Portugal*, Porto: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular, pp. 3-51.
- FERNÁNDEZ, X. e WELP, Y. (2003). "España y la sociedad de la información. ¿Planes o políticas?", en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, Nº 26-27: 51-70.
- FERRÁS, C., ARMAS, F. X., MACÍA, C. e SANTOMIL, D. (2005). "Sociedade do coñecemento e novas tecnoloxías da información no Eixo Atlántico", en VV.AA., *II Estudos Estratégicos do Eixo Atlántico*, Cap. 8, Ourense: Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular, pp. 391-430.
- LEICEAGA, X. e LÓPEZ, E. (2005). "A Modernización das Infraestruturas", en VV.AA., *II Estudos Estratégicos do Eixo Atlántico*, Cap. 7, Ourense: Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular, pp. 341-389.
- MAHOU, X. M.ª e VARELA, E. J. (2005). "Reforma de la administración pública central en Portugal: *governance*, recursos humanos y nuevas tecnologías", en *X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Santiago, Chile, 18 - 21 out. 2005, pp. 1-19.
- MAHOU, X. e VARELA, E. J. (2007). "La e-Administración en Galicia: ¿Del gobierno a la gobernanza?", en *VIII Congreso Asociación Española de Ciencia Política y de la Administración*, Valencia, setembro 2007, pp. 1-27.
- MÁRQUEZ, G. (2006). "Las formas y tipos de gestión de las competencias de los Gobiernos Locales en Galicia: La dinámica de la gobernanza y el marco de las políticas públicas", en *Xeografía* 19, IDEGA: 5-61.
- MÁRQUEZ, G. (2006). "La producción normativa local en los Concellos de Galicia", en *Eixo Atlántico. Revista da Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal (Nova Época)*, n.º 9, xaneiro-xuño: 99-128.
- MÁRQUEZ, G. (2004). "Futuro e perspectivas do Goberno local en Galicia", en RODRÍGUEZ, R. (Dir.). *Os Concellos galegos para o século XXI. Vol. I. Análise dunha reestructuración do territorio e do goberno local*, Santiago de Compostela: USC e IDEGA, pp. 423-543.
- MISRA, D. C. (2007). "Can We Standardize the Spelling of E-government Terms?", <http://www.developmentgateway.org/> 11/2007.

- MORATA, F. (2004). *Gobernanza multinivel en la Unión Europea*, Valencia: Tirant lo Blanch.
- NUNES, C. (2004). "Portugal. Sistema de Gobierno Local", en Diputació de Barcelona. *Xarxa de Municipis, Mon Local*: 1-47.
- OECD (2003). *The e-Government Imperative*, Paris: Organisation for Economic Co-Operation and Development.
- OECD (2003). "The Learning Government: Introduction and draft results of the survey of Knowledge management practices in ministries/departments/agencies of central Government", *GOV/PUMA* (2003)1, Paris: OCDE, pp. 1-54.
- OCEG (2007). *A administración electrónica nos concellos galegos*. 2007, Santiago de Compostela: Xunta de Galicia, 1-176 ([www.ocegobservatorio.eu](http://www.ocegobservatorio.eu)).
- OLIVEIRA, J. A. (2004). "A Gestão Pública na Região do Norte de Portugal", en *Revista de Pensamento do Eixo Atlântico*, nº 6: 75-81.
- RAMILO, C. (2005). "El desarrollo del Gobierno Electrónico en los ayuntamientos vascos", Vitoria-Gasteiz, pp. 1-56 ([www.edonostia.net/@mentxu/2005\\_eGobierno\\_Euskadi\\_Informefinal\\_UPV-EHU.PDF](http://www.edonostia.net/@mentxu/2005_eGobierno_Euskadi_Informefinal_UPV-EHU.PDF)).
- RAMIÓ, C. (2004). "E-Administración y nuevos modelos de gestión pública: una propuesta de decálogo normativo", en *Revista Vasca de Administración Pública*, Nº 70: 321-338.
- RAMIÓ, C., "Evaluación de la innovación institucional y de gestión de las Administraciones locales", (texto sin publicar, citado con el permiso del autor): 1-22.
- RÍO, J. A. e SOUTO, X.M. (Coords.) (2007). *Atlas básico do Eixo Atlântico. Euro-rexión Galiza-Norte de Portugal*, Porto: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular.
- RÍO, J. A., SÁ, T., ROJO, A. e VARELA, E.J. (2006). *A Gobernanza na Eurorrexión Galicia-Norte de Portugal*, Vigo: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular.
- RODRÍGUEZ, R. (Dir.) (2004). *Os Concellos galegos para o século XXI. Vol. I. Análise dunha reestructuración do territorio e do goberno local*, Santiago de Compostela: USC e IDEGA.
- ROJO, A. (2006). "El auge de la acción exterior de las regiones y la intensificación de la cooperación transfronteriza: ¿Hacia la refundación de Europa?", en DOMÍNGUEZ, L. (Dir.). *Europa e a Cooperación Transfronteiriça*, Porto: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular, pp. 33-54.
- SANTOS, L. D. e AMARAL, L.A. (2002). "O E-government nos Municípios", en *Cadernos de Economia*, Jan/Mar 2002, pp. 24-35 (<http://hdl.handle.net/1822/300>).
- SANTOS, L. D.; AMARAL, L.M.; RODRIGUES, M. de L. (2005). *Avaliação da presença na Internet das câmaras municipais portuguesas em 2003*, em UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, Lisboa, pp. 1-151.
- SNELLEN, I. e THAENS, M. (2008). "From e-government to m-government: towards a new paradigm in public administration?", in *Ricerca Giannini-Formez II fase, Promotion Seminars, Administrative Innovation, International Context and Growth (Bologna)*, pp. 1-34.
- SOCITM and IDEA (2002). *Local e-government now: a worldwide view*, London: SOCITM and IDEA ([www.sap.com/southafrica/company/ps/exec.pdf](http://www.sap.com/southafrica/company/ps/exec.pdf)).
- SOUTO, X. M., BOUZADA, X. M. e FIGUEIREDO, A. (Coords.) (2005). *Segundos Estudos Estratégicos do Eixo Atlântico*, Ourense: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular.
- SUBIRATS, J. (2002). "Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación", en CAIRO, H. (Comp.). *Democracia digital: límites y oportunidades*, Madrid: Trotta, pp. 89-114 ([www.democraciaweb.org/subirats.PDF](http://www.democraciaweb.org/subirats.PDF)).
- SUBIRATS, J. (1989). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la Administración*, Madrid: INAP.
- TRICAS, F. (2007). "El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana", Madrid: Fundación Alternativas, pp. 1-83 ([http://www.falternativas.org/index.php/component?option=com\\_wrapper&Itemid,99/](http://www.falternativas.org/index.php/component?option=com_wrapper&Itemid,99/)).
- TRICAS, F. (2002). "e-Servicios, un reto para las administraciones públicas: la transformación de procesos", en *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, pp. 1-16.
- VENADE, N. (2006). "Os Agrupamentos Europeus de Cooperação Territorial. Novo Instrumento Jurídico da Cooperação entre Entidades Regionais e Locais na União Europeia", en DOMÍNGUEZ, L. (Dir.). *Europa e a Cooperación Transfronteiriça*, Porto: Eixo Atlântico do Noroeste Peninsular, pp. 187-217.

- VENADE, N. (2004). "Galiza-Norte de Portugal: a euro-região necessária", en DOMÍNGUEZ, L. e VENADE, N. *As Euro-Regiões da Europa: O Modelo da Euro-Região Galiza-Norte de Portugal*, Porto: Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular, pp. 53-88.
- VARELA, E. J. (2006). "Los Gobiernos Locales en el marco de la Reforma del Estatuto Autonomía de Galicia: una posible hoja de ruta basada en la gobernanza", en LÓPEZ MIRA, A.X. (Coord.). *O Terceiro Estatuto Galego. Propostas desde a Ciencia Política*, Santiago de Compostela: Tórculo Edicións, pp. 205-242.
- VARELA, E. J. (2005). "Gestión pública en las administraciones locales de Galicia y Norte de Portugal: Las cartas de servicio como elemento de gestión *governance* local en un marco transfronterizo", en SOUTO, X.M., BOUZADA, X.M. e FIGUEIREDO, A. (Coords.). *Segundos Estudos Estratégicos do Eixo Atlántico*, Ourense: Eixo Atlántico do Noroeste Peninsular, pp. 347-377.
- VÁZQUEZ, A. (1999). *Desarrollo, redes e innovación: lecciones sobre desarrollo endógeno*, Madrid: Pirámide.
- VV.AA. (2006). *España 2006. Informe Anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la información en España*, Madrid: Fundación France Telecom España.



## BLOQUE II. A CIDADANÍA E O ESPAZO PÚBLICO VIRTUAL





# AS NOVAS RELACIÓNS ENTRE O SECTOR PÚBLICO E A CIDADANÍA: E-GOVERNMENT 2.0

Autor

Roc Fages Ramió



## 1. Introducción

O fenómeno da web 2.0 é un aspecto que traspasou as fronteiras da mesma web. A evolución veloz das ferramentas tecnolóxicas permitiu que, hoxe por hoxe, a vida cotiá das persoas se pense en termos de rede. Nestes momentos é posible que un poida gravar co seu móbil unha viaxe familiar e, en tempo real, esta gravación a poidan estar vendo centos de persoas no blog que esa persoa ten na Internet.

A rede empeza tamén a se integrar como estratexia en empresas e organizacións públicas. As primeiras, sobre todo as grandes multinacionais e as de pequenos emprendedores, están a ver claramente que é un elemento clave para ser competitivo nunha economía global. As organizacións públicas aínda non deron o paso definitivo, pero apúntanse certas maneiras para que o fagan.

É neste contexto no que se pode falar, xa, de *empresas 2.0* e de *gobierno 2.0*. No relatorio engadinlle o 'e', porque a integración 2.0 sería unha evolución do e-goberno cara a unha visión máis colaborativa. Polo tanto, o e-goberno 2.0 sería o uso das ferramentas da web 2.0 para mellorar aínda máis os procesos internos e a relación coa cidadanía. Tamén aquí poderíamos engadir a *política 2.0*, onde os políticos utilizan esas ferramentas 2.0 para achegarse aos seus votantes. Isto último estaría relacionado coa participación, polo que preferín integrar a participación 2.0 no ámbito do e-goberno. Xa haberá outros espazos para discutir cuestións máis semánticas.

Así, na charla falaremos de como se evolucionou desde a web inicial á web 2.0, afondaremos no concepto 2.0 e a súa relación coa Administración e a política. Aquí falarei dunha serie de exemplos, de casos prácticos, nos que, ou ben as mesmas institucións, ou ben os políticos, ou ben os mesmos cidadáns, utilizan a web 2.0 para se interrelacionaren. Tamén porei exemplos de iniciativas privadas que se aplican no ámbito das administracións ou que poderían aplicarse perfectamente. Ao final, farei unha serie de reflexións sobre por que creo que as administracións públicas non deben perder a oportunidade que lles ofrece o concepto 2.0.

## 2. Evolución ata a web 2.0

O paso da web 1.0 á web 2.0, e ata o que agora empezan a denominar web 3.0, pódese expor desde moitos puntos de vista. Un dos máis estendidos é o que parte da forma con que se permite xerar e acceder á información existente na Internet (De la Torre, 2007).

A partir desta explicación, a web 1.0 é aquela na que a Internet ofrece información case estática, que permite lela e, como moito, interactuar mediante o envío de correo electrónico. A forma de atopar esta información baséase na súa categorización 'simple'. Así, os buscadores localizan as palabras introducidas polos usuarios a partir de ver se están nos textos da información colgada na Internet polo emisor.

A web 2.0 sería aquela na que a Internet se converte en interactiva, nunha web social na que se le a información, pero tamén o usuario a pode crear e ata personalizar mediante ferramentas gratuitas que atopa na mesma rede. Os blogs e as *wikis* –páxinas web colaborativas–, por exemplo, son dous exemplos moi utilizados da web 2.0. A forma de atopar a información baséase no que se coñece como web semántica, e á que eu lle engado o adxectivo de 'manual'. É dicir, cando un usuario colga un artigo no seu blog, el mesmo ten a opción de etiquetar ese artigo. Esas etiquetas tamén as utilizan os buscadores para atopar o devandito artigo.

Agora existe tamén unha transición cara á web 3.0. Nesa transición, as ferramentas de información xa non son soamente textuais, senón que pasan a ser multimedia. Actualmente existen tecnoloxías que permiten que no blog dun usuario se poida ver o que está a gravar co seu teléfono móbil en directo, tal e como ofrece a páxina Qik.com. Aquí, o acceso á información segue dependendo de como o usuario etiqüete a información que colgou. De todos os xeitos, existen pequenas opcións que se poden engadir a un blog para que, se un nun artigo nomea o artigo doutro usuario, e indica o enderezo web dese artigo, automaticamente se xere un comentario no artigo nomeado.

O último chanzo é o da web 3.0. Non entrarei en discusións sobre que se entende por web 3.0, que a hai. Identificareina co que se coñece como web semántica, e engado o adxectivo 'automática' para diferenciala da web semántica 'manual'. A web 3.0 sería unha web 2.0 avanzada e na que é a mesma rede a que se comunica co usuario directamente, accede a el directamente. O exemplo máis claro disto sería que, se eu estivese conectado á Internet, pode ser que cando se achegase a Semana Santa recibise un correo electrónico, ou un aviso no meu ordenador se dispoñon dunha ferramenta de avisos varios, no que se me indicase algo así como: "¿Gustaríalle viaxar a Suecia coa súa familia? Temos unha oferta 4 x 2 que inclúe voo, hotel e un *tour* para nenos ao prezo de 550 € por catro días. Infórmese en [www.XXXXX.com](http://www.XXXXX.com)".

¿Que aconteceu para que reciba esa mensaxe? Pois que eu, comprador de libros pola Internet, de voos pola Internet, con conta Gmail –por dicir tres exemplos–, que aceptei as condicións para realizar esas actividades *on line*, entre as que me din que poderán utilizar os meus datos se non indico o contrario, e das que eu non dixen o contrario, facilitei que se cruzasen os datos entre as librerías *on line* nas que compro, as axencias de voos *on line* nas que adquiero billetes e a miña conta de Gmail, e viron que teño unha familia con tres fillos, que comprei bastantes voos ao norte de Europa nos últimos dous anos e que comprei libros de natureza. Ao cruzar eses datos, pensaron que son un posible comprador da oferta que me enviaron cunha alerta. E envíanmo cando se achega a Semana Santa porque saben que son habitante de España e que este ano as festas son cara ao mes de marzo. Esta situación non será tan anormal nuns anos.

Así pois, e unha vez exposta a evolución da web 1.0 á web 3.0 desde o punto de vista do seu uso, é o momento de concretar un pouco máis a fondo que é a web 2.0 en esencia.

### 3. Que é a web 2.0

A web 2.0, como se define na Wikipedia, consiste nunha serie de aplicacións e páxinas da Internet que utilizan a intelixencia colectiva para proporcionar servizos interactivos en rede dándolle ao usuario o control dos seus datos. O termo foi acuñado por Dale Dougherty de O'Really Media, e está indicado no blog do mesmo Tim O'Really nun artigo de outubro de 2005 (O'Really, 2005).

Esa web 2.0 o que permite é crear unha intelixencia colectiva, colaborativa, a partir do intercambio de experiencias e coñecementos a través de ferramentas de comunicación pola Internet de uso sinxelo que permiten crear textos, imaxes multimedia e redes de contactos. As ferramentas van, como xa indiquei anteriormente, desde programas ou plataformas na propia web –blogs, wikis, espazos de imaxes, como Flickr, de vídeo, como YouTube, plataformas de socialización, como Facebook ou Myspace, mensaxes instantáneas, como Twitter, espazos virtuais, como SecondLife– ata os mesmos dispositivos móbiles que permiten actualizar a información que colgamos nesas plataformas sen face-lo desde o ordenador persoal.

É por iso polo que o concepto de web 2.0 empezou a configurarse no momento en que apareceron ferramentas na Internet que permitían aos usuarios crear contidos sen ter que pagar o deseño dunha páxina web: os blogs. Unha persoa usuaria da Internet, e sen ter grandes coñecementos, podía abrir o seu propio blog e explicar as súas opinións, as súas ideas ou os seus coñecementos profesionais. Pero, grazas ao blog, tamén podía crear unha rede propia de interrelación.

Deste modo, cando alguén buscaba nun buscador algo relacionado con, por exemplo, 'cogomelos', podía aparecerlle como resultado unha experiencia explicada por un buscador de cogomelos que abriera un blog. Máis curioso era que o interesado polos cogomelos lía ese artigo –de agora en diante *post*, como se coñecen os artigos colgados nun blog–, e, como o *post* daba a opción de que deixase un comentario, o noso interesado polos cogomelos deixaba un comentario no blog do buscador de cogomelos. Ao ver que o blog de cogomelos se actualizaba diariamente, o interesado polos cogomelos lía cada tres días, por exemplo, e ía deixando comentarios. E díciállelo aos seus amigos interesados polos cogomelos, que empezaban a ler o blog e a deixar tamén comentarios.

O buscador de cogomelos, o orixinal, empezaba a deixar tamén comentarios no seu propio blog como resposta aos outros. E animábase máis a comentar experiencias, ata o día en que os outros abrían o seu propio blog, no que xa falaban directamente das experiencias do blog do buscador de cogomelos, o orixinal. E creábase unha rede. E ata un día se organizaba un encontro de buscadores de cogomelos a partir dos distintos interesados polos cogomelos que abriaran un blog grazas ao buscador de cogomelos, o orixinal.

Entón chegou un momento en que tamén podían colgar vídeos nese blog. Grazas a iso a rede reforzábase porque os blogueiros dos cogomelos colgaban vídeos deses encontros organizados entre eles. E ata esa rede se podía multiplicar no momento en que algún deles colgaba eses vídeos en *YouTube* e creaba unha canle nesa plataforma co nome *YouTube/buscadoresdecogomelos*. Os usuarios de *YouTube* interesados polos cogomelos, ao buscaren no mesmo *YouTube* a palabra 'cogomelos', atopábanse coa canle de cogomelos, miraban os vídeos e ían ao blog do autor desa canle. Unha vez no blog, decatábanse de que había máis blogs de cogomelos. E comentábanllelo aos seus amigos interesados polos cogomelos. A rede ampliábase.

Entón, decidían crear un espazo no que se xuntasen todos os blogs de cogomelos, vídeos, fotos e ata documentación dixital. Tamén podía aproveitar a plataforma de rede social dixital *MySpace* para face-lo. Como divertimento, creaban unha sede virtual de buscadores de cogomelos en *SecondLife*. Ese divertimento converteuse en experiencia moi útil cando probou un día a facer unha conferencia sobre

como buscar cogomelos nesa sede virtual. A cousa funcionou e desde entón cada dous meses hai unha conferencia na sede de buscadores de cogomelos de SecondLife á que asiste xente de todo o mundo, sen desprazarse da súa mesa de despacho da casa.

Actualmente, esa rede de buscadores de cogomelos iniciada o día en que un interesado polos cogomelos atopou o blog dun buscador de cogomelos, o orixinal, está a experimentar con Twitter e con Qik. Todos os da rede teñen unha conta en Twitter, e algúns en Qik. Grazas a Twitter, cando un vai buscar cogomelos entre semana, desde o seu teléfono móbil adoita enviar unha mensaxe no momento en que atopou unha mata de bos *rovellons* –niscaros en catalán. A mensaxe de que atopou os *rovellons* sae automaticamente na ferramenta que teñen no seu ordenador todos os “twitteiros” que o integraron no seu grupo de contactos de Twitter. Esa mensaxe normalmente indica un enderezo da Internet para poder ver a foto desa mata de *rovellons*, porque o buscador que o enviou previamente fai sempre unha foto co seu móbil á mata de *rovellons* e cólgaa, de forma instantánea desde o seu móbil ao seu blog. Pero é que hai outro buscador de cogomelos que, como ten un móbil máis avanzado, se deu de alta en Qik e a mensaxe que envía ao Twitter, que tamén reciben as mesmas que o outro, adoita indicar que no seu blog se pode ver, en directo, como está a camiñar por un bosque que promete ter moitos cogomelos. E é que Qik lle permite que o que está a gravar co móbil saia en tempo real no seu blog.

Toda esta historia é ficticia, pero pode acontecer e acontece noutros temas, moi relacionados coa política, por exemplo. Sería unha forma moi gráfica de ver o que é a web 2.0 ou, mellor dito, o concepto 2.0: crear comunidades, innovación, traballo en rede e colaboración. Todo isto, coa seguridade de que todos os que participan niso saen beneficiados e obteñen unha grande utilidade do que acontece.

Recentemente, nun traballo realizado con Ramón Sangüesa para a Unión Europea sobre web 2.0 e Comunidades de Prácticas (Fages, Sangüesa, 2007), recordabamos que a web 2.0 tamén puido empezar antes da aparición dos blogs. É dicir, que ese concepto de comunidade e de intercambio existía xa coa aparición de plataformas de intercambio de arquivos, de texto primeiro, e de audio, vídeo ou ata software despois. Recordemos como unha das grandes cousas que experimentamos a finais dos anos noventa era a posibilidade de baixar cancións en formato MP3 coa mesma calidade de audio que a dos nosos CD. Persoalmente creo que é certo que o concepto 2.0 hai tempo que existe, pero nesas experiencias de intercambio de arquivos non había tal capacidade de xerar redes colectivas, con relacións directas, ou de potenciar a capacidade do coñecemento individual grazas ao intercambio de coñecemento colectivo.

#### 4. A web 2.0 e o e-goberno

Do escrito ata agora parece como se a web 2.0 sexa algo vinculado soamente a redes colectivas pero a partir de iniciativas particulares. Non é certo, porque todo o explicado anteriormente, e en concreto o caso do buscador de cogomelos e a rede que ‘xerou’, pode aplicarse a un colectivo profesional, privado ou público. É máis, actualmente entrou con forza o funcionamento do paradigma da innovación aberta ou do negocio aberto (*open innovation*, *open business*).

Nese paradigma, teorizado polo director do Center for Open Innovation e profesor da Universidade de California Berkeley, Henrio Chesbrough (Chesbrough, 2003), a idea é que as empresas, para seren competitivas nun mundo globalizado, deben innovar aproveitando todas as fontes que existan no seu interior e no exterior. O proceso estratéxico do negocio ábrese, as ideas novas xa non veñen soamente do departamento de I+D+i, senón que calquera información pode tamén ser extraída de fontes



## 5. Ferramentas 2.0 que funcionan

### 5.1. Americablog

Americablog é o referente do que acontece co Partido Demócrata nos Estados Unidos. O que di o seu autor principal, John Aravosis, ségueno cidadáns, especialistas, políticos e xornalistas. Polo tanto, a credibilidade da fonte fai que este blog crease unha rede de persoas interesadas na política e traballadores da política que, en moitos casos, o toman en consideración para actuar. O mesmo Americablog recibe comentarios dos lectores que serven tamén como fonte de información para os mesmos autores.



### 5.2. CTA Chicago vs. CTA Tattler

Estes dous blogs son un exemplo claro das conversacións que se poden xerar entre poder público e cidadanía a través dos mesmos blogs. CTA Chicago é o blog da responsable do transporte público en Chicago, Carole Brown. Nel fala das novidades ou problemas que hai no transporte da cidade. Uns cidadáns decidiron crear un blog no que explicaban as súas experiencias no transporte de Chicago, o blog CTA Tattler. É interesante porque algunhas veces Carole Brown responde ás queixas feitas desde CTA e propón solucións. Outras veces desde CTA felicitan a Carole Brown por iniciativas que anunciou.

#### WTA Chicago



Poder  
Público

Ciudadanía





Algo similar se fixo en Cataluña cando houbo a tensión polos problemas de RENFE proximidades. O curioso é que non había comunicación entre o organismo e a cidadanía. RENFE non dispón dun blog como o de Carole Brown. A cidadanía si que se expresa en distintos blogs sobre RENFE, como é o caso de Mundorenfe.

RENFE



Poder  
Público

Ciudadanía



### 5.3. eCatalunya

eCatalunya é unha plataforma de interrelación dixital entre grupos de interese desenvolvido pola Generalitat de Catalunya. Esa plataforma permite a un grupo intercambiar experiencias, documentación e casos prácticos mediante sistemas de web colaborativa –wiki, blogs, foros e espazos para colgar documentos e imaxes–, así como con encontros persoais. Dos distintos grupos que existen, o que máis funcionou é o de Mediadores Familiares da mesma Generalitat. O éxito provén de que hai dúas persoas que levan un forte liderado e compromiso para manter activo o grupo, e porque os membros atopan beneficios ao poderen aproveitar para o seu labor profesional experiencias que explican outros.

No mesmo eCatalunya creouse outro grupo para preparar e elaborar un taller web 2.0 presencial. Non funcionou porque non había un liderado claro e porque os participantes non viamos con nitidez o beneficio que podíamos sacar do eCatalunya para o taller presencial.

Generalitat de Catalunya  
e-Catalunya

**Portal Societat del Coneixement**

Inici Grups Membres

Grup TallerWeb 2.0

El grup  
 - Páxina Inicial  
 - Donar-me d'alta  
 - Membres del grup  
 - Llista de correu  
 - Subgrups  
 - Propietats del grup

Continguts  
 - < Calendari TallerWeb 2.0 >  
 - Blog del TallerWeb 2.0  
 - Contenedor de fitxers / contenedor de ficheros  
 - Wiki Decálogo  
 - Documentació d'interés  
 - Documentación de interés

Grups » Grup TallerWeb 2.0

**Blog del TallerWeb 2.0**

Inici

**Darreres entradas**

**Se buscan intermediantes**  
 13/12/2006 10:35  
 Darrera modificació: 13/12/2006 11:02 per [Alberto Ortiz de Zarate Tercero](#)

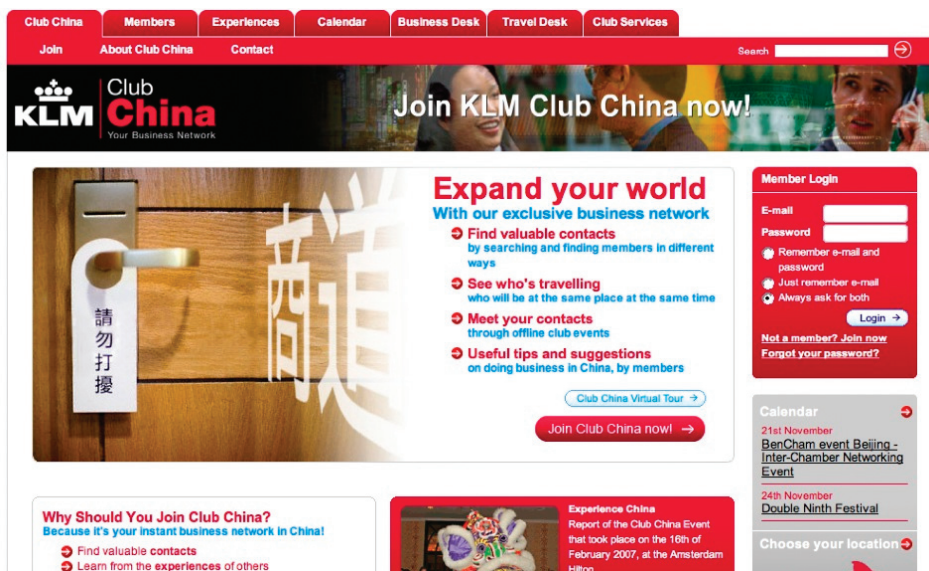
Una de las recomendaciones a las administraciones públicas del taller Web 2.0 de Barcelona es la de instituir la figura del intermediante para guiar a los ciudadanos en el uso de los servicios online. Entiendo que esta idea tiene implicaciones en el mundo físico y en la web

Veure l'entrada completa...

0 comentaris

## 5.4. KLM Club China

A idea de mostrar este caso é que se pode aplicar ao ámbito público unha iniciativa privada como a que fixo a compañía de aviación KLM mediante tecnoloxía 2.0. A idea é crear unha rede de contactos entre os executivos que utilizan KLM para as súas viaxes de negocios a China. A páxina KLM Club China permite que os usuarios rexistrados poidan facer pública a súa axenda de viaxes a China con KLM. Isto permite a opción, por exemplo, de que un usuario que viaxa o mesmo día que outro e co que, a través do perfil publicado na páxina, sabe que ten obxectivos comúns, lle propoña reservar asentos un a carón do outro no avión para negociar posibles acordos futuros; ou que –outro exemplo– se xunten un par de horas antes na zona VIP do aeroporto para pechar posibles acordos de colaboración en China.



## 5.5. Facebook

Facebook é un fenómeno de rede social que cada vez está máis estendido. Cada usuario que abre unha conta en Facebook dispón, gratuitamente, dunha plataforma na que pode compartir, cos usuarios de Facebook aos que el pida integrar na súa rede, os *posts* do seu blog, as súas fotografías colgadas noutra plataforma como Flickr, a axenda do seu Outlook ou outros calendarios, os vídeos que colga en YouTube, a música que ten en iTunes ou calquera outra opción das miles de aplicacións que existen para Facebook. Estas aplicacións adoitan ser feitas polos mesmos usuarios, que as colgan no repositorio de aplicacións de Facebook.

Actualmente, moitos políticos dispoñen de Facebook como ferramenta para achegarse aos seus votantes. De feito, como se ve na imaxe, o candidato demócrata ás presidenciais dos Estados Unidos, Barack Obama, empezou en Facebook. Posteriormente, creou o seu propio Facebook (<http://my.barackobama.com>), co obxectivo de xerar rede e grupos de interese entre os seus seguidores. O curioso é que o éxito que tivo [my.barackobama.com](http://my.barackobama.com) se explica, posiblemente, polo feito de que o coordinou un dos tres fundadores de Facebook.

facebook Profile edit Friends Networks Inbox (1) home account privacy logout

Search

Applications edit

- Photos
- Groups
- Events
- Marketplace
- Like
- Are YOU Interested?
- more



**Barack Obama**

Networks: Chicago, IL  
US Politics

Sex: Male

Relationship Status: Married to Michelle Obama

Birthday: August 4, 1961

Religious Views: United Church of Christ

**Election 2008**

Position: President

Party: Democratic Party

---

**Information**

**Current Office**

Current Position: Senate

Current State: IL

Current Party: Democratic Party

**Contact Info**

Land Phone: 866.675.2008

Current Address: P.O. Box 8102  
Chicago, IL 60680

Website: <http://www.facebook.com/group.php?gid=23...>  
<http://www.myspace.com/barackobama>  
<http://youtube.com/barackobama>  
<http://students.barackobama.com>  
<http://dianefrance.com/barackobama>

Support This Politician

View More Photos from Barack (365)

Send Barack a Message

Invite Barack to a Cause

Dedicate a Song to Me

### 5.6. Christophe Grébert e o seu Monputeaux.com

Este blog do xornalista Christophe Grébert é un referente entre moitos dos cidadáns do seu municipio, Puteaux. Todo empezou cando Grébert criticou o seu alcalde no blog por unha operación de dubidosa legalidade. O alcalde querelouse, pero a sentenza deulle a razón a Grébert. Isto serviu para dar máis forza a Grébert e, pola súa vez, para que a xente de Puteaux vise no blog un espazo crible de fiscalización e control do goberno do municipio.

A partir de entón, Grébert creou outra páxina interactiva para que a cidadanía de toda Francia poida alzar a súa voz (Webcittyenne).

**MonPuteaux.com (Puteaux 92800)**  
Le blog de Christophe Grébert, un Putéolien qui a décidé de l'ouvrir



**Événements**

1, 2 & 3 février 2007  
**FESTIVAL DE ROMANS**  
L'événement qui donne du sens au Web  
Le 1er Festival de la Création sur Internet

Recommandé par des Influenceurs

**Agenda de Puteaux**

Le 7 février : MonPuteaux invité à Asnières par l'association Antioch

Les 1er, 2 et 3 février : MonPuteaux au Festival de Romans de la Création sur Internet

PROCES : 1er mars 2007, appel des Ceccaldi-Raynaud rejoints pour diffamation

**MonPuteaux.com à Romans-sur-Isère, du 1er au 3 février**

**FESTIVAL DE ROMANS de la création sur internet**

Du jeudi 1er au vendredi 3 février 2007, MonPuteaux.com déménage à Romans, dans la Drôme, pour le 1er Festival de la Création sur Internet.

**DÉS JEUDI, RETROUVEZ MONPUTEUX EN DIRECT DU FESTIVAL DE ROMANS !**

- mon agenda pendant le Festival,
- mon interview en tant que **membre du jury** dans la catégorie "Expression citoyenne",
- Ne manquez pas le 1er **Apéro WebCittyenne**, samedi 3 février.

**Tags Technorati:** [blog](#) [creation](#) [festival](#) [internet](#) [romans](#)

Rédigé le vendredi 26 janvier 2007 à 21h51 dans [Festival de Romans](#) | [Lien permanent](#) | [Commentaires \(0\)](#) | [TrackBack \(0\)](#)

seméd: 27 janvier 2007

**Festival de Romans : les 10 finalistes de la catégorie "Expression citoyenne"**

Malgré l'absence de participation à la fête du Festival de Romans de



**Contact & CV**

À propos de l'auteur  
Freedom Blog Awards  
Lauréat du CLIC D'OR 2005  
Membre du jury du 1er Prix du blog citoyen  
Mes films sur Dailymotion.com  
On parle de MonPuteaux.com  
Pour me soutenir :  
**Faire un don**

Rédacteur Agoravoix  
**AGORA VOIX**  
Rédacteur AgoravoixTV  
L'anim2VA VOIX

## 5.7. Second Life

A plataforma Second Life é un mundo virtual no que cada persoa pode crear un avatar e, a partir dunha moeda deste “mundo”, os *Linden*, comprar terras, abrir tendas, facer casas, comprar e/ou vender produtos e servizos. Eses *Linden* tradúcense, unha vez realizada a transacción en Second Life, en moeda real.

Pero hai outros usos por parte de empresas e organizacións que o utilizan como ferramenta para “reforzar” a marca. Por exemplo, existe a plataforma de Second Life Education, na que a mesma Harvard University dispón de aulas virtuais nas que se realizan clases. Axencias de información como Reuters teñen a súa sede en Second Life.

A nivel político e gubernamental, xa hai experiencias de sedes virtuais de institucións –como a Embaixada de Suecia en Second Life– ou de sedes de partidos durante as campañas electorais. De feito, algúns candidatos realizaron mitins nestas sedes, coa presenza de avatares de Second Life. A tecnoloxía permite que o candidato fale desde o seu terminal e a súa voz se traslade ao mesmo avatar. Nalgúns mitins houbo tamén grupos de avatares organizados que realizaron actos vandálicos para “romper” esa celebración.

Desde o punto de vista administrativo, algunhas voces cren na validez desta ferramenta. Na Administración dos Estados Unidos estanse a realizar probas piloto para abrir foros sobre educación e inmigración (Williams, 2008).

De todos os xeitos, aínda que o fenómeno Second Life teña moito potencial –nos Estados Unidos hai agora un problema de baleiro legal porque moitas casas de xogos abriron sedes en Second Life sen que a lei llelo impida, a diferenza do que acontece fisicamente, onde soamente se pode xogar en Las Vegas– existe un problema de capacidade dos mesmos terminais para poder funcionar correctamente ante a gran cantidade de datos que se deben utilizar para que Second Life sexa doado de xestionar.

### Second Life



## 5.8. Zexe.net

Zexe é un portal de tecnoloxía moi sinxela que permite a grupos marxinais realizar denuncias sociais. Un dos grupos en Zexe son os discapacitados físicos da cidade de Barcelona. Na súa canle poden colgar as fotografías das barreiras arquitectónicas que encontran no seu día a día, feitas desde o seu teléfono móbil. Esas fotos acompañanas cun mapa do punto en que atoparon a devandita barreira. O éxito é grande porque os usuarios o actualizan moi regularmente.



## 5.9. Cartas públicas a rexedores

Na cidade de Badalona, a través dunha ferramenta de participación, a cidadanía pode enviar correos electrónicos de queixa aos seus rexedores. A validez desta ferramenta é que na páxina se visualiza o correo, a data de envío e a data en que o rexedor realizou a resposta. Pero tamén se visualizan as que non foron respondidas. Esta transparencia "obriga" os rexedores a tomar en serio as demandas dos administrados.

### 5.10. eLens Manresa

Na localidade de Manresa fíxose unha proba piloto do proxecto eLens desenvolvido polo departamento Smart Cities do MIT. O eLens é unha etiqueta cun chip que contén información de texto, audio e vídeo. A través dun teléfono móbil UMTS, o usuario enfoca o dispositivo á etiqueta e pode recibir a información que hai nela. Pola súa parte, pode enviar ao chip da etiqueta mensaxes de texto, audio ou vídeo xerados por el mesmo desde o móbil. En Manresa, o que se fixo foi colgar etiquetas eLens nos monumentos da cidade. Un grupo de estudantes de secundaria foi percorrendo os monumentos e ampliando a información das etiquetas eLens que había en cada un. Con iso, o que fixeron foi un acto de "participación" na elaboración da información turística de Manresa.

O eLens, pois, ten moito potencial para os servizos cidadáns e para os políticos. Un concello, por exemplo, pode colgar os seus anuncios informativos a través do eLens en diferentes puntos do municipio. Os cidadáns poderían aprobar ou criticar os devanditos anuncios deixando mensaxes nesas etiquetas. O mesmo podería pasar cun político, quen podería colgar a través do eLens o seu programa electoral e recibir queixas ou melloras da mesma cidadanía.

Como di un dos responsables do eLens no MIT, esta ferramenta pode facer que a mesma cidade sexa un blog físico-virtual.



### 5.11. Poliblocs.cat

Este é un dos fenómenos máis exitosos da web 2.0 e a política en Cataluña. Trátase dunha iniciativa privada que o que fai é agregar nunha mesma páxina os blogs de todos os políticos, militantes e simpatizantes de todos os partidos que actúan en Cataluña. Os responsables de Poliblocs o que fan é, diariamente, seleccionar os cinco ou seis *posts* máis interesantes dos blogs e facer unha recensión para colgala na web. Se un quere ver directamente os blogs que lle interesan, pode buscalos a través da clasificación que hai baseándose en partidos ou movementos políticos.

Un dos fundadores comentábame que é moi curioso como, cando nalgún momento estoura unha crise de partido ou de goberno, ou de concello, algúns xornalistas recorren a Poliblocs porque saben que os militantes ou simpatizantes que teñen o seu blog nesta páxina adoitan manifestar a información oficiosa do conflito que o partido nunca difundirá a través dos seus medios oficiais.



Cerca:

**Dimarts, 20 de novembre 19:30 hores**  
**Palau de Congressos de Catalunya**



**opinió**

**El nou llibre del professor Tremosa**  
*de Daniel Solano*

El professor Ramon Tremosa presentarà el seu nou llibre "Catalunya será logística o no será", el proper 13 de novembre en un acte a Barcelona oberta a tothom a les 20:00 hores, a l'Aula Magna de la Facultat d'Econòmiques de la UB (Avinguda Diagonal, 690). Hi participaran Pedro Nueno, ...

> Segueix

---

**Avui s'estrena el vídeo bloc d'Artur Mas**  
*de Saül Gordillo*

Avui, coincidint amb el primer aniversari de les eleccions de Tots Sants, que van posar punt i final a la presidència de Pasqual Maragall i que van propiciar-hi l'arribada de José Montilla, gràcies a la reedició del tripartit que va

**Anna Simó [bloc]**  
 L'Hospitalet  
 Diputada al Parlament  
 Esquerra

**Diagnòstic de la convocatòria sobiranista d'Òmnium Cultural**

La diputada Anna Simó fa un diagnòstic del que va donar de si la convocatòria sobiranista d'Òmnium Cultural: "La via autonomista ja no dona més de si, després d'un Estatut retallat i amb possibilitats serioses de patir una segona retallada en un Tribunal Constitucional més oentosament polític que mai, i més devaluat que mai. I constatem també el final de la nonata via federalista d'un PSOE que en quatre anys ha fet un viatge des dels equilibris de Santiliana del Mar al Manifesto Autonomista de Toledo. L'Estat no vol actualitzar-se: no és que "hagi desaparegut d'entendre en els seus fills", com deia Joan Nargal, és que no vol entendre res."

Enllaç permanent

(Cap comentari)

**Albert Atxalà [bloc]**  
 Barcelona  
 Millitant de base  
 PSC

**El debat de l'Òmnium va ser d'una gran utilitat**

Albert Aixelà fa una valoració global positiva del que va ser la conferència sobiranista de l'Òmnium Cultural: "Tot i l'auditori, molt més radical que les forces polítiques i que la majoria de catalans, el debat va ser d'una gran utilitat. Les intervencions de tots quatre van ser d'una claredat meridiana. Va quedar molt clar on som i què vol cadascú. Feia temps que no sentia dir les coses pel seu nom. N'hauríem de pondre nota per a seguir-hi treballant."

Enllaç permanent

(1 comentari)

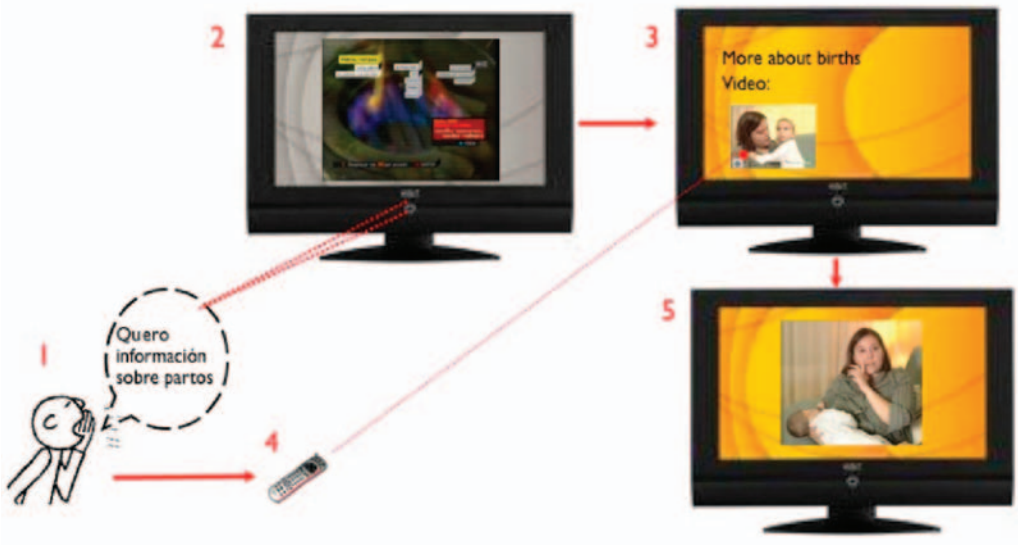
---

**Francesc Sancho [bloc]**  
 L'Ampolla  
 Diputat al Parlament  
 CiU

### 5.12. tGobierno: proba piloto TV3-Mataró

A localidade de Mataró foi quen fixo unha proba piloto con TV3, a televisión catalá, sobre servizos administrativos a través da televisión dixital. A cidadanía podía pedir hora ao seu médico do centro de asistencia primaria navegando por unha canle dixital co mando a distancia.

Se se aplicasen as capacidades da web 3.0, podería chegar un momento en que un usuario dixese en voz alta "Información de partos" ante a canle dixital do seu Gobierno, a televisión recoñecese a voz e lle indicase, como un buscador da Internet, todas as entradas de información sobre servizos para a maternidade que ofrece a súa Administración. Co mando podería seleccionar a información que lle interesa, consultala e, por que non, pedir hora, coa voz, para realizar unha visita xinecolóxica.



## 6. ¿É válida a web 2.0 para políticos e traballadores públicos?

Igual que o é para as empresas, a web 2.0 si que é tamén válida para os políticos e os traballadores públicos. En ambos os casos, pola posibilidade que lles ofrece de crear rede coa mesma cidadanía. No segundo caso, porque esa mesma rede permite unha mellora nos procesos produtivos internos e, por tanto, nos servizos ofrecidos aos administrados.

Aínda que sexa certo que o concepto de web 2.0 sexa considerado por algúns como unha moda, isto éo máis polo mal uso do termo que moitas veces se fai, aplicándoo en moitos casos a cousas que nada teñen que ver co concepto 2.0. Pero isto non quita que o fondo da cuestión, a creación de redes, se deba valorar como un elemento que axiña se ha converter en algo sumamente integrado en todas as organizacións. E isto é así porque xa forma parte da vida cotiá de todas as persoas, e cada vez o será máis.

Entender o concepto 2.0 significa, pois, crer nos beneficios do traballo colaborativo, na súa utilidade e na transparencia que xera. Por iso, e para non caer na tentación de venderse como 2.0 soamente por cuestións de imaxe, débese planificar como se aplica unha estratexia deste tipo, sen improvisacións que, ao final, se tornarán contra o impulsor.

Reaccionar aos comportamentos en rede quere dicir, tamén, pensar en que o concepto 2.0 non son soamente tecnoloxías, senón unha forma de ver a relación coas persoas desde a visión do "dou porque tamén recibo". É dicir, máis que relación, débese crer na interrelación. Así pois, políticos e administración deben abandonar a idea de unilateralidade e pasar a pensar en que todos somos emisores e receptores á vez. Se un político ou unha administración non actúa así, a rede, emisores-receptores, agora, é suficientemente potente como para facer público o erro.



# INNOVACIÓN EN SERVICIOS SOCIAIS E SERVICIOS DE SAÚDE

Autor

Joan Ramon Marsal Yúfera



## 1. Introducción

Nesta presentación ímonos centrar na análise das oportunidades do uso das tecnoloxías da información e das comunicacións (TIC) para a mellora dos servizos sociais e dos servizos de saúde.

Hai que ter en conta que en España algunhas comunidades autónomas contan con diferentes consellarías para a xestión de cada un destes servizos. En moitas administracións locais ambos os servizos están agrupados nunha unidade de xestión común que habitualmente se coñece por servizos á persoa ou servizos persoais.

Os dous tipos de servizos teñen unha natureza similar e poden compartir elementos comúns para a súa xestión. Ambos corresponden á categoría de servizos finalistas, aínda que no caso dos servizos sociais unha boa parte da xestión se dedica ao recoñecemento de dereitos das persoas para acceder aos servizos ou para recibir prestacións económicas. Neste sentido, os servizos sociais tamén forman parte dos servizos administrativos.

Unha característica común aos dous servizos é a súa complexidade: tanto para a prestación de servizos de saúde como de servizos sociais cómpre a colaboración dunha rede de profesionais que actúan de xeito coordinado. Pero, malia esta necesidade de traballar e de colaborar en rede, o máis habitual é que os sistemas de xestión e de información que dan soporte a estes servizos non estean deseñados en rede de forma que faciliten o intercambio de información e a coordinación dos dispositivos que prestan os servizos.

Nesta presentación, utilizaremos o concepto de servizos persoais para facer referencia aos dous servizos ao mesmo tempo.

Na actualidade, son moi raros os casos de historiais dixitais sociais ou de saúde compartidos que poidan ser enviados dun profesional a outro no proceso dunha interconsulta ou dunha derivación de servizo.

Ofreceremos exemplos de aplicación das TIC a xeito de proxectos de demostración do valor engadido que poden chegar.

Pero non todo son vantaxes a través do uso das TIC. O seu deseño e a súa implantación comportan unha gran complexidade; nalgúns casos a súa incorrecta orientación produce importantes fracasos ou, en todo caso, son causa de ineficiencias que xeran gastos innecesarios en investimentos e en mantemento correctivo de decisións erróneas. Tamén mostraremos algunhas das causas do fracaso dunha boa parte dos proxectos de renovación tecnolóxica.

## 2. Oportunidades das TIC nos servizos sociais e nos servizos de saúde

É importante que previamente intentemos acoutar o alcance das TIC aplicadas a este tipo de servizos. Para iso tomaremos o concepto de *eHealth* elaborado pola Comisión Europea, que se pode aplicar tamén aos servizos sociais.

Hai que ter en conta que este concepto de *eHealth* vai máis alá do uso da Internet para a prestación de servizos en liña. Vai máis alá tamén do que para moitos representa un sistema informático ou da mera xestión de bases de datos.

A CE describiu *eHealth* como a aplicación de tecnoloxías da información e da comunicación a todo o rango de funcións que afectan o sector da saúde. Esta definición do uso das TIC tamén foi adoptada pola CE no ámbito das experiencias de *egovernment*. Evítase así que o uso dos termos de *eHealth* e de *egovernment* (e doutros “e-oquesexa”) fagan referencia a unha idea xerada pola mercadotecnia empresarial e política buscando achegar a información sobre os servizos ao gran público a través da Internet. Deste xeito, os sistemas informáticos (concepto tecnolóxico de tratamento da información), os servizos telemáticos e mesmo os sistemas de información (concepto organizativo do tratamento da información) quedan incluídos no máis amplo concepto de *eHealth*.

Incluimos tamén os sistemas de información na súa acepción máis organizativa, posto que se produce unha elevada interdependencia entre a tecnoloxía, os procesos de xestión e os contidos. Deste xeito, continente e contido son dificilmente separables na práctica.

Para a CE, *eHealth* inclúe as utilidades para as autoridades sanitarias e para os profesionais así como sistemas personalizados de saúde para pacientes e cidadáns. No concepto de *eHealth* inclúense:

- Redes de información de saúde
- Historiais clínicos electrónicos
- Servizos de telemedicina
- Sistemas portátiles e móbiles de comunicación
- Portais de saúde
- Calquera outro instrumento de prevención, diagnóstico, tratamento, monitorización de saúde e xestión de hábitos saudables que se baseen no uso das TIC.

Tamén inclúe a aprendizaxe electrónica como medio de formación dos profesionais do sector da saúde e o comercio electrónico de bens e produtos necesarios para a provisión de servizos de saúde, desde medicamentos e aparellos médicos ata o software e o hardware necesarios para a implanta-

ción de sistemas de tratamento da información. É por iso polo que nós adoptaremos a definición de *eHealth* da UE, entendendo que hai campos de aplicación ben diferenciados como son:

- Os dispositivos da Internet para ofrecer información sanitaria e facilitar o acceso dos cidadáns aos servizos persoais
- Os sistemas de información das redes públicas e privadas de atención ás persoas, así como os das organizacións provedoras de servizos sanitarios e servizos sociais
- Os desenvolvementos de telemedicina ou de teleasistencia, normalmente relacionados co diagnóstico, o tratamento e a monitorización da saúde dun paciente ou conxunto de pacientes, ou de axuda para as persoas que teñen limitada a autonomía na súa vida cotiá.

### *Oportunidades para a mellora da produtividade*

O uso das TIC pode facilitar a prestación de servizos con maior calidade e por menor custo. Esta mellora da produtividade conséguese mediante a introdución de instrumentos que melloren o tratamento da información utilizada nos procesos de atención sanitaria ou clínica:

- Historia clínica electrónica
- Prescrición farmacéutica
- Interconsulta profesional
- Sistemas de axuda ao diagnóstico a partir de guías de práctica clínica ou a partir de acceso a literatura clínica contrastada.

Paralelamente, no ámbito dos servizos sociais pódense introducir, entre outros, os seguintes instrumentos:

- Historial social dixital, xa sexa integrado ou compartido
- Sistemas intelixentes de axuda ao diagnóstico social, mediante formularios de preguntas e o deseño de camiños de decisión
- Aplicacións de alertas de urxencia social que coordinen os ámbitos de saúde, escola ou policía, nos casos de malos tratos en infancia ou de violencia de xénero
- Aplicacións para o cálculo das achegas económicas en función do patrimonio ou da capacidade económica persoal (supostos de copagamento)
- Aplicacións de derivación de casos ou de interconsulta entre os diferentes profesionais do sistema de atención social.

As organizacións prestadoras de servizos persoais son grandes consumidoras de información e por iso as TIC poden axudar a aforrar tempo e diñeiro. Ao mesmo tempo, **mellórase a calidade dos servizos** porque se pode evitar a duplicación de probas e estudos de diagnóstico, que, no caso da saúde, ademais de tempo e custo, supoñen un risco para as persoas. Tamén se evitan erros no tratamento ou duplicidades na xestión de axudas económicas. A mellora da calidade é notable en caso de prescrición farmacéutica cruzada ou ao evitar ter que reintroducir a información de xeito manual. Tamén permite focalizar un conxunto de información para un segmento de pacientes determinado.

As aplicacións de telemedicina xeraron novos procedementos terapéuticos menos invasivos que diminúen os riscos dos pacientes a infeccións. Estes procedementos acurtan as estancias hospitalarias e o tempo de recuperación.

O Instituto de Medicina de EEUU (IOM) estimou en 2004 que nese país cada ano acontecen entre 44.000 e 98.000 mortes que poderían previrse, como resultado de erros médicos nos hospitais. Outro estudo calcula tamén que ao redor de 770.000 persoas enferman ou morren cada ano nos hospitais estadounidenses como consecuencia de reaccións adversas aos medicamentos. O 18% destes casos está relacionado coa falta de dispoñibilidade da información do paciente. Pódese afirmar que a introdución das TIC pode axudar a mellorar a calidade dos servizos persoais debido a que:

- Evitan a reiteración da información persoal, diagnóstica e clínica.
- Aforran o número de probas necesario para o diagnóstico xa que evitan a súa reiteración.
- Achegan máis fiabilidade e consistencia ás decisións mediante ferramentas de axuda e a xestión do coñecemento.
- Melloran o seguimento da atención e facilitan a xestión de casos.

### *Oportunidades para a mellora do acceso das persoas á prestación dos servizos*

Esta mellora obtense principalmente mediante o establecemento de servizos de información e de orientación multicanle, partindo de estratexias de xestión das relacións coas persoas. Referímonos ás estratexias que no mundo anglosaxón se coñecen como CRM (*Customer Relationship Management*).

Mediante esta estratexia multicanle conséguese a coherencia e a consistencia da información e da orientación no acceso aos servizos, xa sexa a través da atención telefónica, de páxinas web ou nas oficinas presenciais.

Entre as diferentes iniciativas destacan a oferta de portais monográficos e a oferta de centros de atención telefónica.

Os portais monográficos na web poden conter unha pluralidade de ferramentas para facilitar o acceso aos servizos, desde o aparador de información institucional, pasando polos foros de pacientes ou de comunidades de axuda, ata a formación e os servizos telemáticos.

En canto aos centros de atención telefónica, pódense atopar aqueles centralizados (como o 012) ou os máis monográficos como o de atención ás vítimas de xénero ou o de orientación sobre a sida. Algúns destes centros tamén ofrecen a realización de trámites a distancia.

En definitiva, a utilización deste tipo de instrumentos mellora o acceso aos servizos posto que:

- Facilitan a oferta dunha información contrastada e fiable.
- Achegan ás persoas os servizos de orientación e de axuda ante situacións de necesidade.
- Permiten a participación e facilitan a capacidade de elección das persoas (*empowerment*).
- Permiten a realización de trámites telemáticos sen o constrinximento horario das oficinas de atención presencial.

## Introdución de tecnoloxías aplicadas directamente á prestación do servizo

No ámbito dos servizos persoais, as prácticas máis innovadoras son aquelas que modificaron as condicións da prestación dos servizos ou do produto mediante a aplicación de tecnoloxías:

- Aplicacións de telemedicina diagnóstica ou terapéutica, como son os casos de telerradioloxía, os sistemas remotos de monitorización, robótica aplicada á cirurxía (sistema *Da Vinci* de laparoscopia robótica aplicado a uroloxía).
- Sistemas expertos, baseados en cuestionarios dinámicos de preguntas e respostas para o cálculo de dereitos a prestacións económicas ou servizos.
- Sistemas automáticos de dispensación de medicamentos nos hospitais, mediante a robotización dos almacéns farmacéuticos e a identificación unívoca de paciente e prescrición de medicamento (normalmente, mediante aplicacións de código de barras ou de etiquetas "intelixentes").
- Solucións de cita previa e de derivación para programar servizos de orientación, de valoración diagnóstica ou de atención de saúde.
- Solucións de mobilidade para os profesionais: sincronización de *tablet pc* con aplicacións de valoración de autonomía persoal, de xeito que o profesional valorador recolle a información *in situ* e evítase tela que volver introducir no momento da realización do informe de valoración.
- Aplicacións de alertas a través de mensaxes de tipo SMS como, por exemplo, os recordatorios de visita médica, de cita de valoración ou de toma de medicamentos.
- Servizos de teleasistencia remota ou *in situ* para persoas con autonomía limitada.

### 3. Exemplos de aplicación

Na práctica, danse numerosos exemplos de aplicación das TIC para a mellora dos servizos persoais. A seguir descríbense algúns que consideramos relevantes.

#### **Directgov**

É o portal oficial dos servizos do Goberno británico. Dedicada varias páxinas monográficas (*Disable people*) a contidos dirixidos a persoas en situación de dependencia. Ofrece información e consellos sobre obtención de emprego, reformas na casa ou busca de ofertas de casa adaptadas, axudas económicas, educación e formación, información sobre dereitos e obrigas. Permite acceder ao portal do departamento de Traballo e Pensións para solicitar axudas económicas de xeito telemático.

<http://www.direct.gov.uk/en/DisabledPeople/index.htm>

Este mesmo portal ofrece páxinas dedicadas ás persoas que coidan persoas en situación de dependencia (*Caring for someone*). Tamén ofrece información e consellos. Informa sobre servizos e axudas e aconsella sobre o coidado a nenos con diminución física ou psíquica e sobre o coidado a enfermos terminais. Permite conectar con outras persoas coidadoras e ofrece servizos de saúde e de respiro (profesionais de substitución temporal de tarefas, etc.) para as persoas coidadoras.

<http://www.direct.gov.uk/en/CaringForSomeone/index.htm>

### ***Caring for carers***

É tamén un portal dirixido ás persoas cuidadoras. Destaca porque foi desenvolvido exclusivamente por unha asociación que agrupa persoas que realizan esta actividade en Irlanda.

<http://www.caringforcarers.org/>

### ***Shared Care Network***

Portal británico de iniciativa privada con apoio governamental. A súa finalidade principal é o fomento do voluntariado para a axuda a persoas (fundamentalmente nais) que teñen ao seu cargo o cuidado de nenos e nenas con discapacidade.

Trátase dunha iniciativa que a través da web facilita que persoas voluntarias de Inglaterra, Gales e Irlanda do Norte ofrezan servizos temporais de cuidado de nenos e nenas que permitan curtos períodos de respiro e descanso das súas nais.

É un exemplo da Internet como canle para o fomento de actividades de voluntariado mediante o desenvolvemento dunha comunidade de axuda social.

<http://www.sharedcarenetwork.org.uk/>

### ***Handiplace.org***

Trátase dun portal público de información sobre o emprego, a formación e a inserción de persoas con discapacidade do Centre de Resources, de Développement et d'Informations de Rhône Alpes.

Informa sobre os dereitos dos traballadores, das vantaxes e das axudas das empresas que empregan persoas con discapacidade e das iniciativas rexionais. Ofrece o acceso á información dun observatorio social, a unha base de datos sobre ergonómia (*Handiergo*) que se elaborou coas achegas dos traballadores con discapacidade e información sobre a rede rexional de formación profesional de persoas discapacitadas.

<http://www.handiplace.org/index.php>

### ***Ontario. Ministry of Health and Long Term Care***

Portal de servizos do Goberno da provincia de Ontario que ofrece información e axudas ás persoas maiores: atención domiciliar e residencias de longa estancia.

[http://www.health.gov.on.ca/english/public/program/ltc/ltc\\_mn.html](http://www.health.gov.on.ca/english/public/program/ltc/ltc_mn.html)

Estes servizos están integrados nas páxinas web monográficas dedicadas ás persoas maiores. Nelas ofrécese unha guía de programas e servizos, acceso a "*seniors info portal*" (<http://www.seniorsinfo.ca/>), un portal multixurisdiccional dedicado ás persoas maiores.

Tamén ofrece información e servizos sobre xubilación, saúde, viaxes e sistemas de transporte, derradeiras vontades, abuso sobre persoas maiores e axudas económicas.

[http://www.gov.on.ca/ont/portal!/ut/pl.cmd/cs/.ce/7\\_0\\_A/.s/7\\_0\\_252/\\_s.7\\_0\\_A/7\\_0\\_252/\\_l/en?docid=EC001064](http://www.gov.on.ca/ont/portal!/ut/pl.cmd/cs/.ce/7_0_A/.s/7_0_252/_s.7_0_A/7_0_252/_l/en?docid=EC001064)

Trátase dun portal moi completo que integra con facilidade todos os recursos que o Goberno de Ontario, os gobernos locais e o Goberno federal destinan ás persoas maiores.



### **Portal Mayores**

É un portal especializado en xerontoloxía e xeriatria desenvolvido polo Consello Superior de Investigacións Científicas e xestionado por Imserso. Especialmente dirixido a profesionais, ofrece tamén información de interese para o público en xeral, posto que permite coñecer os recursos existentes en cada comunidade autónoma.

<http://www.imsersomayores.csic.es/index.html>

### **SAAD**

Portal do Imserso sobre o Sistema para a autonomía e a atención á dependencia. Ofrece unha información clara e completa sobre a cobertura dos diferentes servizos de axuda para as persoas en situación de dependencia persoal, así como dos diferentes pasos dos trámites necesarios para a súa solicitude. Non é posible aínda efectuar a solicitude de xeito telemático. O seu desenvolvemento dependerá das comunidades autónomas, cuxos gobernos teñen a competencia de xestión destes novos dereitos de recoñecemento da dependencia e dos servizos asociados a esta.

Desde este portal pódese acceder tamén ao Servizo de Información sobre Discapacidade (<http://sid.usal.es/>).

<http://www.saad.mtas.es/portal/>

### **Limosa**

Portal de servizos do Goberno de Bélxica dirixido a un colectivo moi concreto: organizacións, empresas, empresarios individuais ou profesionais autónomos estranxeiros (comunitarios ou non) que desexan establecerse de xeito parcial ou temporal ou que desexan contratar persoal traballador en Bélxica.

Ofrece toda a información necesaria sobre os requisitos desta actividade e facilita de xeito *on line* todos os trámites necesarios, axilizando de xeito notable o cumprimento dos procedementos.

No ano 2007 foi seleccionado pola CE como unha boa práctica europea de administración electrónica.

<http://www.limosa.be/>

### **Infopankki**

Portal finlandés con exhaustiva información para as persoas que emigraron ou que estean pensando en traballar en Finlandia. Destaca o seu alto nivel multilingüe, posto que se ofrece a información en 15 idiomas. Ofrece enlaces a un importante número de servizos e trámites telemáticos.

Tamén foi seleccionado pola CE en 2007 como boa práctica europea de administración electrónica.

[http://www.infopankki.fi/es-ES/Servicios\\_sociales/](http://www.infopankki.fi/es-ES/Servicios_sociales/)

### **Titrat-Services en Bélxica**

Desde as páxinas do portal do Goberno federal belga ofrécese información sobre os *tickets* de servizo de axuda financeira a servizos sociais domiciliarios.

Ofrece o acceso ás páxinas de Accor, empresa que ten a concesión deste tipo de servizo. Nas páxinas de Accor pódense realizar de xeito completo os trámites telemáticos para solicitar os *tickets* e para contratar as persoas que realizarán os servizos a domicilio. Tamén realiza a acreditación de entidades ou persoas que ofrecen servizos a domicilio.

A persoa usuaria recibe no seu domicilio os *tickets* mediante os cales aboa a totalidade ou parte do servizo recibido.

<http://www.belgium.be/eportal/application?origin=onlineServicesTarget.jsp&event=bea.portal.framework.internal.refresh&pageid=contentPage&docId=43567.0>

<http://www.dienstencheques.be/fr/index.asp>

### ***Prestacions a familias Generalitat de Catalunya***

Exemplo de servizo interactivo de doada usabilidade, a partir dunha iniciativa proactiva do departamento de Acción Social e Cidadanía. A partir dos datos históricos que conserva o departamento, envíase unha carta que recorda o dereito a solicitar unha axuda económica. As familias poden confirmar os datos mediante unha mensaxe SMS ou poden facer o mesmo ou cambiar os seus datos a través da páxina web do portal da Generalitat de Catalunya ([www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)).

[http://www.cat365.net/Inici/Ciudadans/FamiliarNens/AjutsMenors3anys/III2\\_ST\\_MostrarInformacio2.htm?ruta=%2FChannels%2FAutors%2FInici%2FCiudadans%2FFamiliarNens%2FAjutsMenors3anys%2FSolicitudAjutMenors3anys&l=0](http://www.cat365.net/Inici/Ciudadans/FamiliarNens/AjutsMenors3anys/III2_ST_MostrarInformacio2.htm?ruta=%2FChannels%2FAutors%2FInici%2FCiudadans%2FFamiliarNens%2FAjutsMenors3anys%2FSolicitudAjutMenors3anys&l=0)

### ***Connexions direct***

Portal do Goberno británico que ofrece servizos de orientación á mocidade en materias diversas como emprego, saúde, ocio, vivenda. Ofrécese de xeito multicanle a través de web, mensaxaría instantánea e teléfono. O servizo é anónimo e ofrece o contacto cos diferentes dispositivos de servizo tanto locais como do Goberno central. Destaca pola súa usabilidade e polo esforzo de focalizarse nas cuestións que importan á xuventude.

<http://www.connexions-direct.com/>

### ***Portalsocial.net***

Portal da Generalitat de Catalunya dirixido á comunidade de profesionais do traballo social. Ofrece información de lexislación, sobre os servizos, acceso a documentos, publicacións e xornadas e seminarios de formación.

<http://www.portalsocial.net/>

### ***Sesam-Vital***

Trátase da iniciativa da Seguridade Social francesa sobre tarxeta de saúde intelixente. Simplifica as relacións entre profesionais de saúde, pacientes e institucións da Seguridade Social ao evitar o “papeleo” que habitualmente se produce nun sistema de reembolso dos servizos de saúde. Participan uns 210.000 profesionais de saúde e cada ano tramítanse telematicamente uns 900 millóns de partes médicos. Distribuíronse 48 millóns de tarxetas intelixentes e o sistema permite a actualización dos datos persoais a través de quioscos situados nas farmacias.

<http://www.sesam-vitale.fr/index.asp>

### ***Di@bcarnet®***

Consiste nun desenvolvemento que mellora a prescrición e o tratamento de insulina en pacientes diabéticos. Un analizador de glicosa en sangue conectado co pecé do paciente permite calcular a dose de insulina máis eficiente para un estado de glicemia determinado. Permite o cálculo rápido das doses sen necesidade de utilizar os equipos de papel.

A través da páxina web, o paciente pode facer un seguimento minucioso do seu tratamento. Ao mesmo tempo, pode enviar os resultados ao seu médico, o cal pode ter un seguimento histórico e recomendar por correo electrónico novas formas de dispensación.

O médico pode ver diversas gráficas diacrónicas e sincrónicas e facer estudos agregados de todos os seus pacientes diabéticos. A seguridade e a privacidade garántense mediante o uso da sinatura electrónica para acceder ao portal da Internet. Recibiu un premio na *eHealth European Conference*, organizada pola presidencia irlandesa da UE, celebrada en marzo de 2004. Por outra banda, quizais o seu maior inconveniente é que o exceso de información poida abouzar e aburrir tanto ao paciente como ao seu médico.

[www.diabcarnet.com](http://www.diabcarnet.com)

### **Medic-to-medic**

As guías de práctica clínica ou *clinical paths* pretenden achegar as técnicas de *case management* aos procesos de atención sanitaria. Son plans de acción multidisciplinaria ante determinadas situacións de enfermidade que foron elaborados para un grupo de patoloxías e para un grupo relativamente homoxéneo de pacientes. Estendéronse maioritariamente nos hospitais. Pódese consultar un exemplo de tecnoloxías da información aplicadas ao coñecemento clínico, baseado en *clinical pathways*, na páxina web do University College of London, que desenvolveu xunto co Royal Free Hospital de Londres unha aplicación deste tipo.

<http://www.medic-to-medic.com/>

### **Hon**

Hon é un exemplo de portal de coñecemento para a calidade da información sanitaria na web. Este portal, promovido pola UE e desenvolvido pola Health On the Net Foundation, acredita as páxinas web e portais de saúde de acordo cunha metodoloxía que garante o cumprimento do código de conduta médica na Internet. Contén un buscador que ofrece só as páxinas web contrastadas.

[www.hon.ch](http://www.hon.ch)

### **Elección Libre de Hospital Noruegués**

Forma parte de iniciativas que ofrecen información dirixida a unha **mellor elección do cidadán ou do paciente**, como listas de espera, información sobre acreditación de centros sanitarios, etc. Estas iniciativas xorden nos países nórdicos, moi orientados a incrementar as políticas de elección por parte dos cidadáns (*choices*).

O portal está promovido polo departamento de saúde e servizos sociais do Goberno noruegués. Ofrece un servizo de información que facilita o uso do dereito a escoller o centro onde recibir tratamento. Este servizo vai acompañado dun sistema de asistencia telefónica das 8 ás 15,30 h, 7 días á semana. Ofrece listas de espera e indicadores de calidade dos hospitais noruegueses.

Serve de referencia tamén para os profesionais e para os xestores destes hospitais, pois deste xeito contan con indicadores nos cales compararse e decidir novas accións para incrementar a calidade do seu hospital.

Esta iniciativa está relacionada coa lei de dereitos dos pacientes aprobada polo Parlamento noruegués.

<http://www.sykehusvalg.net>

### **Hospital de Son Llätzer**

O Hospital de Son Llätzer en Mallorca ([www.hsl.es](http://www.hsl.es)) informatizou todos os seus procesos e conseguiu que o papel desapareza en todas as actividades. A través da súa intranet, os profesionais acceden aos informes das probas diagnósticas e coa extensión das técnicas PAC poden visualizar calquera tipo de probas, incluídas as laparoscopias, por exemplo. Actualmente, tamén contactan co paciente solicitando a confirmación de visita a través de mensaxería SMS. Foi galardoado tamén na *European eHealth Conference* en Cork (Irlanda) en marzo de 2004.

### **Sunhed.dk**

É o portal do sistema público danés de saúde ([www.sunhed.dk](http://www.sunhed.dk)). Está baseado nunha rede de datos de saúde xestionada polo Centro Danés para a Saúde Telemática (Danish Centre for Health Telematics), unha organización privada non lucrativa ([www.medcom.dk](http://www.medcom.dk)) que permite a interconexión entre diversos tipos de provedores de servizos de saúde, cidadáns e autoridades sanitarias.

Trátase dun claro exemplo dunha infraestrutura de rede do sistema público de saúde que conecta todos os provedores sanitarios cos cidadáns e as autoridades sanitarias e fai interoperable unha boa parte dos procesos de atención; comporta tamén a creación efectiva dun "mercado sanitario público".

Este portal conta cunha elevada gama de funcionalidades, moitas delas de elevada complexidade tecnolóxica, o cal o converte nun modelo de referencia.

Entre as diversas funcionalidades destacan:

- O acceso aos datos dos pacientes nos sistemas de laboratorio de calquera provedor sanitario: hospital, laboratorio de referencia, etc.
- Acceso aos datos clínicos dos pacientes almacenados en bases de datos locais. O acceso a estes datos por parte do paciente ou dos profesionais sanitarios realízase mediante sinatura electrónica certificada e co consentimento previo do paciente.
- Concertación de visitas en liña cos médicos de familia.
- Renovación en liña da prescrición farmacéutica a pacientes crónicos aprobada polo seu médico de cabeceira. Envíase a prescrición directamente á farmacia e comunícase a renovación ao paciente por correo electrónico.
- Consultas a través de correo electrónico, mediante as cales o paciente se dirixe ao seu médico de cabeceira en busca de consello.
- Receitas médicas electrónicas. O 81% das receitas xa son electrónicas no ano 2004, a través da total conexión entre a base de datos do médico de familia e o sistema de farmacia.
- Información diversa sobre os centros de atención sanitaria, sobre enfermidades e o seu tratamento, sobre os dereitos dos pacientes, listas de espera e indicadores de calidade dos centros sanitarios.
- Información das autoridades sanitarias e acceso á situación individual de cada cidadán, reembolsos económicos, etc.

A plataforma tecnolóxica soporta, entre outras funcións, o acceso ao diagnóstico e ás imaxes de radioloxía, a teledermatoloxía, as comunicacións EDI en calquera tipo de estándar de información

(XML, EDIFACT e HL7 entre outras) e peticións dos médicos xerais de análíticas bioquímicas e de tests inmunolóxicos.

En canto ao uso, hai que ter en conta que o 70% da poboación ten acceso á Internet no seu fogar, e que o 92% dos médicos de familia, os 78 hospitais e as 332 farmacias se intercambian información a través do sistema EDI. Todos os hospitais publican a súa información na Internet. Cada mes envíanse 2,5 millóns de mensaxes sobre atención sanitaria. As comunicacións electrónicas representan o 84% dos informes de interconsulta, o 97% dos informes de laboratorio e o 66% dos reembolsos aos cidadáns.

Segundo Medcom, co desenvolvemento desta rede telemática de saúde aforraron custos equivalentes a máis de 25.000 persoas/mes, o que supón uns 22,5 millóns de euros.

### ***Estratexias de saúde dixital en Andalucía***

Son iniciativas do Servizo Andaluz de Saúde (SAS) que mereceron o recoñecemento da Comisión Europea, pois foron premiadas no seu conxunto no ano 2003 na Conferencia Europea de eHealth. Estes son os proxectos:

- **Evisand:** é o sistema integral de telemedicina de Andalucía que comunica e permite a transmisión de imaxes dixitais entre todos os centros de atención do SAS, centros de saúde, hospitais comarcais e hospitais rexionais de referencia. A coordinación deste sistema realízase a través do Centro Integral de Comunicacións de Telemedicina.
- **Centro de Xestión de Sistemas e Tecnoloxías:** facilita o uso dos sistemas informáticos do SAS, mediante un servizo de 24 horas os 365 días do ano. Presta a máis de 15.000 usuarios servizos de atención telefónica e de conexión remota cos ordenadores, supervisión das aplicacións e da rede de comunicacións, implantación de novos sistemas de información.
- **Diraya:** historia dixital de saúde do cidadán. É unha historia de saúde única que integra toda a información sanitaria de cada usuario. Os compoñentes deste sistema son: unha bases de datos de usuarios, a historia clínica, o módulo de tratamento de datos e o sistema de estandarización de datos, baseado en XML. Este sistema utilízase tamén como rexistro e identificación de pacientes e comunícase cos sistemas de xestión económica e de persoal.
- **Mundo de estrelas:** portal para os nenos e nenas que se atopan hospitalizados. A través da Internet poden acceder a actividades lúdicas e recreativas. Tamén poden conectar cos seus compañeiros ou con outros nenos que tamén se atopan na súa mesma situación. Utiliza contidos e estímulos de reforzo positivo ante a enfermidade. Identificado como boa práctica europea, moitos estados europeos implantaron iniciativas similares, tomado este proxecto como exemplo.

## 4. Retos para a introdución das TIC

Malia as oportunidades que ofrece o desenvolvemento de sistemas tecnolóxicos de xestión e de información, non podemos afirmar que a súa práctica estea moi estendida de xeito homoxéneo e consistente.

A introdución das TIC atópase na primeira fase de adopción dunha nova tecnoloxía: grandes expectativas, aparición dos *early adopters* ou pioneiros, incorporación nalgúns ámbitos das organizacións; pero, desde logo, non se incorporou dentro da “corrente dominante” dos sistemas de información: os seus fundamentos (conectividade, integración, orientación ao cidadán ou paciente, xestión en rede) non foron aínda interiorizados polos directivos das organizacións nin polos responsables de sistemas de información.

O desenvolvemento de tecnoloxías non pode reducirse a un proceso racional: “Se tan bo é isto, algún día todo o mundo o quere”. Son moitas as variables que inciden no desenvolvemento destas tecnoloxías, pero tamén no seu fracaso.

Por iso, paga a pena revisar algunhas das causas que frean a súa implantación.

### *Compromiso e liderado das autoridades públicas*

Tendo en conta a dimensión dos sistemas de atención ás persoas, o papel das autoridades públicas é fundamental para o desenvolvemento de aplicación das TIC: financiamento e promoción de proxectos de infraestrutura da información; estándares de información; definición de procesos compartidos en rede; desenvolvemento de plataformas de infraestrutura e de elementos de conectividade entre os provedores. En definitiva, é necesario este liderado para crear, financiar e promover un sistema de información en rede.

### *Interoperabilidade dos sistemas*

A interoperabilidade debe permitir a conectividade entre sistemas heteroxéneos. Esta conectividade permitirá compartir a información dos pacientes e interconectar os profesionais das diferentes institucións.

Neste sentido, a interoperabilidade conséguese cando diversos sistemas se poden conectar, poden interpretar a información que intercambian e poden sincronizar determinados procesos relacionados cun mesmo paciente.

### *Facilidade de uso dos sistemas*

Esta facilidade de uso debe conseguirse tanto para o traballo dos profesionais como para o acceso dos cidadáns á información e aos procesos de atención ás persoas. Isto implica rápidas conexións a través de banda ancha e as configuracións o máis personalizadas posibles para conseguir un alto grao de usabilidade. A tendencia actual é o deseño de “portais de demanda” de acordo coas boas prácticas de Google, que impulsaron o desenvolvemento da web 2.0. A oferta de servizos destes portais é que os usuarios lles digan o que queren obter.

### *Confidencialidade e seguridade dos sistemas*

Os retos máis importantes consisten en establecer un marco legal de requisitos mínimos para todos os sistemas e as organizacións do sistema de atención e, desde logo, asegurar uns deseños e uns investimentos que garantan na práctica estes requisitos ao longo do tempo.

### ***Mobilidade dos usuarios***

Hai que asegurar un deseño en rede dos sistemas e establecer as solucións e os dispositivos que permitan que a información siga a persoa atendida, posto que esta se move, aínda que non de todo libremente, con frecuencia dentro dos sistemas de servizos persoais. A tendencia é que no futuro, en Europa por exemplo, a capacidade de elección dos cidadáns se estenderá xeograficamente, ata o punto en que será necesario revisar os criterios de equidade nun sistema de servizos paneuropeo. Nalgúns casos, o acceso á información será a través de sistemas locais, pero noutros poderá ser a través de dispositivos móbiles con capacidade de xestión interactiva da información.

### ***Falta de regulación e fragmentación do mercado das TIC***

A ausencia de estándares tecnolóxicos e de sistemas de acreditación dos produtos e, ao mesmo tempo, a existencia de diferentes regulacións nacionais encarece o desenvolvemento e a adaptación de sistemas. Isto dificulta a existencia de produtos de calidade e de experiencia contrastada.

### ***Acceso a servizos persoais para todos***

Hai que evitar o risco de exclusión de determinados segmentos de poboación ás posibilidades que ofrecen determinados servizos telemáticos: acceso á Internet, monitorización domiciliaria, atención sanitaria a través de provedores sen acceso a estas tecnoloxías, etc.

### ***Diferenzas entre institucións no uso das tecnoloxías***

A fenda dixital entre os provedores de servizos persoais implica sempre un atraso ou unha mingua importante da calidade dun sistema de información en rede e, en consecuencia, tamén unha mingua de calidade de todo o sistema de atención.

Hai que ter en conta que canto maior é o atraso tecnolóxico, maior é a barreira de introdución dun provedor neste sistema, debido ao maior elevado custo do investimento necesario para acceder a esta rede tecnolóxica.

### ***Dispersión e fragmentación dos provedores***

As diferenzas de tamaño dos provedores de servizos e, polo tanto, a moi dispersa capacidade de investimento en tecnoloxía, dificulta gravemente a implantación de sistemas de información en rede.

Para paliar esta dificultade é fundamental a percepción desta prioridade por parte das autoridades públicas, para establecer un programa de creación e de acceso ás infraestruturas de información.

### ***Falta de implicación dos actores responsables no desenvolvemento de e-servizos***

É necesaria a implicación de profesionais, dos cidadáns e das entidades provedoras de servizos persoais, a través de programas de comunicación e de incentivos como a formación, o financiamento de infraestruturas, a posta á disposición de aplicacións de servizo ou mesmo a obriga no uso de determinadas aplicacións.

### ***Falta de investigación na promoción dos sistemas de información***

É necesario articular un conxunto de iniciativas destinadas á transferencia de proxectos, á interoperabilidade dos sistemas, á diseminación de coñecemento e de boas prácticas, mediante a promoción de proxectos demostración e outros de xestión do coñecemento: bases de información, comunidades de práctica (rede de profesionais de e-servizos).

## Experiencia de Canadá na análise dos problemas no sistema de saúde

Existen moitas iniciativas de desenvolvemento de sistemas de información e de tecnoloxías para a saúde, en todos os niveis de goberno tanto local como provincial e federal. A dispersión e fragmentación das iniciativas sen un plan estratéxico pancanadense era un risco moi importante para a interoperabilidade, para o traballo en rede, ameazando con consecuencias importantes para a sustentabilidade do sistema sanitario. Estas ameazas pódense extrapolar a calquera outro sistema sanitario público:

- Dificultades de transmisión dos datos electrónicos entre diferentes servizos, de tal maneira que a información non pode seguir o paciente, se non é á custa de elevados custos de coordinación. Esta ruptura do fluxo da información electrónica penaliza segmentos de poboación máis frecuentadores, como pacientes crónicos ou persoas de idade avanzada, ou persoas que viaxan con frecuencia.
- A accesibilidade e a equidade do servizo vese afectada polos diferentes ritmos de adopción das tecnoloxías na xestión e nos casos clínicos.
- Situacións de urxencia que non se poden resolver no tempo recomendado por mor dunha mala "infoestrutura" (concepto utilizado en Canadá para definir a infraestrutura da información).
- As solucións á privacidade e a seguridade dos sistemas son inconsistentes polos diferentes criterios aplicados en cada caso. De nada serve que nun centro de atención primaria se realicen moitos esforzos en seguridade e privacidade da información se o laboratorio ao cal se lle envían as mostras para analizar non xestiona a súa seguridade.
- Excesivo gasto financeiro pola réplica de produtos tecnolóxicos e os sobre custos de coordinación da información.
- Perda da calidade da información sanitaria, posto que esta foi tratada con diferentes niveis de medida (estándares e sistemas de recollida). Isto sempre leva consigo que a mellor información agregada posible sexa equivalente á peor información achegada ao conxunto (porque, no caso contrario, non serían comparables).

En resumo, nun sistema que traballa en rede necesitanse criterios e prácticas comúns de *infoestrutura*, para que os sistemas de información sexan efectivos e eficientes. No caso contrario, o desenvolvemento desordenado das tecnoloxías da información pon en grave perigo a efectividade e a eficiencia do propio sistema de atención.

Esta afirmación ratifica unha vez máis que os procesos de desenvolvemento da tecnoloxía e, desde logo, os de provisión de servizos, non son racionalmente lineais. Os procesos de servizo e os tecnolóxicos, debido á súa alta especialidade e complexidade, baseados na incorporación de coñecemento, só finalizan no momento en que se realizan outras moitas variables. Por iso non se rendibilizan os investimentos de tecnoloxía polo mero feito de dispoñer, senón polo bo uso que se fai delas.

Finalmente, podemos afirmar que existen unhas liñas prioritarias comúns a todas as estratexias que analizamos:

- O desenvolvemento de sistemas de información, intelixibles e fidedignos, sobre saúde para o cidadán que axuden ás persoas a ter coñecemento do estado de necesidade tanto social



como de saúde en que se atopan, favorecendo así a relación entre profesional e usuario. Servizos de orientación sobre hábitos saudables como fundamento da prevención.

- A creación de redes de infraestrutura tecnolóxica, con estándares de calidade e de interoperabilidade, que permitan intercambiar información entre os tres principais axentes do sistema de atención: cidadáns, profesionais e autoridades públicas.
- Desenvolvemento de solucións centradas no rexistro de datos persoais que poidan incorporarse ás aplicacións de axuda á decisión diagnóstica ou aplicacións de telemedicina e tamén cruzarse con calquera outra información relevante ao longo do continuo de atención aos usuarios.
- Protagonismo das autoridades públicas para garantir unha infoestrutura común e a obtención dunha información de calidade que permita unha maior efectividade do sistema público de atención ás persoas. Fomento de iniciativas –incentivos financeiros– para evitar unha ruptura dos principios de accesibilidade e equidade dos sistemas públicos.



# SERVIZOS ON LINE DA AXENCIA ESTATAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Autor

José María Villarquide



## Introdución

Para explicar a existencia e función da Axencia Estatal de Administración Tributaria, AEAT, podemos citar o seu director xeral, que a define nos seguintes termos:

“A Axencia Estatal de Administración Tributaria, creada polo artigo 103 da Lei 31/1990, do 27 de decembro, de orzamentos xerais do Estado para 1991, ocúpase da aplicación efectiva do sistema tributario estatal e do aduaneiro, así como daqueles recursos doutras administracións públicas nacionais ou da Unión Europea, cuxa xestión se lle encomenda por lei ou por convenio.

Polo tanto, correspóndelle á Axencia Tributaria aplicar o sistema tributario para que se cumpra o principio constitucional en virtude do cal todos han de contribuír ao sostemento dos gastos públicos de acordo coa súa capacidade económica.

Para cumprir coa súa misión, a Axencia Tributaria trata de que se incremente o cumprimento voluntario polos cidadáns das obrigas fiscais. Para iso, desenvolve dúas liñas de actuación: por unha parte, a prestación de servizos de información e asistencia ao contribuínte para minimizar os custos indirectos asociados ao cumprimento das obrigas tributarias, e, por outra parte, a detección e regularización dos incumprimentos tributarios mediante actuacións de control”.

A medida que as distintas tecnoloxías relacionadas coa información e as comunicacións ían tomando forma, chegouse á conclusión de que estas poderían cambiar de forma radical o xeito de formular ambos os obxectivos. Para iso, adoptouse a decisión de crear un portal da AEAT na Internet, [www.aeat.es](http://www.aeat.es), [www.agenciatributaria.es](http://www.agenciatributaria.es) ou [www.agenciatributaria.com](http://www.agenciatributaria.com), que en realidade era un portal dobre porque incorporaba unha oficina virtual que naceu coa intención de facilitar a realización de todos os trámites que se realizan nunha oficina normal, pero de forma *on line*.

A iniciativa demostrou ser un éxito non só polos premios acadados<sup>58</sup>, senón porque o máis importante, o número de visitas, se disparou exponencialmente ata os máis de 193 millóns de accesos que se efectuaron no ano 2006, cando no ano 2001 se realizaran aproximadamente 18 millóns. É este portal da AEAT, coa súa oficina virtual, o que vai centrar a nosa análise dos servizos *on line* ofrecidos pola Axencia Tributaria.

## Estrutura do portal

Unha vez no portal da AEAT, é fácil apreciar a súa disposición. Na parte superior aparecen enlaces que nos levan a versións da páxina en linguas cooficiais, como catalán, galego e valenciano, así como as consideracións xerais de política lingüística. Nestes momentos non existen versións lingüísticas alternativas de todos os documentos do portal, pero si para toda a súa estrutura.

Tamén podemos apreciar o enlace que nos leva á explicación do que é a AEAT, a súa información institucional, sala de prensa, estatísticas, etc., un directorio A-Z de todos os termos importantes atopados no portal, así como a ligazón ou entrada á oficina virtual da AEAT, que como dixemos é outro portal en si mesmo e que será obxecto de análise máis adiante.

No corpo central da páxina vemos que existen tres grandes áreas en cores diferenciadas, unha para contribuíntes, outra para empresas e profesionais e outra para colaboradores. Esta diferenciación ou especialización naceu despois da última reforma do portal e trata de dar resposta á necesidade de lle proporcionar servizos especializados a cada tipo de contribuínte ou entidade relacionada coa Axencia Tributaria.

Tamén neste corpo central podemos ver tres carteis que indican a realidade da AEAT a través das denominadas campañas, aínda que o motivo deses carteis non é sempre o mesmo. En caso de que xa comezase o prazo de presentación do imposto sobre a renda das persoas físicas, é moi probable que un destes tres carteis corresponda a este imposto, de forma que as persoas que cheguen ao portal coa intención de obter axuda inmediatamente poidan identificar e entrar na parte da páxina que lles interesa. Ademais destas campañas, estes carteis recollen información de interese masivo, como axudas dalgún tipo ou información prioritaria para algún sector económico. Na parte central inferior podemos distinguir dúas grandes áreas, a de novidades e notas de prensa, por un lado, e a de enlaces directos e contactos, por outro. A primeira delas céntrase en todas as noticias e a actualidade da Axencia Tributaria, así como as novidades e incidencias que afectan o funcionamento do portal, mentres que a segunda se centra máis en levar ás zonas da páxina cuxa demanda é máis común. Así, nesta última área atoparemos acceso ao calendario de contribuíntes, carta de servizos, programas de axuda, modelos e formularios, etc., pero tamén a grandes temas como o imposto de matriculación, a nova factura electrónica ou o Plan de Prevención da Fraude Fiscal, entre outros. Por último, na zona inferior, teremos a posibilidade de obter todos os datos de contacto da oficina da AEAT que nos interese, así como o enlace ao Defensor do Contribuínte.

<sup>58</sup> Premio "eGovernment Good Practice" da Comisión Europea, Premio ás Melloras Prácticas na Administración Xeral do Estado, Premio á Excelencia nas Tecnoloxías da Información, etc.

Unha vez identificada a estrutura do portal da Axencia Tributaria, podemos intentar estudar os servizos que este ofrece partindo dunha primeira clasificación en función da necesidade de se identificar ou non á hora de demandar o servizo en cuestión. Desta forma poderíamos dividir os servizos en dúas grandes categorías:

- Servizos sen personalizar.
- Servizos personalizados.

## Servizos sen personalizar

En función da clasificación anterior, os servizos sen personalizar serían, polo tanto, aqueles que poderían pedirse de forma anónima. Para o seu estudo imos citar brevemente os principais que ofrece o portal da AEAT.

Nesta categoría poderíamos encadrar o acceso a todo tipo de documentación relacionada co ámbito fiscal. A través do enlace *Normativa e criterios interpretativos* pódese acceder a todo tipo de lexislación, incluída normativa tributaria e aduaneira, normativa da propia AEAT, fiscalidade autonómica e local, doutrina do Tribunal Económico-Administrativo Central ou o acceso ás consultas tributarias, entre outros. Esta consulta da lexislación e da doutrina dos tribunais económico-administrativos veríase completada coa posibilidade de saber cal é o criterio administrativo na interpretación da lei por parte da Axencia Tributaria. O enlace *Preguntas máis frecuentes (INFORMA)* ábrenos unha base de datos de coñecemento, o INFORMA, que concentra as respostas ás preguntas máis comúns que reciben as oficinas da AEAT e que se utiliza para que todas as oficinas da Axencia Tributaria proporcionen a mesma resposta ante unha mesma pregunta formulada.

As vantaxes son evidentes. Pódese consultar a lexislación, saber como a administración interpreta esa lexislación e mesmo como o fan os tribunais económico-administrativos, podendo chegar, xa que logo, moito máis alá que coa simple lectura dun artigo dunha lei.

Tamén dentro desta primeira categoría de servizos sen personalizar atoparíamos a posibilidade de *Descargar programas de axuda* e de consultar modelos e formularios. A primeira permite descargar no noso ordenador un programa que realice a declaración ou a liquidación pertinente por nós. Quizais o programa máis popular desta categoría sexa o PADRE, que é o programa de axuda para realizar a declaración do imposto sobre a renda das persoas físicas, IRPF, coñecido normalmente como “a renda”. Este programa non só realiza os cálculos da declaración da renda a medida que imos introducindo os datos fiscais, senón que é posible pedirlle que nolos descargue da páxina web da Axencia Tributaria, os calcule, nos ofrezca resultados en función da modalidade de declaración e realice, se así o queremos, a presentación *on line* no momento.

De optarmos por realizar esta presentación, a pantalla ofreceranos un número de rexistro que nos servirá para xustificar en calquera momento a presentación realizada. Tamén o propio programa ofrece a posibilidade de imprimir a totalidade da declaración.

A ligazón *Modelos e formularios* permite consultar todos os modelos de declaracións e autoliquidacións dispoñibles, así como as súas instrucións. A maioría deles pódense imprimir e usar como declaracións normais; para iso permítese xerar un código de impreso para cada impresión. Tamén neste punto se obtén o número secuencial necesario para a presentación de declaracións vía EDITRAN.

Ademais, de acordo coa Carta de Servizos da Axencia Tributaria, tamén podemos encontrar os seguintes servizos sen personalizar:

- 1) Información, asistencia e orientación xeral sobre os servizos, oficinas e organización.
- 2) Información estatística: ofrécese na Internet información estatística sobre os principais tributos: IVE, sociedades, IRPF, mercado de traballo e sobre comercio exterior.
- 3) Información sobre o estado de tramitación das devolucións correspondentes ao IRPF, imposto sobre sociedades e IVE, simplemente indicando o NIF e o importe a devolver.
- 4) Información sobre o estado de tramitación de recursos e reclamacións, que se pode consultar, indicando a data de presentación, tanto se se interpuxo o recurso pola Internet como se non.
- 5) Guías e manuais prácticos do IRPF, imposto sobre sociedades e IVE.
- 6) Cartas e folletos informativos postos á disposición dos cidadáns. Os folletos informativos están dispoñibles traducidos ás linguas cooficiais e en formatos accesibles a persoas con discapacidade.
- 7) Información, a través dun aviso a teléfonos móbiles, sobre a concesión dunha compensación, un aprazamento ou un fraccionamento de pagamento, así como a data e importe do primeiro vencemento. Poderase solicitar pola Internet, a través do Centro de Atención Telefónica 901 200 350 ou mediante escrito dirixido á delegación ou administración da axencia do contribuínte.
- 8) Información sobre as débedas notificadas ao obrigado tributario. A consulta inclúe as débedas en período voluntario (durante os primeiros sesenta días desde a súa notificación) e en período executivo.
- 9) Consulta do censo de operadores de IVE intracomunitarios.
- 10) Información especializada de aduanas na Internet, incluído o arancel integrado de aplicación TARIC, información a título persoal e en tempo real sobre garantías presentadas ante a aduana e saldo dispoñible, así como sobre coñecementos aéreos, declaracións presentadas por vía electrónica (EDI), liquidacións pendentes de pagamento e sistemas EDI-Compás.
- 11) Información especializada para os obrigados a presentar a declaración Intrastat nas correspondentes oficinas de Intrastat.
- 12) Información sobre os establecementos da Unión Europea autorizados para a recepción, en réxime suspensivo ou noutros réximes fiscais de carácter especial, de produtos comprendidos no ámbito obxectivo dos impostos especiais.
- 13) Información sobre os concursos e poxas que a Axencia Tributaria convoca para contratar diversos bens e servizos, e sobre os procesos de selección do persoal da Axencia Tributaria.
- 14) Posibilidade de subscripción ao servizo de comunicación de novidades publicadas na páxina. As novidades comunicaranse ao enderezo de correo electrónico sinalado polo interesado.



## Servizos personalizados

Como dicíamos antes, a outra gran categoría de servizos prestados pola AEAT son os servizos personalizados, que se caracterizan porque para demandalos é necesario identificarse. A pregunta que nos podemos facer é como se realiza esta identificación, tendo en conta que pode haber varios métodos para efectuala. O método elixido pola Axencia Tributaria é o do certificado electrónico de usuario (sinatura electrónica), que garante de forma plena a identificación do usuario e, con iso, que as declaracións enviadas vía web só poidan ser consultadas pola persoa que as enviou.

Basicamente consiste en que cada certificado ten unha clave pública e, asociada, unha clave privada. O que se cifra con esta última descifrase con aquela. Para que se garanta a integridade e autenticidade da mensaxe, así como a identidade do emisor, cómpre que este emisor lle mande previamente a clave pública ao receptor. Unha vez recibida por este, poderá descifrar a información que aquel lle envíe cifrada coa clave privada con total seguridade.

Para explicar o proceso de funcionamento destes certificados de usuario, podemos tomar como base a definición que o propio portal fai do seu ciclo de vida, que é o seguinte:

**Obtención do certificado.** En primeiro lugar hai que pedirle o certificado a unha autoridade de certificación (AC). Normalmente, na obtención distínguense tres pasos. Un primeiro paso, que adoita ser vía Internet desde a páxina web da autoridade de certificación, de solicitude. Un segundo paso onde é necesaria a presenza física do solicitante ante algunha das oficinas de rexistro, tamén chamadas autoridades de rexistro, habilitadas pola AC. Por último, a descarga do certificado, vía Internet normalmente.

Para operar coa AEAT, é necesario consultar a lista de autoridades de certificación acreditadas. Despois nas páxinas web de cada autoridade de certificación pódense atopar as oficinas de rexistro admitidas por ela. As oficinas da Axencia Tributaria traballan coa Fábrica Nacional de Moeda e Timbre (<http://www.cert.fnmt.es/>), aínda que se admiten moitas outras autoridades de certificación, como AC Camerfirma Certificados Camerales, a Generalitat Valenciana, diversas entidades financeiras como o Banesto e o Banco de Santander Central Hispano, e, por suposto, o DNI-e da Dirección Xeral da Policía, entre outros.

**Instalación do certificado.** Unha vez que unha autoridade de certificación nos emitiu un certificado e que o descargamos, hai que instalalo no navegador do noso ordenador. Realmente isto consiste en importalo. O anterior é cando o certificado é só software. Cando o certificado é de tarxeta, non é necesario instalar o certificado no navegador; farase uso del inserindo a tarxeta no lector de tarxetas, aínda que en todo este procedemento que estamos a describir asumimos que o certificado de usuario é de software e non de tarxeta (que sería, por exemplo, o DNI-e coa súa correspondente clave).

**Importar un certificado.** Cando temos un certificado nalgún medio de almacenamento, xa sexa este interno ou externo ao noso equipo, e queremos levalo ao navegador dicimos que se vai importar un certificado. Tamén é posible importar un certificado a unha tarxeta.

**Exportar un certificado.** Os certificados poden residir nunha tarxeta criptográfica ou ben no navegador do usuario (soporte software). Neste caso, o certificado de usuario débese exportar a un dispositivo USB ou outro medio de almacenamento, para ter unha copia de seguridade, xa que a reinstalación de sistema operativo ou de navegadores pode levar á súa perda. Tamén pode exportarse para simultanear o seu uso noutros equipos ou navegadores.

**Período de validez do certificado.** É o tempo durante o cal un certificado se pode empregar. Este período de validez pode variar dependendo do tipo de certificado, do ámbito do seu uso e mesmo da autoridade de certificación que o emita. Así, un certificado de persoa xurídica para o ámbito tributario emitido pola FNMT clase 2 ten un período de validez de 2 anos. Pola súa parte, un certificado de persoa física emitido pola FNMT clase 2 ten un período de validez de 3 anos.

**Caducidade dun certificado.** Unha vez expirado o período de validez que se reflicte no certificado, dise que está caducado e deixa de estar operativo.

**Renovar un certificado.** Antes de que un certificado caduque, se queremos volver a utilizalo, hai que realizar un acto de renovación del. É renovable sen necesidade de realizar de novo todos os pasos que eran necesarios para a obtención. En concreto, non é necesario o acto de presenza na oficina de rexistro. A renovación do certificado debe facerse con 1 ou 2 meses de antelación á súa data de caducidade.

**Revogar un certificado.** En caso de perda ou sospeita de que o certificado fose copiado por persoas estrañas, é posible a revogación, que consiste en anular a validez do certificado antes da data de caducidade que consta nel.

**Eliminar un certificado.** É a operación de quitar o certificado do navegador ou dunha tarxeta criptográfica. Realizada esta operación, non se poderá usar máis salvo que se fíxese copia de seguridade. Non se pode realizar copia de seguridade dun certificado en tarxeta, polo que neste caso o eliminaría definitivamente. Adoita facerse unha vez que o certificado caducou.

É importante resaltar que en todo este proceso a acreditación da persoa física nas oficinas da AEAT é un requisito indispensable para garantir a autenticidade das operacións posteriores e a identidade da persoa que solicita o certificado. Esta acreditación tamén é fundamental cando se trata da obtención dun certificado de persoa xurídica. Neste caso, a persoa física que se presente deberá ter poder suficiente para representar a aquela e presentar a documentación pertinente para o efecto. Toda esta información está dispoñible a partir do enlace *Certificados de usuario* e é fundamental para entrar na relación de servizos que ofrece a oficina virtual.

## Tipos de servizos personalizados

Unha vez que obtivemos o certificado electrónico de usuario (sinatura electrónica), podemos acceder aos servizos personalizados da Axencia Tributaria, localizados principalmente na mencionada oficina virtual da AEAT.

Para facer unha primeira aproximación ao que estes servizos nos poden ofrecer, imos supor que queremos presentar unha declaración por vía telemática e non temos datos previos para a súa presentación. Distinguiremos entón catro tipos de servizos en atención á presentación desta declaración: servizos previos á presentación, servizos relacionados co pagamento e a presentación telemática, servizos posteriores á presentación e outros servizos relacionados.

Os servizos previos supoñen, en moitos casos, a necesidade de realizar operacións anteriores á presentación ou obter os datos fiscais necesarios para realizala. Entre as primeiras encontrariamos a necesidade de darse de alta no censo da AEAT, xa que o artigo 48.3 da Lei xeral tributaria establece, para os obrigados tributarios, a obriga de lle comunicar o seu domicilio fiscal, ou o cambio deste, á

Administración Tributaria. Esta obriga pódese cumprir a través do enlace *Domicilio fiscal* (Modelo 030) que dá acceso tanto a este modelo como ao 036 de profesionais e empresarios e a súa presentación telemática, presentación que non se podería facer se non se obtivese o certificado de usuario.

En canto á obtención dos datos fiscais, dentro da oficina virtual teríamos que ir ao punto *Consultas personalizadas*, dentro del a *Situación fiscal* e posteriormente a *Datos fiscais on line*, que nos permitiría consultar os datos fiscais que temos imputados e que deberíamos incluír, polo tanto, na nosa declaración. Cómpre lembrar que hai programas de axuda, como o programa PADRE que citabamos antes, que xa realizan esta tarefa por nós conectándose ao portal da Axencia Tributaria, pero o que non dixemos antes é que tamén para o programa PADRE é necesario o certificado electrónico de usuario (sinatura electrónica), pois sen el non é posible acceder a esta información personalizada.

Tamén dentro dos servizos previos atoparíamos a posibilidade de consultar operadores económicos intracomunitarios. Xa sexa con anterioridade á presentación dunha declaración relacionada co tráfico intracomunitario de mercancías ou simplemente para poder identificar con certeza algún operador, a oficina virtual pon esta posibilidade á nosa disposición na ligazón *Consultas personalizadas, VIES (Vat Information Exchange System)*<sup>59</sup>, que distingue entre operadores intracomunitarios españois e non españois.

Unha vez realizadas estas operacións previas, e cuberta a declaración, xa estaríamos en disposición de proceder á presentación telemática da declaración. A oficina virtual ten un punto específico para estas operacións chamado *Presentación de declaracións*. Este enlace lévanos a un menú con varias categorías, *Grandes empresas, Censuais-Domicilio fiscal, Trimestrais, Informativas, Anuais (Declaracións-Liquidacións) e Todas as declaracións*. Loxicamente, deberíamos escoller a categoría do tipo de declaración que estamos a presentar, aínda que en todo caso teríamos o último punto onde se listan todas as declaracións por número de modelo. Cada categoría daranos acceso ao enlace do modelo que buscamos. Facendo clic nel, e co certificado electrónico de usuario, poderemos proceder a presentar a declaración que previamente xeramos.

Este procedemento tan directo varía en caso de que da liquidación da declaración resulte a ingresar unha cantidade de diñeiro. Nestes casos teremos que realizar un paso previo á simple presentación da declaración e pagar ese importe. Coma sempre, a oficina virtual ten o seu correspondente punto para esta clase de operacións no enlace *Pagamento de impostos* e as seguintes subcategorías de *Autoliquidacións, Liquidacións-Débedas, Taxas e Outros*. Como no parágrafo anterior, haberá que elixir o tipo de presentación. Para a nosa suposta declaración, elixiríamos *Liquidacións-Débedas*, que nos levaría a unha dobre posibilidade que aparece con carácter xeral para todos os pagamentos de declaracións, isto é, o pagamento mediante cargo en conta ou mediante tarxeta.

En realidade, ambos os sistemas son moi similares. O portal web da Axencia Tributaria actúa como unha *pasarela* que leva o cidadán desde o seu equipo ata os portais das distintas entidades financeiras que colaboran coa AEAT na xestión dos impostos. De feito, ten un menú que permite elixir a entidade e proporciona diversa información desta, como pode ser o horario de apertura. Unha vez que se selecciona a entidade, aparece un formulario en que hai que incluír unha serie de datos que permitan identificar a operación, como a identificación do pagador, o modelo de declaración ou o importe total ou parcial e, ademais, a identificación (20 díxitos) da conta en que se carga o importe, en caso de ter optado por pagar mediante cargo en conta, ou a numeración da tarxeta correspondente, en caso de ter optado polo pagamento con tarxeta.

<sup>59</sup> Sistema de Intercambio de Información do Imposto sobre o Valor Engadido.

Unha vez cubertos estes datos, procederemos á súa sinatura e envío co certificado de usuario. Se todo é correcto, obterase como xustificante da operación un número de referencia completo (NRC) composto por un número de xustificante e oito caracteres de control.

Este NRC é clave dentro das presentacións *on line*, xa que para todos os efectos significa ter cumprido coa obriga de ingresar o importe da liquidación. O NRC xérase a partir dos datos da operación, por un lado, e a clave privada da entidade financeira colaboradora que intervéñ na operación, por outro, que se combinan dentro dun algoritmo de cifrado para xerar o mencionado número de xustificante e os oito caracteres de control.

Unha vez recibido o NRC, entón si acudiríamos á presentación *on line* que comentamos anteriormente e presentaríamos o NRC e os datos da declaración. A Axencia Tributaria, finalmente, devolvería o OK da operación cun código electrónico que fai as funcións de número de xustificante de presentación.

Unha vez máis, cómpre lembrar que determinados programas de axuda poden facilitar estas operacións sempre e cando o certificado electrónico de usuario estea presente.

A terceira categoría de servizos que mencionabamos eran os posteriores á presentación da declaración. Aínda que posteriormente citaremos todos os servizos, nesta categoría quizais os máis importantes sexan os de seguimento da declaración presentada, e xa que logo do seu expediente, e a presentación de recursos, rectificacións ou solicitudes relacionados coa declaración presentada.

Para consultar as declaracións, a oficina virtual ten o enlace *Consulta de declaracións*, que nos permite verificar os modelos presentados, consualos integramente, consualos por rangos de datas, consualos por NIF de presentación ou descargar ficheiros de modelos presentados. Os recursos, rectificacións ou solicitudes pódense presentar a través do enlace *Outros trámites* da oficina virtual, que nos levará ao enlace *Recursos*, o cal permite presentar recursos de reposición, solicitudes de devolución, escritos relacionados co procedemento de rectificación de erros, presentar solicitudes que non teñan unha cualificación de erros ou acceder ao procedemento de rectificación de autoliquidacións.

Mención á parte merece o *Rexistro Telemático Xeral*, que posibilita a presentación de solicitudes, declaracións, comunicacións e outros documentos electrónicos de relevancia tributaria, nos supostos e condicións admitidos pola normativa aplicable. Poderanse presentar documentos relacionados con, entre outros, as denuncias tributarias, correccións de declaracións informativas por formulario, recursos de reposición e documentación adxunta a estes recursos ou, máis recentemente, as solicitudes de aboamento anticipado da dedución por nacemento ou adopción de fillos no imposto sobre a renda das persoas físicas, e coa solicitude da prestación económica de pagamento único da Seguridade Social por nacemento ou adopción de fillos.

Así mesmo, pódese presentar diversa documentación relacionada con convocatorias de provisión de postos de traballo mediante concurso da Axencia Tributaria, convocatorias de acceso, integración ou obtención de especialidades adscritas á AEAT, convocatorias do Plan de Acción Social da Axencia, axudas de custo e gastos de locomoción de desprazamentos de persoal da AEAT, etc.

## O borrador e outros servizos

Existe un servizo da Axencia Tributaria que é necesario resaltar polo protagonismo que vai adquirindo cada ano. Este servizo é o borrador, e malia que non é nin moito menos un servizo exclusivamente *on line*, si ten importantes posibilidades de tramitación a través do portal da AEAT e da súa oficina virtual.

Os contribuíntes obrigados a presentar declaración da renda poderán solicitar que a Axencia Tributaria lles remita, para efectos meramente informativos, un borrador de declaración cando as súas rendas procedan exclusivamente das seguintes fontes: rendementos do traballo, rendementos do capital mobiliario suxeitos a retención ou a ingreso a conta, así como os derivados de letras do Tesouro, imputación de rendas inmobiliarias sempre que procedan, como máximo, de dous inmoables, e/ou ganancias patrimoniais sometidas a retención ou ingreso a conta, así como as subvencións para a adquisición de vivenda habitual.

Esta solicitude pódese realizar a través da páxina web da AEAT. En concreto, os servizos para borrador máis importantes a través do portal son:

- 1) Solicitude do borrador.
- 2) Rectificación do borrador. No caso de que non se estea de acordo coa totalidade deste, pódese rectificar a parte que se considera inexacta.
- 3) Confirmación do borrador e proceder, polo tanto, á súa presentación como unha declaración do imposto sobre a renda das persoas físicas.
- 4) Consulta da tramitación do expediente de petición de borrador.
- 5) Solicitar cita previa para a rectificación do borrador nas oficinas da Axencia Tributaria.
- 6) Obter copia do borrador e
- 7) Consultar o borrador confirmado.

Dentro da categoría *Outros servizos* encontraríamos, entre outros, a posibilidade de obter diversas certificacións –que non hai que confundir cos certificados electrónicos de usuario que mencionabamos antes–, acceso á aplicación de *poxas on line* da Axencia Tributaria ou a xestión de apoderamentos.

A obtención das certificacións mencionadas centraríase nestes momentos nas de contratistas e subcontratistas, que se poden obter desde a páxina inicial en *Certificacións de contratistas e subcontratistas*, e nas de estar ao corrente das obrigas tributarias, que se pedirían en *Inicio, Cidadáns, Certificados*, que pola súa vez nos daría a opción de pedir diversos tipos de certificacións relacionadas co imposto sobre a renda, sociedades, IVE, etc.

É importante destacar a funcionalidade deste servizo porque os certificados adoitan ser un dos documentos máis demandados nas oficinas da Axencia Tributaria e, aínda que se tramitan con celeridade, non teñen a rapidez de resposta das peticións *on line*, nin moito menos.

## Poxas

En canto ás *poxas on line* da Axencia Tributaria, estas funcionan nun miniportal a que se accedería desde o enlace *Poxas* da páxina inicial, e en *Aplicación de poxa on line*, e que contén todas as *poxas* da AEAT salvo as do *Departamento de aduanas e impostos especiais*, que teñen un enlace propio. Este miniportal contén enlaces para todos os ámbitos principais das *poxas*, como consulta dos bens a *poxar* a través de varios filtros e con imaxes dos bens, consulta dos alleamentos, depósitos, estatísticas, etc.

Para mostrar como funciona, seguiremos a guía rápida que se publica no propio miniportal, e que establece o procedemento para participar neste tipo de *poxas*.

O primeiro que indica é como se participa nunha poxa *on line* da Axencia Tributaria.

Para poder seguir ou participar nos procedementos de alleamento, cómpre:

- 1) Dispor de número de identificación fiscal (NIF).
- 2) Ter instalado no navegador do ordenador un certificado de usuario expedido por calquera organismo autorizado para iso.
- 3) Ter conta aberta nunha entidade de crédito adherida ao procedemento, para a constitución de depósitos telemáticos.

Os pasos que cómpre seguir para participar nas poxas son os seguintes:

### **Constitución do depósito**

Elixirase desde a pantalla xeral a opción *Depósitos* e, dentro desta, seleccionárase *Solicitud de constitución de depósitos*.

A seguinte pantalla mostra as distintas entidades financeiras adheridas ao procedemento a través das cales se pode constituír o depósito e que xa citamos á hora de falar do pagamento de impostos.

A continuación, o usuario cubrirá uns datos: NIF do titular do depósito, importe, entidade financeira e número de conta desde a que se vai efectuar o depósito.

Pulsando *Asinar e enviar*, aparecen en pantalla as condicións para a constitución de depósitos que o licitador deberá aceptar previamente para que se poida realizar a operación.

Aceptando a constitución, a entidade financeira asignará un NRC (número de referencia completo), que será, coma sempre, o xustificante do depósito constituído.

O depósito poderá ser constituído en calquera momento anterior á realización da poxa.

Desde esta mesma opción, poderase solicitar a devolución do depósito sempre que este non estea asociado a ningún procedemento de alleamento ou se resultase adxudicatario dalgún lote en que o licitador se acreditase consignando o citado depósito.

### **Acreditarse como licitador**

Elixida a poxa en que se desexa participar, e unha vez situados no lote sobre o que se pretende licitar, pulsando na marxe dereita da pantalla *Acreditarse como licitador*, accederase á pantalla de acreditación.

O interesado que queira acreditarse deberá incorporar nesta pantalla o número de referencia completo (NRC) do depósito previamente constituído, que deberá ser, polo menos, do 20% do tipo en primeira licitación do lote polo que se desexa acreditarse como licitador.

O licitador, ao acreditarse, poderá realizalo por un só lote ou ben sucesivamente para outros lotes, *acreditación sucesiva*, de maneira que, se non resulta adxudicatario no primeiro lote polo cal se acreditase, poderá realizar poxas noutros lotes co mesmo depósito que no primeiro, sempre que o depósito cubra polo menos o 20% do tipo en primeira licitación, e así sucesivamente en todos aqueles lotes en que se acreditase ata que, de ser o caso, resulte adxudicatario. Polo tanto, mediante o siste-

ma de acreditación sucesiva, o licitador poderá acreditarse en varios lotes utilizando un único depósito, sempre que un importe cubra polo menos o 20% do tipo de licitación de cada lote.

A aplicación ofrece ao acreditarse a opción de *poxa automática*. Nela, o licitador pode consignar o importe máximo polo que está disposto a poxar, e neste caso será a propia aplicación a que no momento de celebración da poxa irá poxando polo licitador internauta ata chegar ao importe que como oferta máxima se incorporase, sen necesidade de conectarse o día de celebración da poxa.

Se, pola contra, o que o licitador desexa é poxar directamente no momento de se realizar a poxa, o que deberá facer é conectarse á aplicación no día e hora sinalados para o acto da poxa e, unha vez acreditado como licitador, realizar *on line* as poxas que desexe. Para iso o licitador deberá facer clic na opción *poxar* durante o tempo que fixe o contador que aparecerá na pantalla. O tempo concedido para facer a poxa na actualidade é de 3 minutos. Cada vez que é realizada unha poxa, xa sexa polos licitadores presenciais ou polos internautas, o contador volve conceder novamente 3 minutos para realizar poxas. As poxas iranse efectuando segundo os tramos que se establecesen previamente no anuncio de poxa.

Se a poxa resultase deserta en primeira licitación e a Mesa acordase celebrar unha segunda, en que o tipo de licitación será o 75% da primeira, aquelas persoas que estean interesadas en participar deberán acreditarse de novo, incluso se xa o fixeron para a primeira licitación. Para iso deberán seguir os mesmos pasos que para acreditarse en primeira licitación, podendo utilizar o mesmo depósito, sempre que non resultasen adxudicatarios por algún outro lote na anterior licitación co mesmo depósito.

Para participar en segunda licitación non é requisito previo participar en primeira, de xeito que tanto aquelas persoas que, se é o caso, participasen na primeira licitación como as que non o fixeron poderán participar. Para iso deberán proceder a acreditarse na nova licitación, unha vez finalizada a primeira e aberta pola Mesa a fase de acreditación en segunda licitación.

### **Representación**

O licitador na Internet poderá acreditarse tanto en nome propio como en representación doutra persoa. Para iso, unha vez situado na pantalla de acreditación, deberá elixir a opción *Outros licitadores/representados* e aparecerá unha pantalla en que deberá marcar a opción de representado e consignar o NIF da persoa que vai ser representada.

### **Colicitadores**

Se na mesma opción de *Outros licitadores/representados* se elixe licitador e se consigna un NIF, o sistema recollerao como colicitador, é dicir, como aquela persoa que participa no procedemento de alleamento conxuntamente co licitador, de modo que, se resultan adxudicatarios do lote, a escritura de venda realizarase a nome dos dous colicitadores. A aplicación permite consignar outras persoas como colicitadores, facendo consignar o NIF delas mostrando en pantalla a relación das que vaian sendo acreditadas.

Tanto para o suposto de representación como para o de colicitador, o depósito que se constituía deberá estar a nome de quen actúa como licitador, é dicir, da persoa que se acredita en primeiro lugar para participar no proceso.

### Xestión directa

A aplicación tamén permite presentar ofertas pola Internet no procedemento de adjudicación directa cando na poxa resultou algún lote deserto. Neste caso, e accedendo ao lote polo que se está interesado, unicamente é necesario introducir o importe da oferta que se presenta e a súa data de validez. O prazo de presentación de ofertas será dun mes, contado desde o día de realización da poxa.

De non se presentaren ofertas ou se as presentadas non se consideran suficientes, a Mesa poderá acordar a apertura dun novo prazo mensual de presentación ata o límite de 6 meses. Se as ofertas presentadas durante o prazo mensual anterior tivesen un prazo máximo de vixencia que polo menos chegue ata a nova data límite de presentación de ofertas, manterán a súa vixencia, sen prexuízo de que poidan ser retiradas ou melloradas polo seu titular en calquera momento previo á conclusión do novo prazo de presentación.

As condicións de participación na adjudicación directa son as mesmas que para as poxas. Tan só se require que o interesado conte con certificado de usuario recoñecido e que con el constituíse pola Internet o correspondente depósito, nos casos en que se exixa sinal para poder participar.

Tamén neste caso se poderá actuar en representación doutra persoa ou colicitar con outras, elixindo nas pantallas de presentación de ofertas a opción de *Outros licitadores/representados*.

### ¿Cales son as obrigas do participante que resulte adjudicatario?

No caso de resultar adjudicatario dun ou varios lotes nunha poxa ou xestión directa, a Axencia Tributaria reterá o depósito constituído correspondente ao lote ou lotes adjudicados, dispoñendo dun prazo de cinco días para realizar o pagamento do resto do prezo de adjudicación.

Este pagamento poderá realizarse ben na caixa da delegación da Axencia Tributaria ou en calquera entidade de crédito (banco, caixa ou cooperativa, de crédito) que teña a condición de entidade colaboradora, co documento de ingreso facilitado polos órganos de recadación, ou ben a través da Internet na opción de *Pagamento de liquidacións practicadas pola Administración*. Neste caso o adjudicatario, na opción *A miña galería*, poderá descargar o documento acreditativo do lote adjudicado, no cal se proporciona o número de xustificante para realizar o ingreso a través da Internet.

Se non pagase dentro dese prazo, perderá o depósito e anularase a adjudicación. A anulación da adjudicación feita en poxa non supón a adjudicación automática ao segundo ofertante, pasando o lote a adjudicación directa. No caso de que o licitador actuase en representación doutra ou outras persoas, cando resulte adjudicatario deberá acreditar a representación que posúa.

### Xestión de apoderamentos

Outro dos servizos que ofrece o portal web da AEAT é a xestión de apoderamentos. O enlace *Rexistro de apoderamentos* da páxina inicial lévanos aos temas principais deste servizo. A *Introdución* resume as bases e posterior desenvolvemento deste, partindo das premisas legais iniciais.

Así, di que o artigo 46.2 da Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria, establece que “para interpor recursos ou reclamacións, desistir deles, renunciar a dereitos, asumir ou recoñecer obrigas en nome do obrigado tributario, solicitar devolucións de ingresos indebidos ou reembolsos e nos restantes supostos en que sexa necesaria a sinatura do obrigado tributario nos procedementos regulados



nos títulos III, IV e V desta lei, a representación deberá acreditarse por calquera medio válido en dereito que deixe constancia fidedigna ou mediante declaración en comparecencia persoal do interesado ante o órgano administrativo competente. Para estes efectos, serán válidos os documentos normalizados de representación que aprobe a Administración Tributaria para determinados procedementos". O número 3 engade: "3. Para os actos de mero trámite presumirase concedida a representación".

Coa finalidade de paliar as dificultades de acreditar a representación con que actúa quen o fai a través da Internet e impulsar a actuación ante a Administración pública en representación de terceiros por vía telemática, a Resolución do 16 de febreiro de 2004, do director xeral da Axencia Estatal de Administración Tributaria, creou un rexistro de apoderamentos baseado nunha aplicación informática que permite inscribir os poderes outorgados polos cidadáns e empresas para a realización daqueles trámites e actuacións que, en materia tributaria, poden realizarse pola Internet a través da páxina web da Axencia Tributaria. O éxito da ferramenta creada e a súa previsible expansión aconsellaron a súa modificación, operada a través da Resolución do 18 de xaneiro de 2005, que substituíu a anterior e que introduciu unha serie de modificacións de mellora, ampliando o ámbito do rexistro de apoderamentos e aumentando os instrumentos que lles ofrece a Administración Tributaria aos administrados para a súa actuación a través da Internet.

Tanto a Resolución do 16 de febreiro de 2004 como a posterior do 18 de xaneiro de 2005 estableceron un sistema de apoderamento específico, con mención expresa de cada trámite concreto –de entre os habilitados para seren realizados pola Internet– ao cal o poderdante desexaba que se estendese o apoderamento.

Este sistema implicaba que, cando progresivamente se ían habilitando novos trámites para a súa realización a través da Internet, os que desexaban ampliar o apoderamento previamente outorgado a aqueles debían outorgar posteriores e sucesivos novos apoderamentos. Iso producía certas rixideces que aconsellaron a conveniencia de establecer un apoderamento xeral, que se puidese estender á totalidade dos trámites cuxa realización pola Internet se fose habilitando.

Precisamente este obxectivo, mantendo en todo caso as garantías e fiabilidade do rexistro de apoderamentos que inspirou a súa creación, é o que se introduce a través da Resolución do 20 de xuño de 2007, que modifica a anterior, do 18 de xaneiro de 2005, que introduce unha importante flexibilización no ámbito do rexistro de apoderamentos, permitindo que aqueles que queiran actuar a través de representante pola Internet poidan optar polo modelo inicialmente establecido –delimitando a extensión do poder que outorgan mediante a elección singular de cada un dos trámites a que queren que se estenda– ou polo que se habilita a través desta resolución, e que permite outorgarlle poder a terceiro con carácter xeral para todos aqueles trámites que, de conformidade co artigo 46.2 da Lei xeral tributaria, exixen a súa acreditación mediante calquera medio válido en dereito que deixe constancia fidedigna ou mediante comparecencia ante o órgano administrativo competente.

De se optar por esta segunda posibilidade, habilitada por primeira vez nesta resolución, a extensión do apoderamento a novos trámites cuxa realización pola Internet se vaia habilitando sucesivamente non exixirá o outorgamento de novos poderes. É dicir, outorgado o referido poder xeral para todos os trámites do artigo 46.2 da Lei xeral tributaria, este estenderíase á realización de todos os trámites cuxa realización pola Internet estea habilitada ou se habilite no futuro.

Non obstante, tal e como sinalou o Tribunal Supremo, para que se entenda que se atopan comprendidas no apoderamento, determinadas actuacións (que exceden as referidas ás do artigo 46.2 da Lei xeral tributaria) han de mencionarse expresamente, ao non poder entenderse comprendidas entre as expresadas actuacións, citadas no artigo 46.2 da Lei xeral tributaria, todas as posibles, nin ser moitas delas actos de mero trámite.

Así, cando se outorgue poder xeral para todos os trámites do artigo 46.2 da Lei xeral tributaria, este non poderá estenderse á realización daqueles que, pola súa relevancia, a extensión do apoderamento a este deba constar expresamente. Cando se habilite a realización pola Internet deste tipo de trámites, que só poderán realizarse a través de representante mediante un apoderamento expreso para el, farase constar esta circunstancia na páxina web da Axencia Tributaria en que se publique a habilitación, de forma que os que queiran estender o apoderamento a ese trámite deberán mencionalo expresamente no documento de apoderamento.

En canto ao *Ámbito e extensión* que sinala o portal da Axencia Tributaria, informa de que poden outorgar apoderamento para realizaren, no seu nome, determinados trámites tributarios do seu ámbito persoal as persoas físicas, persoas xurídicas e entidades carentes de personalidade xurídica a que se refire a normativa tributaria. O apoderamento pode, pola súa vez, ser outorgado a unha ou varias persoas, tanto físicas como xurídicas, salvo no caso de apoderamentos para a recepción telemática de comunicacións e notificacións, onde unicamente lle poderá ser outorgado a unha soa persoa, física ou xurídica.

Agora ben, no caso que nos ocupa, que é a alta a través do portal da AEAT, o poderdante só poderá ser persoa física e con certificado de usuario en vigor.

O propio portal establece a lista de trámites habilitados para o apoderamento. De acordo co anterior, existen dous tipos principais de trámites, os de carácter xeral e os de carácter específico. Dentro da primeira categoría estarían o poder xeral para trámites ou actuacións relacionadas co artigo 46.2 da Lei 58/2000, o poder xeral para trámites de consulta de datos de carácter persoal e o poder xeral para recepción de notificacións telemáticas que implica o consentimento á práctica de notificacións electrónicas ao apoderado.

Nos trámites específicos atopamos 188 hábiles para o apoderamento. Aínda que non é posible enumeralos todos pola súa extensión, si mencionaremos que aquí se encontran trámites tan importantes como o de presentación da declaración do imposto sobre sociedades, a presentación da declaración mensual ou trimestral do imposto sobre o valor engadido ou a presentación da declaración do imposto sobre o patrimonio.

## Lista de servizos personalizados

Para rematar cos servizos que ofrece a Axencia Tributaria en que cómpre ter o certificado de usuario, o portal web ofrece unha lista detallada deles, aínda que loxicamente moitos xa os analizamos. É a seguinte:

- 1) Acceso á información fiscal proporcionada por terceiros á AEAT.
- 2) Comprobación da condición de operador intracomunitario rexistrado noutro Estado da Unión Europea.
- 3) Presentación de declaracións censuais de empresarios e profesionais.
- 4) Obtención de etiquetas *on line*.
- 5) Solicitud de modificación do domicilio fiscal.
- 6) Presentación de declaracións informativas.
- 7) Modificación *on line* de erros nunha declaración informativa.

- 8) Presentacións de declaracións sumarias e manifestos de exportación.
- 9) Presentación do documento único administrativo.
- 10) Presentación de Intrastat.
- 11) Solicitud de devolución anticipada por maternidade.
- 12) Consulta, rectificación e confirmación do borrador.
- 13) Consulta de débedas pendentes de pagamento.
- 14) Consulta de domicilio fiscal.
- 15) Consulta de datos censuais.
- 16) Consulta do saldo de garantías relativas ao comercio exterior.
- 17) Consulta de obrigas fiscais atribuídas pola AEAT a un contribuínte.
- 18) Consulta do censo do imposto sobre actividades económicas.
- 19) Pagamento *on line* de autoliquidacións.
- 20) Pagamento *on line* de liquidacións de contraído previo.
- 21) Pagamento *on line* de liquidacións de comercio exterior.
- 22) Pagamento *on line* de taxas.
- 23) Obtención dun certificado para conseguir a anulación dun ingreso.
- 24) Solicitud de aprazamento.
- 25) Rexistro telemático con posibilidade de presentar documentos dixitalizados.
- 26) Solicitud e descarga de certificacións administrativas.
- 27) Consulta de declaracións presentadas.
- 28) Consulta detallada do estado de tramitación dunha solicitud de devolución.
- 29) Consulta do texto das notificacións recibidas.
- 30) Interposición de recursos de reposición.
- 31) Solicitud de devolución de ingresos indebidos.
- 32) Solicitud de rectificación de autoliquidacións.
- 33) Constitución de depósitos para participar en poxas.
- 34) Participación en poxas.
- 35) Pagamento do tipo de licitación.
- 36) Subscrición a servizos de alertas por SMS.
- 37) Subscrición ao servizo de recepción de novidades na páxina web da AEAT.
- 38) Apoderar un terceiro para que actúe ante a AEAT.
- 39) Utilización de diversas caixas de suxestións.
- 40) Cubrir a enquisa para medir o nivel de satisfacción da campaña de IRPF.

- 41) Presentación de denuncias tributarias.
- 42) Consulta da imaxe dun xustificante de recepción notificado.
- 43) Obtención de cita previa para a xestión da devolución rápida de IRPF para non obrigados a declarar.

## Subministración de información tributaria ás administracións públicas

A Axencia Tributaria colabora con outras administracións públicas, xa sexan as comunidades autónomas ou as entidades locais, na obtención e o intercambio de información. O procedemento habitual a seguir é a sinatura dun convenio de colaboración entre a AEAT e a outra Administración pública, que ten como obxecto formalizar ese intercambio de información relacionada coa xestión tributaria en xeral, a xestión recadatoria ou outros fins.

Entre estes convenios de colaboración encontramos a subministración de información para evitar a presentación de certificados (ou certificacións) polos cidadáns ante as administracións públicas (Administración xeral do Estado, comunidades autónomas e entidades locais). Tal como informa a páxina web da AEAT, os cidadáns vense obrigados en numerosos supostos a acreditar fronte ás administracións públicas determinadas circunstancias de carácter tributario. Para lles evitar desprazamentos e molestias aos cidadáns, a Axencia Tributaria pon á disposición das administracións públicas unha aplicación informática de subministración directa de información por vía telemática. A cesión de información ás administracións públicas require o consentimento do cidadán a que se refire a información, salvo que a cesión de información veña establecida nunha norma de rango legal.

O funcionamento comprendería os seguintes pasos a seguir pola administración pública que asina o convenio:

- 1) Darse de alta no formulario FORMGEN do enlace *Oficina virtual, Outros trámites, Información AAPP, Subministracións de información a AAPP, Axuda, Subministracións de información para evitar a achega de certificados polos cidadáns ante as administracións públicas (Administración xeral do Estado, comunidades autónomas e entidades locais)*.
- 2) Obtención do certificado de usuario para realizar peticións de información por vía telemática.
- 3) Obtención do ECO. Antes da primeira solicitude de información, cómpre que a Administración pública e a Axencia Tributaria recoñezan as súas claves públicas e privadas con obxecto de permitir o asinamento e cifrado dos correos de subministración. Para iso cómpre remitir un correo electrónico asinado desde a conta de correo en que se van efectuar as solicitudes de subministracións dirixido ao enderezo [intercambio@correo1.aeat.es](mailto:intercambio@correo1.aeat.es).
- 4) Tras os pasos anteriores, xa se pode solicitar a información co procedemento contido na guía do propio portal da AEAT e a través de correo electrónico, xuntando un ficheiro de solicitude de datos.
- 5) A Administración pública solicitante recibirá na conta de correo designada un correo asinado e cifrado de contestación da Axencia Tributaria, xunto a un ficheiro adxunto en formato "txt" cos datos tributarios solicitados. Este ficheiro adxunto ten tantos rexistros como número de interesados contiña o ficheiro de solicitude de datos.

Tamén se pode comprobar o estado dunha solicitude de información. Mediante esta consulta, o organismo solicitante pode coñecer o estado de tramitación da súa solicitude. Entre outras circunstancias, pode coñecer se foi aceptada ou rexeitada, se xa foi procesada e enviada ao organismo ou se se encontra pendente de envío.

Realizárase en *Oficina virtual, Outros trámites, Información AAPP, Subministracións de información a AAPP, Consulta de estado de solicitude*; aparecerá unha relación con todas as súas solicitudes e, ao situarse sobre a solicitude que desexa comprobar, mostrarase o seu estado de situación.

Se a solicitude xa foi procesada e enviada ao organismo solicitante, mostrarase un resumo do proceso: rexistros recibidos, rexistros lidos, rexistros identificados, rexistros non identificados, rexistros sen datos e rexistros transmitidos.

Este sistema supón unha mellora evidente na resolución dos trámites que un cidadán realiza ante as administracións públicas, xa que non ten que acudir ás oficinas da Axencia Tributaria para conseguir a documentación que despois terá que volver a presentar á Administración pública ante a que iniciou o procedemento. É esa administración pública a que pide a documentación polo cidadán, permitindo-lle a este finalizar o procedemento cunha soa visita ás oficinas públicas, evitando desprazamentos.

Desde o punto de vista das administracións, o procedemento tamén é positivo porque, por un lado, incrementa a eficiencia e impulsa a administración electrónica e porque, por outro, optimiza os recursos tanto humanos como de medios.

## Enderezo electrónico único

Despois de ver cales son os servizos principais que ofrece a Axencia Tributaria, podemos concluír que calquera dos actores principais, a Administración e o cidadán, pode iniciar os procesos transaccionais da administración electrónica. A Administración, neste caso a Axencia Tributaria, facilita o acceso aos seus servizos telemáticos a través do seu portal web, que pola súa vez poden ser demandados e iniciados por cada cidadán ou contribuínte mediante o certificado de usuario que xa vimos.

Non obstante, faltaría o punto que centralizaría todas estas comunicacións da Administración ao cidadán, un tipo de caixa de correos que dalgunha forma garanta as comunicacións entre os actores principais.

Para iso, tal como describe o portal da Axencia Tributaria, o Ministerio de Administracións Públicas, en colaboración con Correos, estableceu un novo servizo, denominado Notificacións Telemáticas Seguras, que lles permite ás persoas físicas ou xurídicas que o soliciten recibir por vía telemática as notificacións, comunicacións e avisos de incidencias que actualmente reciben en papel. A subscrición é voluntaria e totalmente gratuíta. A este servizo adhiérense a Axencia Tributaria coa finalidade de lles facilitar esa posibilidade aos obrigados tributarios, xa sexan suxeitos pasivos ou presentadores, en relación cunha serie de procedementos tributarios dispoñibles en cada momento.

Os requisitos para adherirse a este servizo son os seguintes:

- 1) Dispor dun certificado de usuario, emitido por algunha autoridade de certificación admitida pola AEAT.
- 2) Crear o seu enderezo electrónico único, que consiste nun enderezo electrónico, que –como o seu nome indica– será único para a recepción das notificacións, comunicacións e/ou avisos

de incidencias que por vía telemática poida practicar a Axencia Tributaria ou outro organismo emisor da Administración xeral do Estado. Iso comporta que esta será a vía habitual, e exclusiva, para a súa recepción, quedando eliminados os envíos en papel. A súa solicitude é, en todo caso, voluntaria e ten carácter gratuito. Asociado ao enderezo electrónico único, o seu titular disporá dunha caixa de correos electrónica en que recibirá tales notificacións, comunicacións ou avisos, aínda que só en relación cos procedementos a que voluntariamente decidise subscribirse. Para crear este enderezo electrónico único, basta acceder ao enderezo <https://notificaciones.administracion.es> e subscribir o formulario que contén.

- 3) Subscribirse aos procedementos para os que lles interese dispor deste servizo. Os procedementos actualmente dispoñibles están enumerados en <https://notificaciones.administracion.es>. Non é necesario acollerse á totalidade deles, senón só aos que en cada caso interesen. Tamén é posible, con posterioridade, pedir a baixa no servizo. En todo caso, este servizo é, así mesmo, voluntario e gratuito.

Ao Servizo de Notificacións Telemáticas Seguras pode acceder calquera persoa, física ou xurídica, que se encontre interesada nel. A inscrición nos procedementos elixidos pode efectuarse, pola súa vez, como declarante (suxeito pasivo) ou como presentador.

- 1) A inscrición como declarante implica que se opta por recibir as notificacións ou os avisos emitidos ao seu nome correspondentes aos actos administrativos ditados pola Axencia Tributaria nas súas actuacións de control e verificación e corrección do seu contido, así como ás de comprobación e liquidación das autoliquidacións de retencións.
- 2) Como presentador, a subscripción dos procedementos implica que se opta por recibir, por esta vía, os avisos de incidencias emitidos na súa calidade de presentador das declaracións efectuadas, ben no seu propio nome, ben en nome de terceiros.

En calquera caso, as notificacións recibidas gozan de natureza e características idénticas ás que previamente se efectuaban polos procedementos tradicionais (envíos en papel).

Unha vez creado o enderezo electrónico único e efectuada a subscripción aos procedementos que elixise, poderá acceder á consulta das notificacións, comunicacións e avisos telemáticos recibidos, simplemente accedendo á caixa de correos electrónica asociada á DEU, onde aparecerán todas as notificacións recibidas e, para cada unha delas, poderá coñecer o seu estado (nova, lida ou rexeitada) e a data electrónica da posta á disposición na súa caixa de correos. Así mesmo, antes de consultar as notificacións, poderase decidir se lela e gardala no ordenador persoal ou rexeitala e devolvela ao organismo emisor. En calquera caso, esta decisión enviaráselle a aquel validada coa sinatura electrónica e datada electronicamente.

Cando se reciba calquera notificación ou comunicación, o xestor do DEU enviaralle un e-mail de aviso de recepción ao subscritor, indicándolle o organismo que o emitiu, co fin de que non sexa necesario estar pendente de acceder á caixa de correos constantemente.

Soamente o titular do enderezo electrónico único poderá acceder a esta caixa de correos e ao contido das notificacións.

A adhesión a estes servizos é interesante porque permite consultar coa máxima comodidade as notificacións e avisos recibidos na caixa de correos electrónica asociada ao enderezo electrónico único e, como se comentou máis arriba, solucionar as incidencias que puidesen xurdir cun considerable aforo de tempo e de custos indirectos. Esta caixa de correos, por outra parte, cumpre con todas as medidas

de seguridade necesarias para que só o seu titular teña acceso a ela e ao contido das notificacións ou comunicacións, polo que se constitúe nun mecanismo absolutamente confidencial e privado.

Ademais, trátase dun sistema flexible (os documentos poden lerse ou rexeitarse, eliminarse ou almacenarse, descargarse e imprimirse), integrado (o interesado pode recibir por medios alternativos, como o correo electrónico ou o SMS, avisos de recepción), personalizado (cada cidadán ou empresa conta coa súa propia caixa de correos electrónica) e unificado (todas as comunicacións se reciben nunha única caixa de correos).

En calquera caso, o acceso ao servizo é totalmente reversible, xa que en calquera momento se pode cancelar ao dar de baixa o seu enderezo electrónico único.

## Bibliografía e referencias

Portal web e oficina virtual da Axencia Estatal de Administración Tributaria.

Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica.

Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.

Resolución do 23 de outubro de 2002, da Dirección Xeral da Axencia Estatal de Administración Tributaria, pola que se aproba o modelo 030, de comunicación de cambio de domicilio ou de variación de datos persoais ou familiares, que poden utilizar as persoas físicas e se determinan o lugar e forma de presentación deste.

Orde EHA/1274/2007, do 26 de abril, pola que se aproban os modelos 036 de declaración censual de alta, modificación e baixa no censo de empresarios, profesionais e retedores e 037 declaración censual simplificada de alta, modificación e baixa no censo de empresarios, profesionais e retedores.

Orde EHA/784/2007, do 26 de marzo, pola que se aproban os modelos de declaración do imposto sobre a renda das persoas físicas e do imposto sobre o patrimonio, exercicio 2006, se establecen o procedemento de remisión do borrador de declaración do imposto sobre a renda das persoas físicas e as condicións para a súa confirmación ou subscripción, se determinan o lugar, forma e prazos de presentación destes, así como as condicións xerais e o procedemento para a súa presentación por medios telemáticos ou telefónicos.

Resolución do 3 de xuño de 2005, da Presidencia da Axencia Estatal de Administración Tributaria, pola que se regulan os rexistros telemáticos.

Resolución do 13 de abril de 2007, do Departamento de Organización, Planificación e Relacións Institucionais, pola que se inclúen novos trámites, procedementos ou comunicacións en que cabe a presentación de documentos electrónicos no rexistro telemático xeral da Axencia Estatal de Administración Tributaria.

Resolución do 20 de xuño de 2007, da Dirección Xeral da Axencia Estatal de Administración Tributaria, pola que se modifica a do 18 de xaneiro de 2005, que regula o rexistro e xestión de apoderamentos e o rexistro e xestión das sucesións e das representacións legais de incapacitados, para a realización de trámites e actuacións en materia tributaria pola Internet.

Resolución 5/2003, do 17 de maio, do director xeral da Axencia Estatal de Administración Tributaria, pola que se regula a participación por vía telemática en procedementos de alleamento de bens desenvolvidos polos órganos de recadación.

Lei 58/2003, do 17 de decembro, xeral tributaria.

Real decreto 209/2003, do 21 de febreiro, polo que se regulan os rexistros e as notificacións telemáticas, así como a utilización de medios telemáticos para a substitución da achega de certificados polos cidadáns.

Real decreto 1377/2002, do 20 de decembro, polo que se desenvolve a colaboración social na xestión dos tributos para a presentación telemática de declaracións, comunicacións e outros documentos tributarios.

Real decreto 263/1996, do 16 febreiro, polo que se regula a utilización de técnicas electrónicas, informáticas e telemáticas pola Administración xeral do Estado.

Orde EHA/3435/2007, do 23 de novembro, pola que se aproban os modelos de autoliquidación 117, 123, 124, 126, 128 e 300 e se establecen medidas para a promoción e ampliación da presentación telemática de determinadas autoliquidacións, resumos anuais e declaracións informativas de carácter tributario.

Orde HAC/3578/2003, do 11 de decembro, pola que se desenvolve o Regulamento xeral de recadación na redacción dada polo Real decreto 1248/2003, do 3 de outubro, e se modifica a Orde do 15 de xuño de 1995, en relación coas entidades de depósito que prestan o servizo de colaboración na xestión recadatoria.

Orde HAC/1181/2003, do 12 de maio, pola que se establecen normas específicas sobre o uso da sinatura electrónica nas relacións tributarias por medios electrónicos, informáticos e telemáticos coa Axencia Estatal de Administración Tributaria.



# ¿FAVORECE A INTERNET A RELACIÓN DA ADMINISTRACIÓN COA CIDADANÍA?

Autor

Carlos M. Otero Suárez



## Introdución

Vivimos nun mundo en que a tecnoloxía forma parte das nosas vidas. Os cambios prodúcense ao noso arredor a gran velocidade, ofrecéndolles aos cidadáns toda unha serie de comodidades que hai poucos anos serían impensables. O acceso á información e ás comunicacións é cada vez máis rápido e fiable, permitíndonos, en tempo real, dispor de toda clase de datos sobre calquera tema, vinte e catro horas ao día, trescentos sesenta e cinco días ao ano. Foi, e é, o desenvolvemento das tecnoloxías da información e a comunicación, as TIC.

Un deses cambios, quizais de entre os máis importantes, foi a aparición da Internet. A rede de redes, como ás veces se denomina, permitiulle ao público en xeral acceder a toda clase de información desde a súa propia casa, estableceu uns sistemas de comunicación instantánea, cara a ou desde calquera lugar do planeta, cun custo exiguo en relación con todos os datos manexables e transferibles.

Estes cambios na sociedade non foron alleos ás administracións. Hoxe en día comprobamos que, se non todos, a maior parte dos entes administrativos, a calquera nivel, dispoñen de páxinas web e sistemas de comunicación e datos que lle permiten ao administrado –o cidadán– acceder a toda unha serie de servizos que, doutra maneira, suporían ter que acudir ao portelo tradicional, cos custos en tempo, diñeiro e molestia que todo iso supón.

Hoxe xa é clásica a definición de administración electrónica (tamén chamada e-administración) como *a aplicación de tecnoloxías avanzadas da información e as comunicacións aos procesos das administracións públicas*. Iso supón a implantación, por parte das administracións, de toda unha serie de medios técnicos, tanto a nivel de hardware (equipos, servidores, redes, etc.) como de *software* (programas e aplicacións) necesarios para a prestación dos servizos e a realización dos procedementos que lle son propios, tanto a nivel interno como nas relacións cos cidadáns.

Aínda que a aplicación de tecnoloxías a nivel de comunicacións internas das administracións xa existía, a aparición da e-administración como tal non se produciu ata que os cidadáns tiveron acceso aos sistemas de comunicación global, isto é, a Internet. A Internet veulle abrir as portas da Administración ao público, tanto á hora de dar a coñecer esa Administración, ata agora opaca e afastada da realidade dos cidadáns, como á hora de se relacionar con ela, permitindo a tramitación de procedementos, a maior rapidez neles, dando un acceso fácil e cómodo á información administrativa, reducindo custos e molestias e abrindo vías de participación directa por parte dos cidadáns.

Veremos a continuación os cambios que nas relacións entre cidadanía e Administración supuxo a aparición da Internet e da administración electrónica, tanto os seus aspectos máis favorecedores como os problemas derivados deste novo tipo de administración.

## Aspectos favorables da administración electrónica

A administración electrónica é un mecanismo de xestión pública baseado no establecemento das relacións entre Administración e cidadán a través das TIC. Desde o momento en que o cidadán é exixente e crítico para coa Administración, esta debe responder ofrecendo toda unha serie de servizos demandados pola sociedade, como por exemplo:

- Servizos de mellora do benestar social e acceso á información: boletíns oficiais e lexislación, busca de emprego, axudas e subvencións, cultura, etc.
- Servizos procedementais e de tramitación: trámite dos procedementos administrativos por vía telemática.
- Servizos relacionados coa opinión pública e toma de decisións: enquisas, foros, voto electrónico (este aínda non moi desenvolvido no contexto europeo; en cambio en Latinoamérica si está bastante estendido o voto electrónico como forma de combater a fraude electoral).

### *Servizos de información*

Hoxe en día todas as administracións, tanto na súa esfera europea ou estatal como a nivel de comunidade autónoma ou Administración local, dispoñen de páxinas web gratuítas en que calquera cidadán pode consultar, descargar no seu ordenador e imprimir os boletíns oficiais. Este é un medio importantísimo á hora de lle facer accesible á cidadanía toda a normativa que afecta a sociedade e os entes públicos e privados, non só dando acceso aos últimos boletíns publicados, senón facilitando tamén acceso a ficheiros históricos –ata o ano 1995 no caso do BOE, por exemplo–, con potentes motores de busca que facilitan o acceso a disposicións que, doutra maneira, sería difícil dispor delas. Ademais, os sistemas de descarga son en todos os casos en formatos estándar de ficheiro –Adobe PDF e HTML fundamentalmente–, o cal garante a facilidade á hora de visualizalos e imprimilos, sen ter que dispor de complexas e custosas aplicacións á hora de empregalos.

En relación co sinalado anteriormente, tamén é destacable o feito de incorporar en todas as páxinas web das distintas administracións enlaces directos a información sobre lexislación –en xeral, transcripcións máis facilmente lexibles das normas publicadas nos distintos boletíns–, a cal se centra fundamentalmente naquela normativa directamente relacionada coa Administración oferente desa información. É o caso, por exemplo, das páxinas web da Seguridade Social ou da Axencia Tributaria, que centran a información normativa en aspectos laborais e de cotizacións, afiliacións ou pensións (a primeira) e en normas fiscais (a segunda).

Ademais de información lexislativa, a administración electrónica procura ofrecerlle á cidadanía outro tipo de informacións que máis directamente poden afectala ou ser de especial interese. Os distintos órganos administrativos incorporan nas súas páxinas web toda clase de accesos directos, usualmente baixo denominacións do tipo “información de interese” ou similares, que recollen todos aqueles procedementos que son de especial importancia ou de frecuente consulta por parte do administrado. É o caso, por citar algún exemplo, da información referente a prestacións (sexan por desemprego, páxina web do Servizo Público de Emprego, INEM, sexan por xubilación ou prestacións sociais, recollidas na páxina web da Seguridade Social, etc.) ou, en certos momentos puntuais ou determinadas épocas do ano, como é o caso da campaña do imposto sobre a renda, para a cal a Axencia Tributaria dispón un enlace practicamente a toda pantalla na páxina inicial da axencia, dando acceso a todos os trámites, consultas, preguntas frecuentes e modelos e formularios a través dun só clic.

Non podemos obviar, no referente aos servizos de información prestados pola Administración a través da Internet, o paso dado polos rexistros da propiedade e mercantís á hora de lle dar acceso ao público en xeral a todos aqueles datos incorporados neses rexistros e que son de libre acceso. Ata non hai moito tempo, dispor de información mercantil de sociedades ou datos sobre titularidade e cargas de predios requiría molestos desprazamentos ás oficinas dos rexistros á hora de presentar as solicitudes, e novos desprazamentos para a recollida das notas simples ou as certificacións, xa que era –e é– bastante raro que se expedisen tales documentos no mesmo momento da solicitude. Hoxe por hoxe, dispendo dunha simple clave de usuario e un contrasinal, que se poden solicitar directamente a través da web dos propios rexistros, é posible acceder á información mercantil *on line* de modo instantáneo, ou ben pódense recibir os datos sobre predios a través de correo electrónico, todo iso incorporando un sistema de pasarela de pagamento en dobre modalidade (pagamento por tarxeta a través de pasarela segura para usuarios non abonados ao servizo de información dos rexistros, ou pagamento por domiciliación bancaria para usuarios abonados).

Outro aspecto destacable é a posibilidade por parte do cidadán de enviar consultas ás distintas administracións. Malia que este punto aínda non se encontra moi desenvolvido, tanto porque non moitas administracións ofrecen esta posibilidade como polo feito de que en calquera caso, e así o indican claramente nas páxinas web, as respostas –no suposto de que se dean– non serán vinculantes, considero que pode ter un enorme potencial á hora de lle facilitar ao administrado a súa relación coa Administración e a realización dos diversos trámites.

De todos os xeitos, e calquera que sexa o tipo de información requirida polo cidadán, ademais da facilidade e rapidez á hora de dispor dela, o feito de que a Internet permita o seu acceso a calquera hora e en calquera día do ano, non é máis que unha vantaxe engadida á hora de responder ás demandas dos administrados.

### **Servizos procedementais e de tramitación**

O trámite administrativo a través da Internet supuxo unha revolución nas relacións Administración-cidadanía; quizais fose o cambio máis importante e o que máis e mellores consecuencias para o cidadán implicou.

Probablemente, ao longo de toda a historia da Administración, o procedemento administrativo fose o causante desa eterna crítica e desconfianza por parte dos cidadáns para con aquela. Esa vella Administración do *volva vostede mañá*, que con tanta ironía citaba Larra a mediados do século XIX, ou que Quino, grande humorista gráfico, ilustra cunha viñeta na cal un cidadán acudía a un portelo e lle dicía ao funcionario “veño pedir unha autorización para pedir unha autorización”.

Afortunadamente os tempos cambiaron, e a Administración, dentro das posibilidades que as distintas leis, regulamentos e ordes –lembros que a Administración vive constringida polas normas, no sentido de que *se lle permite* realizar aquilo que esas normas din–, e dentro tamén do que as inercias de tempos pasados lle consenten, trata de lles facilitar os trámites aos cidadáns, ben sexa a través da simplificación dalgúns deles, ben sexa dándolle ao cidadán a posibilidade de iniciar os trámites e facer o seguimento destes –referido á comprobación por parte do cidadán da situación do trámite, e referido tamén á posibilidade de completar ou mellorar ese trámite sexa voluntariamente ou en resposta a un requirimento por parte da Administración– por vía telemática.

Evidentemente, a posibilidade de iniciar un procedemento administrativo non sempre é posible por medios telemáticos, normalmente porque é habitual a necesidade de presentar certos documentos adicionais á instancia pola cal se inicia ese procedemento. Pero, en xeral, para aqueles trámites que non requiren a incorporación de información adicional en papel, hoxe en día practicamente todas as administracións lles facilitan aos cidadáns a través das súas páxinas web a presentación de distintos formularios, escritos ou instancias. Sirvan como exemplo a tramitación de altas ou baixas de traballadores na Seguridade Social, que dá a posibilidade, a través do Sistema RED (acrónimo de remisión electrónica de documentos) de xerar pola Internet os formularios TA-2 requiridos para ese trámite; do sistema Contrat@ do Servizo Público de Emprego, que permite o rexistro *on line* por parte de empresas e colaboradores sociais dos distintos contratos de traballo, ou da oficina virtual da Axencia Tributaria, a través da cal poden presentarse toda clase de declaracións fiscais, sexan con resultado a pagar ou sen pagamento, ou de tipo informativo.

### *Servizos relacionados coa opinión pública e a toma de decisións*

O concepto de *democracia electrónica*, entendido como a participación dos cidadáns na toma de decisións políticas e a posibilidade de votar electronicamente, é un tipo de servizo que se atopa aínda nunha fase embrionaria. Tal e como se pode comprobar visitando as páxinas web das diversas administracións, a opinión do cidadán unicamente se recolle en foros ou en enlaces habilitados para enviar suxestións, todo o cal evidentemente non ten por que ser tido en conta por parte da Administración. O mesmo ocorre no tocante ás enquisas. As enquisas de cobertura obrigatoria realizadas polo Instituto Nacional de Estatística ou os seus homólogos das distintas comunidades autónomas, que si son de importancia á hora de tomar decisións sobre distintas políticas e actuacións, seguen a remitírselles aos enquisados en formato papel, dando como única opción á hora de acelerar o procedemento o envío do cuestionario vía fax.

En resumo, as vantaxes fundamentais derivadas da aparición da administración electrónica, comúns a calquera servizo prestado por esta, son as seguintes:

- Aumento na eficacia e eficiencia da Administración, dado que se reducen os tempos de tramitación e como consecuencia diso prodúcese un aforro económico.
- Sistematización e simplificación dos procedementos administrativos.
- Facilitaselles a difusión da información administrativa aos cidadáns, ao dar un acceso a ela de forma rápida, cómoda e sinxela na maioría dos casos.

## Problemas suscitados como consecuencia da administración electrónica

A aparición da administración electrónica e das novas relacións Administración-administrado derivadas do uso da Internet non veu reportar unicamente vantaxes. Os problemas derivados destas novas relacións e do ámbito de traballo son numerosos, e nalgún caso poden chegar a incidir negativamente nesas relacións. A continuación analizaremos, brevemente, os aspectos negativos derivados da Internet e da administración electrónica que son, ao meu xuízo, os máis importantes. Debemos destacar, en calquera caso, que a maior parte deses problemas xorden no capítulo referente aos servizos de tramitación, non existindo practicamente no referente ao resto de servizos (información ou participación).

### *A responsabilidade do cidadán e a diminución da carga de traballo funcional*

Desde o momento en que a Administración lle facilita ao cidadán a realización de trámites e que este, aproveitando esa facilidade, asume realizalos, dáse o paradoxo de que o cidadán se converte en funcionario *virtual*. Efectivamente, o cidadán comproba con satisfacción que non ten que desprazarse ás oficinas da Administración, nin ten que esperar facendo colas, nin ten que adaptar os seus horarios aos da Administración a que debe acudir. Non obstante, poucas veces o administrado *virtual* é consciente de estar asumindo o papel que lle corresponde ao funcionario que realizaría ese trámite na Administración. Deste modo, é o propio cidadán o que se fai responsable dese trámite (poñamos por caso, mecanizar unha alta dun traballador a través do sistema RED incorrectamente, coas consecuencias sancionadoras que diso poden derivar), ao tempo que é un trámite menos que realizaría o funcionario correspondente.

Esta transferencia da carga da tramitación ao cidadán pode levar, mesmo, a situacións de subactividade nalgunha Administración –feito que se está a producir nalgún caso concreto, con funcionarios que realmente están quedando sen carga de traballo–, o cal crea un efecto perverso absolutamente indesexable, ao converter o trámite, por un lado, nun proceso eficaz desde o punto de vista da súa consecución pero, por outro lado, ineficiente desde o punto de vista da irracionalidade que supón que certos recursos humanos da Administración queden inactivos.

### *A seguridade no acceso aos sistemas da Administración*

Un dos maiores problemas que se presentan á hora de realizar distintos trámites é o referente ao acceso aos sistemas e servidores que manexan os datos das distintas administracións. É obvio que acceder a eses datos e traballar sobre eles require garantir que aquela persoa que entra no sistema o fai de forma autorizada e asumindo certo grao de responsabilidade sobre o que vai facer.

O problema xorde non tanto polo tipo de mecanismos de seguridade empregados (o acceso ás chamadas “páxinas seguras”, identificadas habitualmente na Internet porque o protocolo de transferencia de hipertexto engade un “s” ao final: https//), dado que existen medios diversos que aseguran a restrición necesaria á hora de acceder aos sistemas, como á hora de traballar sobre os datos almacenados, e incluso sobre as chamadas “pasarelas de pagamento”, que se empregan para poder efectuar transaccións seguras a través da Internet–, como na excesiva pluralidade de formas de acceso e na relativa dificultade á hora de obter as autorizacións pertinentes. Así, podemos comprobar, vendo os métodos de acceso a diversas páxinas web de varias administracións, as variantes á hora de entrar nas zonas seguras de cada unha delas. Sirvan como exemplos da pluralidade de métodos os seguintes:

- Axencia Tributaria: o acceso á zona segura da web da AEAT, así como aos diversos trámites que se poden realizar a través dela, exige ter instalado no navegador un certificado de clase

2, como o facilitado pola Fábrica Nacional de Moeda e Timbre (FNMT), que se converteu no máis habitual. A Axencia Tributaria establece diversos niveis de acceso a través deste certificado, desde o de uso persoal para trámites propios ata o de acceso para outras administracións (por exemplo, para visualización de datos catastrais protexidos, dispoñible para os concellos), pasando polo de colaborador social, que permite realizar operacións en representación de terceiros e que é empregado por profesionais independentes (require un acordo previo entre a AEAT e o colexio profesional). Para obter este certificado o interesado debe acudir persoalmente á Administración da AEAT correspondente ao seu domicilio fiscal, onde o administrador ou o delegado da axencia lle recolle a sinatura e lle dá o acceso segundo a súa solicitude e requisitos por primeira vez. Para as sucesivas renovacións do certificado (bianualmente) non é necesario acudir de novo ás oficinas da AEAT, xa que a actualización se pode realizar directamente accedendo á páxina web da FNMT. O certificado só se pode traspasar dun equipo a outro exportándoo con clave privada, non por copia directa do arquivo que o contén. Este certificado emprégase tamén para a operativa da oficina virtual da Xunta de Galicia (Consellería de Facenda) e para o envío de partes de accidente de traballo (con ou sen baixa médica) á autoridade laboral a través da plataforma Delt@ (declaración electrónica de traballadores accidentados).

- Seguridade Social (Sistema RED): para poder acceder á oficina virtual da Seguridade Social, o Sistema de Remisión Electrónica de Documentos (RED), emprégase un certificado denominado SILCON (arquivo que se descarga unha soa vez no disco duro do equipo desde o que se vaia acceder), o cal contén os datos do autorizado a entrar no sistema e que é xerado pola propia Seguridade Social, e unha clave de acceso definible polo usuario. O arquivo que contén a clave pódese copiar dun equipo a outro libremente. A solicitude de acceso ao sistema require a sinatura dun contrato entre a Administración e o usuario que non exige desprazamento á Administración, podendo remitirse por correo. No caso de usuarios profesionais que actúen en representación de terceiros, é requisito previo que exista acordo para tales fins entre o colexio profesional correspondente e a Seguridade Social. Para diversas operativas accédese a través de web (altas e baixas de traballadores, modificacións de datos, certificados de débeda, etc.), mentres que para outras (transmisión dos documentos de cotización, TC1 e TC2) é imperativo o emprego da aplicación Winsuite da propia Seguridade Social, a cal se instala no disco duro do equipo desde o que se transmiten os citados datos. Esta aplicación require o mesmo certificado SILCON que para o acceso á web.
- Rexistro Mercantil e da Propiedade: os rexistros empregan dous tipos de acceso segundo os datos que haxa que transferir. Para acceder á información rexistral úsase unha clave de usuario e un contrasinal, ambos definibles polo usuario dándose de alta a través da propia páxina web. O pagamento polo servizo (por exemplo, por disposición de datos mercantís ou por expedición dunha nota simple sobre un predio) pódese realizar con tarxeta de crédito a través dunha pasarela segura (por transferencia de datos a través dunha entidade bancaria) ou, no caso dos usuarios abonados (profesionais), mediante domiciliación bancaria e factura *on line*. Se a operativa a realizar é a transmisión de datos aos rexistros, en particular a legalización de libros contables e o depósito de contas anuais no Rexistro Mercantil, requírese un certificado de clase 2 CA, expedido polo Servizo de Certificación dos Rexistradores (SCR) e, polo tanto, distinto do empregado pola AEAT –o cal supón ter instalados os dous certificados– e unha tarxeta electrónica cunha clave instalada no microchip. Para dispor deste certificado requírese a comparecencia do solicitante no Rexistro Mercantil que lle corresponda segundo o seu domicilio, tras pedir cita previa, para que o empregado correspondente do rexistro instale a clave elixida polo usuario na tarxeta e lle recolla a sinatura. O Rexistro Mercantil, ade-



mais, non entrega o lector da tarxeta de forma gratuíta (o usuario debe compralo). O acceso definitivo ao sistema de transferencia de datos (chamado Hermes), polo tanto, require entrar na web do sistema Hermes coa tarxeta introducida no lector, activar o certificado e introducir a clave que ha de corresponderse coa instalada no microchip da tarxeta.

- Rexistro Mercantil Central: o RMC só permite a comprobación e, pola súa vez, a solicitude de denominacións sociais para a constitución de sociedades mercantís. Para entrar no sistema, emprégase unha clave de usuario e un contrasinal que son facilitados directamente polo propio RMC unha vez asinado o acordo entre o usuario e ese rexistro e recibido por este por correo. O pagamento polo servizo é necesariamente por domiciliación bancaria.
- Sistema Contrat@ (registro telemático de contratos no Servizo Público de Emprego): o acceso ao sistema de rexistro de contratos de traballo por medio da oficina virtual do SPE/INEM pódese realizar por medio de certificado dixital (clase 2 CA da FNMT) ou por medio dunha clave de usuario e contrasinal, definibles polo usuario. Requírese acordo previo asinado entre o usuario e a Administración, que, como no caso do Sistema RED, non supón desprazamentos e pódese enviar por correo.

Como se pode comprobar, se se dispón de acceso a páxinas de diversas administracións, pódense chegar a multiplicar os certificados dixitais instalados, as claves de usuario e os contrasinais, etc., coa molestia de ter que desprazarse o usuario para poder dispor do certificado requirido, ou ter, mesmo, que asumir un custo (caso do lector de tarxetas do Rexistro Mercantil). Neste sentido, deberíase proceder a unificar o método de acceso a todas as administracións, permitindo realizar cun único certificado as operativas necesarias e tratando de evitar, en todo o posible, que o cidadán asuma custos, ben pola adquisición de determinados elementos de hardware ou ben polo desprazamento do solicitante ás oficinas da Administración para poder obter as pertinentes autorizacións.

### ***A obrigatoriedade no uso dos sistemas telemáticos nos trámites administrativos***

En contra do que se podería pensar, o emprego das oficinas virtuais e os trámites telemáticos non sempre son de uso voluntario ou opcional para o administrado. De feito, e segundo se puido comprobar en tempos recentes, diversas administracións tenden a establecer o portelo telemático como algo obrigatorio: é o caso por exemplo do Sistema RED da Seguridade Social (nos seus comezos ofrecíase como unha “opción” para as empresas, pero en caso de que tivesen bonificacións nas cotizacións era obrigatorio o seu uso se querían seguir gozando de tales bonificacións) ou a Axencia Tributaria, que estableceu desde este ano a presentación da declaración do imposto sobre sociedades obrigatoriamente pola Internet (non se admite en papel na propia Administración) ou o imposto sobre determinados medios de transporte, o chamado imposto de matriculación, que debe tramitarse necesariamente pola Internet desde novembro de 2006 (curiosamente só para as declaracións a ingresar. As declaracións con exención ou non suxeición ao imposto débense tramitar en papel e nas propias oficinas da AEAT). Outro caso é o de determinadas subvencións –caso da Xunta de Galicia–, cuxos impresos só son accesibles a través de páxinas web e cuxa cobertura e validación debe realizarse, necesariamente, pola mesma vía, aínda que a presentación definitiva dos impresos obtidos se realiza polo sistema tradicional.

Resulta cando menos insidioso que determinados trámites sexan obrigatorios para o cidadán a través da Internet. Primeiro, porque o cidadán non ten por que dispor da Internet (ben porque non quere ou ben porque non pode, xa que aínda hai zonas sen acceso á Internet de alta velocidade), e, segundo, porque, aínda dispendo de acceso á Internet, se lle está a impor ao cidadán a realización dunhas

actuacións que, como xa se dixo con anterioridade, lle supoñen a asunción de determinadas responsabilidades e dunha carga de traballo administrativo que non lle é propia.

### *Desprazamentos inevitables: os sistemas incompletos*

Xa se fixo referencia anteriormente á existencia de diversos trámites que requiren inevitablemente acudir ao portelo da Administración correspondente, por razón da incorporación de diversa documentación en papel xunto co impreso ou instancia referente ao trámite de que se trate, non cabendo en tales casos o trámite electrónico do procedemento.

Non entanto, hai casos en que, mesmo sendo obrigatoria a tramitación do procedemento por vía telemática, o cidadán debe desprazarse ben para a presentación de diversos documentos ou ben para poder completar debidamente o trámite. É o caso, por exemplo, do imposto de matriculación, que, como xa indiquei, cómpre presentar obrigatoriamente a través da oficina virtual da AEAT –salvo para os casos de exención ou non suxeición ao citado imposto–, pero o pagamento da cota correspondente éixelle ao cidadán acudir a unha entidade bancaria para efectuar o pagamento, obtendo deste xeito o NRC (número de referencia completo, código único correspondente a ese pagamento e que serve de certificado de telo efectuado) necesario para poder completar a presentación da declaración do imposto. Nun caso coma este, como se pode comprobar, para completar o trámite hai que dar tres pasos: un primeiro acceso á oficina virtual da AEAT para a xeración da carta de pagamento, acudir á entidade bancaria para efectuar o ingreso e obter o NRC, e un segundo acceso a esa oficina virtual para completar os datos co NRC obtido e realizar a presentación definitiva da declaración. O mesmo sistema se segue no caso da oficina virtual da Xunta de Galicia.

Casos coma estes demostran que en certos procedementos aínda quedan opcións por facilitarlle ao cidadán á hora de asegurar unha prestación de servizos de xestión plena e máis simplificada dentro do que debe ser a administración electrónica.

### *A desatención e a falta de axudas na xestión electrónica*

Unha das dificultades con que habitualmente se encontra o usuario dos sistemas informáticos das administracións é a falta de axuda á hora de resolver dúbidas en canto á navegación a través das webs e a forma correcta ou máis eficaz de realizar os trámites electrónicos.

O exemplo máis destacado neste ámbito, e que por circunstancias obvias lles corresponde sufrir aos profesionais que se dedican á xestión administrativa e asesoramento ao cidadán, é a plataforma Delt@ do Ministerio de Traballo e Asuntos Sociais, a través da cal se tramitan os partes de accidente de traballo con ou sen baixa médica e que ademais é de uso obrigatorio. Aínda que nos últimos tempos a porcentaxe de fallos da web Delt@ se foi reducindo, non é circunstancia estraña que se produzan de forma recorrente bloqueos, perdas de información –despois de moito tempo empregado cubrindo a información requirida nos partes de accidente– ou simplemente a imposibilidade manifesta de pasar de longo o portal de presentación accedendo aos menús de operativa. Esta plataforma ofrece axuda a varios niveis: por unha parte, un enlace na propia web a diversa información de índole técnica sobre formato dos partes ou das remesas de datos, pouco entendible para os non profesionais da informática; un teléfono 902 que en contadísimas ocasións obtén resposta, ben sexa porque a liña está permanentemente ocupada, ben porque ningún operador responde á chamada; e, por último, un enderezo de correo electrónico que, pola miña experiencia e en reiteradas ocasións, xamais dá resposta.

No extremo oposto, e penso que é o modelo que todas as demais administracións deberían seguir, encóntrase o Sistema RED da Seguridade Social, que en tempo real e cuns operadores sobradamente cualificados, tanto a nivel informático como a nivel dos trámites administrativos propios da Administración de que dependen, ofrecen o mellor nivel de axuda e información, incluso con guiado a través da propia web seguindo os pasos do usuario por visualización *in situ* do acceso deste.

É inadmisíbel, polo tanto, establecer unha operativa inclusive obrigatoria para certos trámites –caso de Delt@– sen que as administracións ofrezan, ao mesmo tempo, e sirva o exemplo antedito do Sistema RED da Seguridade Social como o que *debería ser sempre*, unha axuda e unha información ao usuario, en definitiva ao administrado, dun modo sinxelo, en tempo real, con operadores que respondan cando iso é necesario e coñecedores dos sistemas empregados, cunhas páxinas web sinxelas e intuitivas e cuns enlaces a axudas sobre as mesmas plataformas web que sexan claras, sinxelas e completas.

## Conclusiones

Non cabe dúbida de que a administración electrónica é o futuro chegado ao presente, e que probablemente a totalidade de trámites posibles coas administracións se acaben realizando, se non unicamente, polo menos na súa inmensa maioría, por vía telemática, inclusive con achega de documentación adicional polos mesmos medios (por exemplo, con sistemas de escaneado e autenticación de imaxes que eviten a súa manipulación posterior).

É obvio que favorece enormemente a relación Administración-administrado, dándolle a este rapidez e comodidade, evitándolle a asunción de custos por desprazamento (ou de oportunidade, ao ter que deixar de facer as súas tarefas cotiás pola necesidade de acudir ás oficinas da Administración), establece novas vías de comunicación e participación, e que tamén a nivel interno das propias administracións mellora a súa xestión ao ter xa realizados e mecanizados gran cantidade de procedementos.

Non obstante, quedan aínda pasos por dar á hora de racionalizar o traballo administrativo, ao xurdir, como consecuencia destas novas posibilidades ofrecidas ao cidadán, tempos ociosos por parte do funcionariado (aumentando deste modo os custos asumidos pola Administración e diminuíndo a súa produtividade interna).

Tamén debe establecerse, e neste ámbito é necesario o acordo entre as diversas administracións, un “estándar” en canto á identificación do usuario e aos sistemas de seguridade implantados, pois como se dixo con anterioridade hoxe en día os distintos sistemas de acceso e seguridade son excesivamente heteroxéneos.

En canto á obrigatoriedade dos trámites, suposto que as administracións consideren que as cousas deben ser deste modo, é lexítimo para o cidadán exixir –e non só como consecuencia desa obrigatoriedade– que esas mesmas administracións ofrezan as axudas e información necesarias para poder realizar os devanditos trámites.

En resumo, por medio da administración electrónica abríronse novas vías de comunicación e relación entre administracións e cidadáns, cun enorme potencial en canto ás súas posibilidades, pero ao mesmo tempo con gran cantidade de aspectos por mellorar e simplificar en canto á súa operativa en todos os ámbitos.

## Bibliografía

- CASTELLS, M. e OLLÉ, E. (2004): *El Model Barcelona II: l'Ajuntament de Barcelona a la Societat Xarxa*, UOC, en <http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/ajuntament.html>.
- CONSELLERÍA DE INDUSTRIA E INNOVACIÓN (2006): *Diagnósticos da Sociedade de Información*, en <http://www.sociedadedainformacion.eu/pegsi/diagnosticos.php?lg=gal>.
- CONSELLERÍA DE INDUSTRIA E INNOVACIÓN (2006): *Plano Estratégico Galego da Sociedade da Información (PEGSI) 2007-2010*, en <http://www.sociedadedainformacion.eu/pegsi/pegsi.php?lg=gal>.
- CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS E XUSTIZA (2007): *A Administración electrónica na Sociedade da Información*, en <http://www.ocegoobservatorio.eu/node/1068>.
- CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS E XUSTIZA (2007): *Contexto da Sociedade da Información*, en <http://www.ocegoobservatorio.eu/node/1069>.
- CRiado, J., RAMILO, M.<sup>a</sup> C. e SALVADOR, M. (2002): "¿Administración electrónica o administración relacional? Hacia un modelo de relaciones interadministrativas y externas en el sector público", en *TECNIMAP 2002, VII Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones Públicas*, A Coruña, 15-18 outubro de 2002.
- HEEKS, R. e BAILUR, S. (2007): "Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice", en *Government Information Quarterly*, 24, pp. 242-265.
- TRICAS LAMANA, F. (2007). "El gobierno electrónico: servicios públicos y participación ciudadana", Madrid: Fundación Alternativas, pp. 1-83.  
[http://www.falternativas.org/index.php/component/option,com\\_wrapper/Itemid,99/](http://www.falternativas.org/index.php/component/option,com_wrapper/Itemid,99/).

# BLOQUE III. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA LOCAL



# A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NO ÁMBITO LOCAL. EXPERIENCIAS E LIÑAS DE DESENVOLVEMENTO EN GALICIA

Autor

Guillermo Márquez Cruz





En 1978, o informe Nora-Minc (1980), *La informatización de la sociedad*, na súa perspectiva acerca das novas tecnoloxías da información sinalaba, polo menos, dous impactos: sobre a sociedade e sobre as administracións públicas, que trinta anos máis tarde parecen cumpridamente confirmados. Sobre a sociedade di:

En tempos pasados, toda revolución tecnolóxica provocaba unha intensa reorganización da economía e da sociedade (...). A “revolución informática” terá consecuencias máis amplas. Non é a única innovación técnica destes últimos anos, pero si constitúe o factor común que permite e acelera todas as demais. Sobre todo, na medida en que altere o tratamento e a conservación da información, modificará o sistema nervioso das organizacións e da sociedade enteira (Nora e Minc, 1980: 17).

Respecto ao impacto nas administracións públicas, sinala que:

Á parte das súas atribucións de goberno, o Estado é a maior empresa de servizos do país. Nesta dobre condición, as relacións da Administración coa informática son decisivas. En calidade de cliente máis forte, a Administración actúa sobre todos os actores da profesión informática (...). Como usuaria, recibe frontalmente os efectos da telemática: pode acollelos pasivamente e día a día, ou tamén pode aproveitar a ocasión para influír na súa evolución. Elixir entre estas dúas posicións é fundamental para toda a sociedade. Efectivamente, a informática é máis “estruturante” na Administración que en calquera outra organización, e a Administración é sempre o mellor modelo, pola súa influencia e exemplaridade (Nora e Minc, 1980: 158).

Porén, esta “nova revolución tecnolóxica”, cos seus efectos estruturantes sobre a sociedade e as organizacións, súmase a outros cambios de diversa natureza e concretados en novos paradigmas de Estado e de política administrativa a partir dos anos oitenta do século XX. O nivel territorial local, o Goberno local, non é alleo, obviamente, a estes cambios, como se resume no concepto de *glocalización* (Swyngedouw, 1997). Para Borja e Castells (1997: 328-329), a glocalización supón “destacar o ámbito urbano e o papel xestor-coordinador-promotor dos gobernos locais para a implantación de políticas que teñen en conta uns referentes globais e que se posicionan respecto a eles. En síntese: globalización e mais proximidade”.

Vinte anos despois do informe Nora-Minc (1980), o *e-goberno* e a *e-administración* (Prachet, 1999) son unha realidade. A extensión das tecnoloxías da información e comunicación (TIC) oríentase a tres dimensións: a prestación de servizos, a promoción da democracia e a elaboración de políticas públicas (Criado, Ramilo e Salvador, 2002). A partir da década de 1990, como sinala Criado (2004b: 473),

é “cando a socialización da Internet e a súa concreción nas aplicacións baseadas na World Wide Web fixeron que se comezase a falar de Electronic Government (e-Government)”. Neste sentido, os proxectos de *e-goberno*, como sinala Pratchett (1999), concréntanse na prestación de servizos públicos (*e-administración*), que inclúe as dimensións de xestión, información, tramitación de servizos, formulación de queixas e suxestións. A promoción da democracia (*e-democracia*) referida á consulta nos procesos de toma de decisións, e a dinamización e elaboración de políticas públicas (*e-gobernanza*) que implican a participación activa na elaboración das políticas, xestión e avaliación dos resultados.

Polo tanto, estas tres dimensións son trasladables ao Goberno local, polo que a *e-administración local* non é máis que a translación a este nivel territorial dunha definición xenérica da administración electrónica como, por exemplo, a que propón Martínez Usero (2007: 76): a “relación do Goberno cos seus cidadáns, con/entre os seus funcionarios, cos seus provedores (ou empresas), ou con outros gobernos a través do fluxo electrónico proporcionado pola Internet ou outros medios dixitais de comunicación, co fin de intercambiar información entre as partes e/ou prover un servizo público determinado”.

Desta definición despréndese a inserción da administración electrónica na era da gobernanza democrática, do goberno multinivel e en rede. Polo tanto, un termo integrador á vez que diferenciador, que pode resumir estas funcións de goberno e administración, os procesos de representación e as dinámicas de participación, e as relacións intergubernamentais no nivel local, é o de *e-ayuntamiento/e-concello*. Con este termo acentúase non xa unha identificación institucional precisa, senón tamén política, é dicir, o conxunto de accións do goberno da comunidade local que teñen por obxecto a implantación de políticas públicas locais orientadas ao fomento da sociedade da información e da comunicación (por exemplo, cidades dixitais), e a incorporación das TIC para desenvolver as tres dimensións citadas: a prestación de servizos, a promoción da democracia e a elaboración de políticas públicas.

En consecuencia, consideramos diversos factores a ter en conta: o contexto da administración electrónica (a evolución do sector público, da burocracia á nova gobernanza); a institucionalización da administración electrónica; e, en último lugar, unhas consideracións respecto á administración electrónica nos concellos de Galicia.

## 2. O contexto da administración electrónica: a evolución do sector público, da burocracia á nova gobernanza

Nos anos sesenta do século XX aparece o concepto de reforma administrativa que respondía a un proceso de adopción continxente de novas orientacións organizativas, xunto á incorporación de novas técnicas e modificacións estruturais (Villoria, 1996). Agora ben, o concepto de modernización administrativa<sup>60</sup> non só subsume o concepto de reforma como un proceso continuo de adaptación da organización, senón que faría fincapé na continxencia dos cambios; é dicir, unha posta ao día permanente da Administración pública en relación coas estratexias asumidas polo Estado, os recursos de que dispón, a aplicación da pluralidade de medios e técnicas para a xestión pública e a capacidade de modelación da estrutura organizativa por medio da cal actúa.

<sup>60</sup> Para Canales (1994: 67), o termo que vai substituír ao de reforma é o de *modernización*. Un termo que engloba unha pluralidade de orientacións, “cuxo énfase e finalidade estaba sobre todo no cambio na cultura organizativa e nas formas técnicas de actuacións públicas”. Se en España este cambio se denomina *modernización*, segundo Echebarría (1993: 135), no Reino Unido recibe o nome de “estratexia de eficiencia”; “desburocratización” en Alemaña; “descentralización” en Holanda; “desregulación” nos EE.UU.; “renovación” en Suecia e Francia; “restauración” en Dinamarca”. Véxase tamén ao respecto a síntese acerca das distintas valoracións e usos deste termo que realiza Löffler (1996: 16-18), sobre o que sinala que “os temas xerais da *modernización administrativa* dos noventa son a calidade (na xestión) e a orientación ao cliente”.

De acordo coa análise de Steurer (2004) sintetizada no cadro 1, pódense observar cronoloxicamente as orientacións do cambio partindo dos obxectivos clave, o enfoque xeral, o *paradigma* de política administrativa e o paradigma de Estado consecuente. A nosa atención céntrase xustamente nos dous paradigmas de política administrativa, a *nova xestión pública* (NXP) e a *nova gobernanza*, relacionados co desempeño das competencias locais. En definitiva, o establecemento da denominada *nova xestión pública* como resultado da confrontación de dous modelos de Administración pública: o *burocrático*<sup>61</sup> e o *posburocrático*<sup>62</sup> (Echebarría, 1993; Brugué, 1996), ou ben o *garantista* e o *posgarantista* (Boix, 1994).

**Cadro 1:** Evolución do cambio do sector público desde 1920 á actualidade

Aspectos do cambio	1920 - 1970	1980 - 1990	1990 - hoxe
Obxectivos clave	Orde pública e rendición de contas (legalidade e lexitimidade)	Fracaso administrativo/do Estado debido á súa debilidade (ineficiencia)	Fracaso administrativo/do Estado debido á súa complexidade (ineficacia)
Enfoque xeral	Burocratización	Xestión	Gobernanza
Paradigma de política administrativa	Clásico burocrático ("Administración pública")	Nova xestión pública	Nova gobernanza
Paradigma de Estado	Estado activo ("Estado de benestar")	Estado mínimo ("Estado minimalista")	Estado facilitador

**Fonte:** Steurer (2004: 4).

Esta *nova xestión pública* agrupa, non obstante, diferentes correntes e modelos de xestión, uns analíticos e outros de carácter normativo. O estudo de Barzelay (2003) analiza o desenvolvemento da evolución da *nova xestión pública*, as súas orixes e os seus problemas, como política de xestión pública, e cuxos referentes empíricos principais foron o Reino Unido, Australia e Nova Celandia.

En síntese, as orientacións da nova xestión pública céntranse en: a desregulación, a axencialización, a xerencialización, a privatización, a externalización de servizos públicos (xestionados por organizacións privadas con ou sen ánimo de lucro), a ética na xestión pública, a participación cidadá, a cali-

<sup>61</sup> O modelo burocrático que ten as súas raíces teóricas en Weber é un modelo de estruturación do traballo que se concreta na delimitación competencial por órganos, a centralización de decisións, os controis previos á execución e a predeterminación dos procedementos administrativos. O fincapé recae sobre a legalidade das actuacións, do procedemento a través das regras establecidas, máis que sobre a determinación ou o control acerca dos resultados da acción administrativa (Subirats, 1989). O proceso de burocratización intensiva da Administración pública coincide, segundo Echebarría (1993: 82-83), "co desenvolvemento do intervencionismo do Estado na sociedade industrial de principios de século. O positivismo xurídico en que desemboca o principio de legalidade necesita descansar sobre unha estrutura organizativa sólida, que obedeza á máxima racionalidade ou calculabilidade no seu comportamento".

<sup>62</sup> Esta concepción despréndese das transformacións das *estratexias* do Estado e da racionalidade da xestión de acordo coas novas funcións da Administración pública. Esta situación formula a necesidade dunha adaptación do deseño organizativo, continxente coas novas funcións para o cumprimento máis eficaz dos obxectivos. Un exemplo da concepción *posburocrática*, segundo Echebarría (1993: 108), ofréceno o cambio na tecnoloxía do control organizativo co seu impacto na organización e xestión dos servizos públicos. "Os cambios tecnolóxicos –mecanización, automatización e procesamento electrónico de datos– están contribuíndo á emerxencia dun modelo de organización que fai compatible unha ampla descentralización das operacións, xunto a unha maior capacidade de dirección central do conxunto".

dade dos servizos públicos e a orientación ao cliente, entre outros. En todo caso, destas correntes despréndense dúas orientacións, segundo Ramió (2004):

- a) As que adoptan un enfoque neoempresarial e que fan fincapé no cálculo económico<sup>63</sup>, a eficacia e a eficiencia<sup>64</sup>, e a orientación ao cliente<sup>65</sup>.
- b) As que se denominan neopúblicas e que acentúan a repolitización, a racionalización e o control da externalización dos servizos públicos, a participación cidadá e a ética na xestión pública<sup>66</sup>.

Destas dúas orientacións, a maioritaria ou a que tivo un maior desenvolvemento é a *neoempresarial*, mesmo na Administración local. As implicacións concrétanse no deseño de sistemas administrativos flexibles cunhas prácticas e efectos non sempre desexables.

Non obstante, o que hai que indicar é que o público non está en crise, en todo caso, a forma de encarrar o público, de reinventar o público, con outros valores e outros instrumentos (Osborne e Gaebler, 1994; Osborne e Plastrik, 1998). A modernización administrativa, neste caso a Administración local, non pode esquecer, polo menos, dous elementos que a configuran como organización e como institución: en primeiro lugar, os principios e valores inherentes a esta que impregne unha cultura organizativa sólida e cohesionada configurada sobre valores públicos; e, en segundo lugar, a regulación e a xestión do persoal nun sentido amplo.

Respecto ao primeiro elemento, destaca a implantación de principios e valores de carácter neoempresarial, ademais da privatización e a externalización para evitar os problemas –se é o caso– da xestión dos empregados públicos e, respecto ao segundo, o cambio de feito do modelo de función pública. O cambio de modelo tradúcese no tránsito dos procedementos de recrutamento de carácter cerrado (rígido ou continental) por un modelo flexible ou anglosaxón (aberto) para obviar a súa rigidez. A disfunción que se pode entrever é que a flexibilidade dos procedementos de recrutamento do persoal pode dexenerar nun sistema clientelar de carácter preburocrático, á vez que na politización de determinados ámbitos profesionais e na vulneración dos principios públicos de igualdade, capacidade e mérito para o acceso e na carreira dos empregados públicos<sup>67</sup>.

<sup>63</sup> A Lei 47/2003, do 26 de novembro, xeral orzamentaria, está na dirección da NXP, ao regular a actividade financeira das entidades públicas en España, na medida en que incide no control de legalidade e na boa xestión financeira, á vez que destaca o seguimento de obxectivos e a súa efectividade, as tarefas asignadas ao control financeiro permanente e á auditoría na súa modalidade de auditoría operativa (Carrasco e outros, 2005: 12).

<sup>64</sup> Neste sentido, no artigo 133 da Lei 57/2003, do 16 de decembro, de medidas para a modernización do Goberno local (LMMGL), entre os criterios da xestión económico-financieira no réxime dos municipios de gran poboación, establécese: “e) A introdución da exigencia do seguimento dos custos dos servizos; e, f) A asignación de recursos, de acordo cos principios de eficacia e eficiencia, farase en función da definición e o cumprimento de obxectivos”.

<sup>65</sup> A investigación de Carrasco e outros (2005) trata de achegar a NXP á Administración local, centrándose en dous aspectos que son cualificados de claves para a súa implantación, como son a contabilidade de custos ou analítica e os indicadores de xestión.

<sup>66</sup> Sobre a ética pública, véxase OCDE (1997 b) e Villoria (2000).

<sup>67</sup> Entre as críticas á nova xestión pública destacamos, a modo de exemplo, a posición de Crouch (2004: 74) respecto ás implicacións políticas para a democracia, entre as reflexións do cal extraemos as seguintes: “A medida que o goberno externaliza e subcontrata un número crecente das súas actividades propias (habitualmente por recomendación de persoas do sector privado), o valor potencial de poder acceder á consecución de contratos estatais tamén aumenta (...). Se un dos trazos definitorios da política actual é o desprazamento desde a política de partidos ao modelo liberal de grupos de presión e colectivos de activistas, entón encontrámonos fronte a un importante fenómeno que sinala que o modelo dos grupos de presión permitirá que aumente aínda máis o poder das grandes empresas e daqueles que ocupan os postos relevantes no seu seo. O poder que estes posúen xa nas súas respectivas empresas traducirase nun poder político aínda maior que suporá un importante desafío aos equilibrios democráticos”.

O segundo paradigma de política administrativa vén definido pola denominada *gobernanza*. Sen entrar en cuestións terminolóxicas (Nicandro, 2001), asistimos á institucionalización dun concepto que comprende unha nova forma de adoptar decisións públicas distinta da xerárquica tradicional. Desde os anos noventa do século pasado comezou a explicarse a gobernabilidade da Unión Europea a partir do concepto de gobernanza, entendida como estrutura de toma de decisións a través de redes multinivel de actores gobernamentais e non gobernamentais. Finalmente, este enfoque concrétese no *Libro Branco da Gobernanza Europea* (Unión Europea, 2001): “co argumento de que a eficacia das decisións é maior se se conta coa información e experiencia que proporcionan os que deban cumprir e facer cumprir as normas, así como os expertos técnicos na materia, preténdese canalizar a participación destes actores na adopción de decisións públicas” (Losada, 2005). Desta maneira, “en lugar de delegar esa función en institucións representativas, como ata agora era habitual, a gobernanza europea, tal e como é proposta pola Comisión, propugna a participación da sociedade civil, un conxunto non definido de intereses públicos e privados, na adopción das decisións públicas” (Losada, 2005). En definitiva, baixo dúas ideas forza: a lexitimidade das institucións políticas fundamentada na eficiencia, e unha nova forma de entender as políticas públicas en clave multinivel e de rede<sup>68</sup>.

O concepto de gobernanza créase a finais dos anos sesenta do século pasado, segundo Mayntz (2000), e tivo unha aplicación e un desenvolvemento en diferentes campos<sup>69</sup>. Entre as diversas aplicacións que identifica Natera (2004), a que se corresponde co obxecto da investigación é o da “gobernanza local”. Antes de centrar o ámbito concreto, consideramos o concepto de gobernanza que, malia non ser unívoco nin tampouco un modelo único, si considera as características de identificación.

Entre as referencias conceptuais cabe destacar, entre outras, as de Kooiman (1993, 2003, 2004), Rhodes (1996, 1997b), Stoker (1998), Mayntz (2000, 2001), Pierre (2000) e Salamon (2002). Destas contribucións, Rhodes (1996) ofrece seis acepcións de gobernanza entendida como: a) Estado mínimo, non intervencionista; b) perspectiva empresarial global que inclúe tanto goberno como xestión da empresa; c) nova xestión pública, é dicir, a asunción de métodos e principios de organización de tipo privado no sector público, introducindo incentivos diferenciados segundo os resultados, como a competición de mercado na provisión dos servizos públicos; d) “boa gobernanza”, é dicir, principios que han de impulsar o exercicio do poder político; e) sistemas sociocibernéticos, é dicir, a gobernanza é o resultado das formas sociopolíticas interactivas de gobernar; e f) “redes auto-organizadas”, polo que o Goberno non ten poder suficiente para exercer a súa vontade sobre outros actores, posto que outras institucións sociais son autónomas e non son controladas por outros actores nin polo Goberno, senón que son libres e responsables. Estas acepcións de gobernanza aluden tanto a unha “nova forma de goberno complexa” como a un conxunto de “principios do bo goberno”. Igualmente, de forma implícita a gobernanza inclúe aspectos descritivos, normativos e valorativos na acción de dirección social nas sociedades contemporáneas.

<sup>68</sup> Sobre a gobernanza na Unión Europea e comentarios sobre o *Libro branco*, remitímonos, entre outros, a: Closa (2003); Comité das Rexións (2003); Hooghe e Marks (2001); Morata, Lachapelle e Paquin (2004); e Morata (2004).

<sup>69</sup> Natera (2004: 4-5) identifica, polo menos, oito aplicacións: 1) no ámbito da xestión pública, na súa conexión co paradigma da nova xestión pública; 2) no ámbito da análise de políticas públicas, onde as análises sobre “redes de políticas” foron reformuladas e reinterpretadas no marco da gobernanza; 3) na economía política, onde o intercambio público-privado pasou a concibirse en termos de gobernanza; 4) no ámbito da xestión empresarial; 5) nas relacións internacionais, onde se veu producindo un interese crecente por estudar as tendencias cara á “gobernanza sen goberno” ou “gobernanza global”; 6) na estratexia dalgúns organizacións internacionais, as Nacións Unidas, o Fondo Monetario Internacional e o Banco Mundial, promovendo a “boa gobernanza”; 7) no terreo da política urbana, o estudo da “gobernanza local” e, en particular, das redes de participación cidadá; e, 8) no ámbito da Unión Europea, para destacar a natureza negociada das relacións entre institucións locais, rexionais, nacionais e transnacionais no desenvolvemento das políticas comunitarias, no que xa se dá en chamar “gobernanza multinivel”, e que tenden a converter a Comisión nunha auténtica “organización-rede”.

Entre as definicións de gobernanza consideramos, en primeiro lugar, a de Kooiman (2004: 172):

O goberno interactivo ou socio-político será considerado como os acordos con que tanto os actores públicos como os privados perseguen solucionar problemas sociais ou crear oportunidades sociais, preocuparse polas institucións sociais en que estas actividades de goberno teñen lugar e formular os principios de acordo cos cales estas actividades se levan a cabo. O termo gobernanza denota ideas conceptuais ou teóricas sobre este tipo de actividades de goberno.

A segunda definición de gobernanza que consideramos polo seu contido ecléctico é a de Chaqués (2004: 158), que utiliza a denominación de *governance* ou *gubernación*:

O termo gubernación fai referencia á creación de redes de políticas a escala global nas cales os actores múltiples interactúan entre si de forma constante para asegurar a gobernabilidade do sistema político. Pon de manifesto unha realidade política nova, nun contexto de globalización, na cal non existe un centro director desde o que se exerce o control da actividade política. Reflicte como os estados deixan de dominar o escenario político dentro e fóra do seu territorio e comparten poder cun conxunto de actores cada vez máis amplo, heteroxéneo e complexo.

A adaptación de concepto de gobernanza ao nivel territorial de goberno local tamén ofrece algunhas definicións cos seus matices e enfoques, entre as que destacamos as seguintes:

- Le Galès (1995: 90) define a *gobernanza urbana e territorial* en termos de acción colectiva “como a capacidade de integrar e darlles forma aos intereses locais, ás organizacións, aos grupos sociais e, simultaneamente, a capacidade de representalos no exterior, de desenvolver as estratexias máis ou menos unificadas en relación co mercado, co Estado, coas demais cidades e con outros niveis de goberno”.
- Para Goss (2001: 11) o termo de *gobernanza local* “describe unha nova e emerxente forma de tomar decisións no nivel local que se desenvolve a través de diferentes relacións, tanto entre axencias públicas como entre estas e os cidadáns”.
- Bovaird, Löffler e Parrado (2002: 12) definen a *gobernanza local* “como o conxunto de regras formais e informais, de estruturas e de procesos a través dos cales os ‘stakeholders’<sup>70</sup> resollen os seus conflitos colectivos e satisfán as súas necesidades sociais. Trátase dun proceso inclusivo, xa que cada ‘stakeholder’ incorpora calidades, habilidades e recursos importantes para o conxunto. Neste proceso, son factores críticos a construción e o mantemento da confianza, o compromiso e a negociación”.

Por último, a acción de goberno baixo un sistema de gobernanza tamén presenta algunhas cuestións como as relativas á súa avaliación (Parrado, Löffler e Bovaird, 2005), por exemplo, da local, e tamén asociados á propia dinámica da gobernanza. Neste caso, Natera (2004: 27-29), por exemplo, identifica algúns problemas: a complexidade do proceso decisional asociado aos sistemas de gobernanza; o esvaecemento das responsabilidades (*accountability*), que atopa a súa expresión institucional na desaparición dos límites entre o público e o privado; e, cando os responsables públicos e líderes políticos desenvolvan as tarefas correspondentes á coordinación, guía e integración de redes, poden fracasar, por razón das tensións e os problemas coas organizacións da sociedade civil.

<sup>70</sup> O termo *stakeholder*, que significa implicados ou interesados, non tería só unha referencia aos actores empresariais (Kelly, Kelly e Gamble, 1997), ou grupos ou colectivos máis organizados, senón tamén a todos aqueles afectados pola decisión.

Respecto á gobernanza local, Jouve (2002), na súa análise sobre a gobernanza metropolitana en Europa, tamén destaca algunhas cuestións críticas relativas ao “gobierno en rede”. En concreto, destaca que “outro límite estrutural dunha gobernanza mediante redes de políticas é o déficit democrático”. A lexitimidade que estrutura as redes de política pública é funcional e concédelle ás metrópoles – neste caso – capacidade de acción. Pero “non resolve a cuestión da definición democrática das decisións colectivas” e engade que “a gobernanza mediante as redes de política pública está, pois, directamente enfrontada á desaparición da responsabilidade política e á tendencia á tecnocratización” (Jouve, 2002: 171).

En resumo, os cambios que introducen os paradigmas de política administrativa supoñen resituarse, no marco da prestación dos servizos públicos, por exemplo, locais, a harmonización da *burocracia* (os procesos garantistas), do *xerencialismo* (eficacia e eficiencia) e da *gobernanza* (a integración na toma de decisións de actores públicos e sociais). Neste sentido, no cadro 2 exemplifícanse os cambios no sistema de goberno, por exemplo, nunha cidade francesa (Prats, 2005: 184-185), en que se poden apreciar a grandes trazos os novos roles, incluída a incorporación das TIC.

**Cadro 2:** Notas comparativas no sistema de goberno nunha cidade francesa

EN 1960	HOXE
<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Había poucos niveis de goberno e os gobernos non se encontraban en competencia.</li> <li>2.- A Administración era fundamentalmente servizos dentro da xurisdición municipal.</li> <li>3.- As tarefas e competencias gobernamentais locais eran claras.</li> <li>4.- A formación de coalicións con outras administracións non estaba na vida diaria.</li> <li>5.- A lexislación europea non importaba ou importaba pouco.</li> <li>6.- Facíase planificación urbanística pero non se tiña case ningunha responsabilidade sobre o desenvolvemento económico.</li> <li>7.- O alcalde tendía a ser un barón local poderoso, controlador da súa organización política local, capaz de negociar e obter beneficios do poder central, en estreita relación co prefecto departamental ou directamente coas autoridades centrais, ao que lle axudaba o cúmulo de mandatos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Actúa en competencia con departamentos e rexións que son autoridades representativas.</li> <li>2.- Participa nunha comunidade urbana local e en varias organizacións intermunicipais.</li> <li>3.- Lidera diversas asociacións ou partenariados público-privados.</li> <li>4.- Encóntrase asociado aos efectos máis diversos cos niveis de goberno máis amplos.</li> <li>5.- Ten funcións máis amplas, menos precisas e crúzanse coas doutras administracións.</li> <li>6.- O desenvolvemento económico é unha obsesión.</li> <li>7.- Experimenta con privatizacións, ONG e os instrumentos da <i>nova xestión pública</i>.</li> <li>8.- Experimenta con goberno electrónico.</li> <li>9.- Os procesos de definición do interese xeral cambiaron.</li> <li>10.- O mapa de actores volveuse máis complexo e fragmentado.</li> <li>11.- As culturas civil e política mudaron; o rol dos partidos, tamén; a súa conexión con eles, tamén.</li> <li>12.- A oferta diaria de ameazas e oportunidades, de produtos e servizos, de problemas e solucións..., a través dos medios de comunicación, o sector privado e as organizacións civís..., parece inmanexable...</li> </ol>

**Fonte:** Elaboración propia, a partir de Prats (2005: 184-185).

### 3. A institución da administración electrónica

De acordo coa perspectiva dos impactos na sociedade e nas administracións públicas das novas tecnoloxías da información e da comunicación, anteriormente citadas do informe Nora-Minc (1980), consideramos, en primeiro lugar, o alcance da sociedade da información a principios do século XXI. No cadro 3 pódense observar un conxunto de indicadores referidos a países europeos, entre os que destacan os usuarios da Internet, os fogares que dispoñen de acceso, as escolas conectadas, o comercio electrónico e o traballo a distancia (*e-Work*).

**Cadro 3:** Indicadores da sociedade da información e PIB por países

Países	Ranking SI 2002 (ISI)	% usuarios da Internet <sup>1</sup>	Penetración da Internet en fogares <sup>2</sup>	% escolas conectadas <sup>3</sup>	PC en rede/100 alumnos <sup>4</sup>	Comercio electrónico <sup>5</sup>	Traballo a distancia <sup>6</sup> (e-Work)	PIB per cápita <sup>7</sup>
Suecia	1	67,8	64,2	99	11,0	43,4	10,1	25,8
Dinamarca	5	62,7	64,5	100	25,0	37,5	17,4	30,0
Holanda	6	60,8	65,5	92	5,4	31,4	9,6	23,2
Reino Unido	7	45,4	45,0	99	10,6	30,5	10,4	23,9
Finlandia	8	51,9	53,7	99	12,0	37,2	12,4	23,4
Alemaña	15	36,5	40,9	99	4,1	44,6	3,7	22,7
Austria	16	57,8	49,1	94	6,3	Nd	4,0	22,3
Bélxica	19	38,0	43,7	93	4,6	20,1	4,6	26,2
Francia	20	27,9	35,5	89	6,1	28,0	5,6	21,5
Irlanda	21	38,0	47,9	99	5,0	38,9	3,3	25,2
Italia	23	36,1	35,4	88	2,9	20,2	3,1	18,6
España	24	25,9	29,5	94	6,4	20,1	3,6	14,0
Grecia	25	13,2*	9,2	59	Nd	14,4	3,3	10,7
Portugal	26	50,0	30,8	92	5,1	13,2	2,4	10,6

<sup>1</sup> European Travel Commission, 2002. \*Os datos para Grecia son de 2001. Eurobarómetro: <sup>2</sup> abril 2002; <sup>3</sup> xuño 2002; <sup>4</sup> marzo 2002; <sup>5</sup> novembro 2001 (porcentaxe de usuarios da Internet que realizaron compras *on line*); <sup>6</sup> novembro 2000. <sup>7</sup> OECD, 2000 (baseado no poder adquisitivo).

**Fonte:** Welp (2004).

España está no posto 24 no *ranking* mundial da sociedade da información, de acordo co *Information Society Index (ISI)*<sup>71</sup>, e ocupa os últimos lugares dos países europeos, xunto con Grecia e Portugal. Igualmente, do conxunto de indicadores rexistrados, España non supera a media dos catorce países europeos, excepto no relativo ás escolas conectadas.

<sup>71</sup> Este indicador mide o número de ordenadores en distintas áreas, a difusión da Internet, comercio electrónico, infraestruturas de información (líñas telefónicas por fogares, teléfonos móbiles, subscricións ao cable) e sociais.



Respecto aos indicadores sobre o equipamento e acceso ás TIC por comunidades autónomas, o informe *eEspaña 2006* da Fundación France Telecom (2006) ofrece o alcance territorial da sociedade da información (cadro 4). Os catro indicadores relativos aos fogares con infraestrutura de información (con ordenador, acceso á Internet e alta velocidade) e usuarios da Internet rexistra a seguinte media para o total de España: o 50,6% dos fogares dispón de ordenador; o 32,6% conta con acceso á Internet; e o 19,4% ten conexión de alta velocidade. En canto aos usuarios da Internet, alcanza o 41,2%.

No conxunto das dezasete comunidades autónomas, Estremadura ocupa o límite mínimo nos catro indicadores e Madrid o límite máximo. Porén, Galicia ocupa o penúltimo posto no desenvolvemento da sociedade da información, o 16 nos indicadores relativos a fogares con ordenador, acceso á Internet e usuarios da Internet, e o 15 respecto a fogares con conexión a liñas de alta velocidade.

**Cadro 4:** Principais indicadores de equipamento e acceso TIC por comunidades autónomas

Comunidade autónoma	Fogares con ordenador %	Fogares con acceso á Internet %	Usuarios da Internet %	Fogares con alta velocidade %
A Rioxa	47,5	29,5	38,4	16,2
Andalucía	45,6	26,3	35,1	16,0
Aragón	50,2	33,8	37,8	18,1
Asturias	48,5	32,5	39,6	23,4
Baleares	49,8	33,9	45,7	23,2
C. Valenciana	47,6	29,4	39,2	17,5
Canarias	51,5	32,6	41,6	22,7
Cantabria	47,9	30,3	38,9	18,8
Castela e León	44,1	27,0	35,6	14,9
Castela-A Mancha	44,2	24,0	36,3	11,6
Cataluña	56,5	40,9	47,8	24,7
Estremadura	42,1	21,5	33,7	9,8
Galicia	43,2	22,0	34,6	12,6
Madrid	61,2	42,9	51,2	26,4
Murcia	47,1	27,5	36,9	15,4
Navarra	52,5	37,0	42,0	15,8
País Vasco	56,8	40,8	44,7	21,2
<b>Total nacional</b>	<b>50,6</b>	<b>32,6</b>	<b>41,2</b>	<b>19,4</b>
Mediana	47,9	30,3	38,9	17,5
Desviación típica	5,1	6,3	4,8	4,7
Límite mínimo (Estremadura)	42,1	21,5	33,7	9,8
Límite máximo (Madrid)	61,2	42,9	51,2	26,4

**Fonte:** Elaboración propia, a partir de Fundación France Telecom (2006: 92, táboa 5.1).

En canto á institucionalización da administración electrónica, destacan as diferentes iniciativas no ámbito da Unión Europea, da Administración xeral do Estado, das comunidades locais e dos gobernos locais, nunha dobre dirección: os programas para o desenvolvemento da sociedade da información, con funcións de liderado (Jordana, 1999); e a lexislación e normativas respecto á implantación da administración electrónica. Sobre os programas, cabe destacar a iniciativa e-Europe, impulsada polos xefes de Estado e de Goberno da Unión Europea no Consello de Lisboa de 2000<sup>72</sup>. Na Administración xeral do Estado, o programa para a implantación da sociedade da información é o INFO XXI, de 2000, incluída a administración electrónica. O Plan Avanza (2006-2010), aprobado polo Consello de Ministros do 4 de novembro de 2005, en que se establece o protocolo de para o desenvolvemento da sociedade da información e un plan para a converxencia con Europa e entre as comunidades autónomas e as cidades autónomas de Ceuta e Melilla<sup>73</sup>.

Nas comunidades autónomas destácanse dous períodos: a principios dos anos noventa do século XX, cos programas de reforma e modernización administrativa, que inclúen a racionalización, simplificación e informatización dos procedementos administrativos (Márquez, 1997); e, en segundo lugar, a partir de 2000, cos plans relacionados co impulso da sociedade da información. O programa de reforma administrativa da Xunta de Galicia, impulsado a principios dos noventa, considera que a informatización é a arquitectura do sistema, á vez que crea, a partir de 1997, os *servizos de resposta inmediata* (SERI). En canto ao impulso da sociedade da información, é un exemplo o *Plan Estratégico Galego para a Sociedade da Información* (PEGSI), 2007-2010, aprobado polo Consello da Xunta de Galicia o 10 de xaneiro de 2007<sup>74</sup>.

Por último, está o impulso da administración electrónica nos gobernos locais mediante o acordo, en 2003, entre o Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, e a Federación Española de Municipios e Provincias (FEMP), para a difusión e implantación da ferramenta PISTA Administración Local<sup>75</sup>.

A segunda consideración sobre a institucionalización da administración electrónica é a relativa aos instrumentos xurídico-políticos en que se concreta. En primeiro lugar, as directivas da Unión Europea (cadro 5) que teñen relación con algunhas materias relacionadas coa sociedade da información, como, por exemplo, as relativas ao tratamento de datos persoais, a sinatura electrónica ou o comercio electrónico.

<sup>72</sup> As liñas de actuación deste programa son as seguintes: 1. Dar acceso á xuventude europea á era dixital. 2. Abaratar o acceso á Internet. 3. Acelerar a implantación do comercio electrónico. 4. Unha Internet rápida para investigadores e estudantes. 5. Tarxetas intelixentes para acceso a aplicacións electrónicas. 6. Capital-risco para pemes de alta tecnoloxía. 7. A participación dos discapacitados na cultura electrónica. 8. A saúde en liña. 9. O transporte intelixente. 10. A Administración pública en liña.

<sup>73</sup> O Plan Avanza responde ao mandato que a Comisión Europea lles realiza aos estados membros no seu PLAN 2010, «Unha Sociedade da Información Europea para o crecemento e a ocupación», do 31 de maio de 2005.

<sup>74</sup> A dotación do PEGSI é de 800 millóns de euros, dos que a Xunta de Galicia achega 675.

<sup>75</sup> O programa PISTA (Promoción e Identificación de Servizos de Telecomunicacións Avanzadas) está dirixido, sobre todo, aos pequenos e medianos municipios, para o impulso da Administración electrónica local. O enfoque deste programa "consiste en que as entidades supramunicipais (deputación, mancomunidade) sexan as encargadas de lles ofrecer aos pequenos e medianos municipios servizos de aloxamento e mantemento de sistemas e de contidos, de forma que estes dispoñan dos mesmos servizos de portal web e teleadministración que calquera gran municipio. Por outra parte, a FEMP ofreceralles apoio e formación tanto ás entidades supramunicipais como aos pequenos e medianos municipios" (FEMP, Xornadas PISTA Administración Local, Madrid, 25 de novembro de 2005).

## Cadro 5: Normativa sobre a sociedade da información e administración electrónica: Directivas da Unión Europea

- Directiva 1995/46/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, relativa á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e á libre circulación destes datos.
- Directiva 1999/93/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, pola que se establece un marco comunitario para a sinatura electrónica.
- Directiva 2000/31/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, relativa a determinados aspectos xurídicos dos servizos da sociedade da información, en particular o comercio electrónico no mercado interior (Directiva sobre o comercio electrónico).
- Directiva 2001/29/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, relativa á harmonización de determinados aspectos dos dereitos de autor e dereitos afíns aos dereitos de autor na sociedade da información.
- Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeo e do Consello, relativa ao tratamento dos datos persoais e á protección da intimidade no sector das telecomunicacións electrónicas (Directiva sobre a privacidade e as comunicacións electrónicas).
- Directiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, relativa á reutilización da información do sector público.

**Fonte:** Elaboración propia.

En segundo lugar, a lexislación promulgada no ámbito das competencias do Estado durante cinco lexislaturas, entre 1992 e 2007 (cadro 6), a partir da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, en que se establece que “as administracións públicas impulsarán o emprego e aplicación das técnicas e medios electrónicos, informáticos e telemáticos, para o desenvolvemento da súa actividade e o exercicio das súas competencias, coas limitacións que á utilización destes medios establecen a Constitución e as leis” (art. 45.1). A última norma é a Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, con alcance de aplicación a todas as administracións públicas, aos cidadáns nas súas relacións coas administracións e ás relacións entre as distintas administracións públicas.

Igualmente, as comunidades autónomas teñen implantados servizos de administración electrónica<sup>76</sup> como, por exemplo, a Xunta de Galicia, entre os que se distinguen aqueles en que se require ou non dispor de certificado dixital (cadro 7). Xunto á prestación destes servizos, tamén cabe destacar a colaboración en materia de administración electrónica entre comunidades autónomas, con extensión ás entidades locais<sup>77</sup>.

<sup>76</sup> Sobre a evolución e fases de desenvolvemento da e-administración autonómica, véase os informes de la Fundación Telefónica (2006, 2007) sobre la sociedad de la información en España. También existen regulaciones legislativas específicas, por ejemplo, sobre la implantación de la e-administración autonómica (Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra), o de impulso al empleo y la aplicación de las técnicas y medios electrónicos y telemáticos (Lei 4/2006, do 30 de xuño, de transparencia e de boas prácticas na Administración pública galega).

<sup>77</sup> Un exemplo é o “Convenio de colaboración en materia de Administración electrónica entre a Junta de Andalucía e a Xunta de Galicia” (*Boletín Oficial do Parlamento de Galicia*, VII lexislatura, núm. 473, 19 de decembro de 2007). O convenio destaca que ambas as administracións se comprometen a manterse informadas dos cambios no seu software orixinal. Así mesmo, as dúas partes estarán obrigadas a buscar os mecanismos de cooperación necesarios que permitan fomentar e dirixir actuacións encamiñadas a informar e achegar os medios da Administración electrónica aos cidadáns. En virtude do convenio, unha comisión de seguimento formada polos titulares da Dirección Xeral de Administración Electrónica e Calidade dos Servizos da Junta de Andalucía e da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas da Xunta de Galicia encargarase, entre outras cousas, de facilitar as posibles adhesións que sexan solicitadas polas entidades locais situadas nos seus respectivos ámbitos territoriais.

**Cadro 6:** Normativa sobre a sociedade da información e administración electrónica: Administración xeral do Estado

Lexislatura	Normativa
IV 1989-1993	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común.</li> </ul>
V 1993-1996	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei 42/1995, do 22 de decembro, das telecomunicacións por cable.</li> <li>- Real decreto 263/1996, do 16 de febreiro, polo que se regula a utilización de técnicas electrónicas, informáticas e telemáticas pola Administración xeral do Estado.</li> </ul>
VI 1996-2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei 12/1997, do 14 de abril, de liberalización das telecomunicacións.</li> <li>- Lei 11/1998, do 24 de abril, xeral de telecomunicacións.</li> <li>- Real decreto 772/1999, do 7 de maio, polo que se regula a presentación de solicitudes, escritos e comunicacións, ante a Administración xeral do Estado, a expedición de copias de documentos e devolución de orixinais e o réxime das oficinas de rexistro.</li> <li>- Real decreto 1289/1999, do 23 de xullo, de creación da comisión interministerial da sociedade da información e das novas tecnoloxías en España.</li> <li>- Real decreto-lei 14/1999, do 17 de setembro, polo cal se regula o uso da sinatura electrónica, o recoñecemento da súa eficacia xurídica e a prestación ao público de servizos de certificación.</li> <li>- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.</li> </ul>
VII 2000-2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Real decreto 1317/2001, do 30 de novembro, polo que se desenvolve o artigo 81 da lei 66/1997, do 30 de decembro, de medidas fiscais, administrativas e da orde social, en materia de prestación de servizos de seguridade, pola Fábrica Nacional de Moeda e Timbre-Real Casa da Moeda, nas comunicacións a través de medios electrónicos, informáticos e telemáticos coas administracións públicas.</li> <li>- Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e de comercio electrónico.</li> <li>- Real decreto 209/2003, do 21 de febreiro, polo que se regulan os rexistros e as notificacións telemáticas, así como a utilización de medios telemáticos para a substitución da presentación de certificados polos cidadáns.</li> <li>- Lei 59/2003, do 19 de decembro, de sinatura electrónica.</li> </ul>
VIII 2004-2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lei 11/2007, do 22 de xuño, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos.</li> <li>- Lei 37/2007, do 16 de novembro, sobre reutilización da información do sector público.</li> </ul>

**Fonte:** Elaboración propia.

## Cadro 7: Xunta de Galicia: servizos de administración electrónica dispoñibles

Servizos dispoñibles con certificado dixital	Servizos dispoñibles sen certificado dixital
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Información xeral sobre os servizos baseados en certificados dixitais.</li><li>2) Rexistro telemático da Xunta de Galicia (Decreto 164/2005, do 16 de xuño).</li><li>3) Servizo de envío de anuncios ao <i>Diario Oficial de Galicia</i>.</li><li>4) Licitación electrónica (presentación de ofertas e consulta de situación).</li><li>5) Consulta dos expedientes iniciados na Xunta de Galicia.</li><li>6) Consulta do rexistro de contratistas da Xunta de Galicia.</li><li>7) Oficinas virtuais do ámbito da economía e da facenda.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Cobertura electrónica de solicitudes.</li><li>2) Consulta de estado de expediente administrativo.</li><li>3) Publicación electrónica de rexistros administrativos (entidades, asociacións, artesanía, maquinaria agrícola, etc.).</li><li>4) Consulta de contratación administrativa: procesos de contratación abertos e pregos de prescricións.</li><li>5) Consulta de establecementos de acuicultura mariña (viveiros, parques de cultivo, granxas, criadeiras...).</li><li>6) Rexistro de Investigadores de Galicia (RIGA): xestión informatizada da investigación científica e tecnolóxica de Galicia.</li><li>7) Oficinas virtuais do ámbito da economía e da facenda.</li></ol>

Datos: Xunta de Galicia.

**Fonte:** Elaboración propia.

No caso específico dos gobernos locais, pódense distinguir dúas orientacións sobre a aplicación das TIC: a primeira, a contida na Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local (LRBRL); e a segunda, a regulación que cada entidade local poida desenvolver no marco das súas competencias normativas (ordenanzas). Na LRBRL destacan as referencias á información sobre as actividades do Goberno local nas súas vertentes internas e externas, aínda que a mención específica á utilización das tecnoloxías da información e comunicación se introduce na modificación da LRBRL mediante a Lei 57/2003, do 16 de decembro, de medidas de modernización do Goberno local (cadro 8). Este impulso ao emprego das TIC incrementábase no anteproxecto de Lei básica do Goberno e a Administración local (5 de febreiro de 2007), coa mención expresa do uso de medios telemáticos nas relacións cos veciños, dos representantes locais e respecto á publicación e notificación de actos e acordos.

## Cadro 8: As tecnoloxías da información e comunicación nos gobernos locais

### Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local

Na LRBRL, a información sobre as actividades das entidades locais impregna todas as accións relacionais internas e externas: no seu réxime de funcionamento (arts. 46-54), con outras administracións públicas (arts. 55-62) e, en particular, cos cidadáns (arts. 69-72).

Na modificación da LRBRL, mediante a Lei 57/2003, do 16 de decembro, de medidas de modernización do Goberno local (LMMGL), o artigo 70 bis.3 establece:

Así mesmo, as entidades locais e, especialmente, os municipios, deberán impulsar a utilización interactiva das tecnoloxías da información e a comunicación para facilitar a participación e a comunicación cos veciños, para a presentación de documentos e para a realización de trámites administrativos, de enquisas e, se é o caso, de consultas cidadás. As deputacións provinciais, cabidos e consellos insulares colaborarán cos municipios que, pola súa insuficiente capacidade económica e de xestión, non poidan desenvolver en grao suficiente o deber establecido neste punto.

### Anteproxecto de Lei básica do Goberno e a Administración local

(5 de febreiro de 2007)

O anteproxecto mantén as accións relacionais citadas na LRBRL, aínda que menciona expresamente a utilización de medios telemáticos nas accións seguintes:

- a) Artigo 18.4 (Estatuto do veciño): as entidades locais e, especialmente, os municipios, fomentarán a utilización interactiva das tecnoloxías da información e a comunicación, garantindo a accesibilidade das persoas con discapacidade, para facilitar a participación e a relación cos veciños e as veciñas, para a presentación de documentos e para a realización de trámites administrativos, de enquisas e consultas cidadás.
- b) Artigo 60.12 (dereitos políticos dos representantes locais): dispor na sede da respectiva entidade local, na medida da capacidade técnica e económica desta, de medios telemáticos e informáticos adecuados para recibir información e comunicacións internas e externas.
- c) Artigo 68.2 (publicación e notificación de actos e acordos): os municipios de máis de 5.000 habitantes e, se é o caso, as deputacións, cabidos e consellos insulares publicarán por medios telemáticos o contido dos instrumentos de ordenación territorial e urbanística en vigor, do anuncio do seu sometemento a información pública e de calquera acto de tramitación que sexa relevante para a súa aprobación, modificación ou revisión.

Fonte: Elaboración propia.

Pero, sen dúbida, a institucionalización necesaria, e aínda incipiente, é a regulación mediante ordenanza da administración electrónica. Neste sentido, xa existen exemplos de concellos<sup>78</sup> e de deputacións provinciais<sup>79</sup> que comezaron esta regulación, no marco das competencias normativas locais.

A *Ordenanza reguladora da administración electrónica do Concello de Barcelona* (ORAE), de 2006<sup>80</sup>, é a culminación dun proceso que arranca polo menos de 2004, a partir do estudo de Castells e Ollé (2004). A hipótese de partida céntrase “na utilización da Internet para incrementar a eficiencia da Administración local (o Concello de Barcelona), a mellora dos servizos públicos e a reformulación dos procesos de *governance* da cidade” (Castells e Ollé, 2004: 16).

Na exposición de motivos da ORAE maniféstase que é o resultado do impulso que desde o goberno local viña realizando “tanto na promoción da sociedade da información e o coñecemento como na utilización intensiva das TIC, e particularmente da Internet, como instrumento para a atención e as relacións cos cidadáns, a mellora dos servizos municipais, a xestión interna e a participación no goberno da cidade”.

A ORAE parte dun concepto de administración electrónica entendida “como a aplicación das TIC e os instrumentos de cambio organizativo para mellorar os servizos públicos e os procesos democráticos”. O contido da ORAE (cadro 9) prevé, mesmo, aspectos regulados posteriormente na Lei 11/2007, como, por exemplo, os referidos aos dereitos e deberes dos cidadáns no marco da administración electrónica<sup>81</sup>. A regulación fundaméntase nos principios de actuación das administracións públicas contidos no artigo 103 da Constitución de 1978, así como na lexislación estatal (Lei 30/1992), a LRBRL, da relativa á protección de datos (LO 15/1999), e da sinatura electrónica (Lei 59/2003). Igualmente, no Decreto legislativo 2/2003, do 28 de abril, polo que se aproba o texto refundido da Lei municipal e de réxime local de Cataluña, e a propia Carta municipal de Barcelona (Lei 22/1998).

A ORAE incorpora dous anexos en que integra ata un total de 107 trámites e xestións municipais dispoñibles a través da Internet (cadro 10), agrupados en catorce materias. Uns trámites que distinguen os que poden realizar os cidadáns (anexo I) e aqueles dispoñibles con outras administracións públicas e empresas privadas (anexo II).

<sup>78</sup> O Concello de Barcelona aprobou unha Ordenanza reguladora da Administración electrónica (*Butlletí Oficial de la Provincia de Barcelona*, núm. 16, 19 de xaneiro de 2006). Tamén o Concello de Calviá aprobou unha Ordenanza municipal de execución telemática de procedementos administrativos e de regulación do rexistro telemático da Corporación (*Butlletí Oficial de les Illes Balears*, núm. 69, 11 de maio de 2006). Incluso no Concello de San Sebastián, o grupo municipal do PNV presentou unha proposición de Ordenanza reguladora de Administración electrónica en marzo de 2006.

<sup>79</sup> A Deputación Provincial de Granada aprobou unha Ordenanza provincial de execución electrónica de procedementos administrativos (*Boletín Oficial de la Provincia de Granada*, núm. 98, 23 de maio de 2007).

<sup>80</sup> Ordenanza aprobada pola Comissió de Presidència, Hisenda i Coordinació Territorial, 18 de xaneiro de 2006 (*Butlletí Oficial de la Provincia de Barcelona*, núm. 16, 19 de xaneiro de 2006).

<sup>81</sup> Sobre a ORAE, véxase Cerrillo (2007).

**Cadro 9:** Concello de Barcelona: Ordenanza reguladora da Administración electrónica (marzo, 2006)**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS****CAPÍTULO PRIMEIRO. DISPOSICIÓN XERAIS**

Artigo 1. Obxecto.

Artigo 2. Ámbito de aplicación subxectivo.

Artigo 3. Ámbito de aplicación obxectivo.

**CAPÍTULO SEGUNDO. DEREITOS E DEBERES**

Artigo 4. Dereitos dos cidadáns no marco da administración electrónica.

Artigo 5. Deberes dos cidadáns no marco das relacións administrativas realizadas a través de medios electrónicos.

**CAPÍTULO TERCEIRO. PRINCIPIOS XERAIS**

Artigo 6. Principios organizativos da administración electrónica.

Artigo 7. Principios xerais da difusión da información administrativa electrónica.

Artigo 8. Principios xerais do procedemento administrativo electrónico.

Artigo 9. Principios informadores de fomento e promoción da cooperación interadministrativa en materia de administración electrónica.

**CAPÍTULO CUARTO. IDENTIFICACIÓN, ACCESO Á INFORMACIÓN E PRESENTACIÓN DE ESCRITOS POR PARTE DOS CIDADÁNS**

Artigo 10. Instrumentos de identificación e acreditación da vontade dos cidadáns.

Artigo 11. Requisitos de identificación no acceso dos cidadáns á información administrativa electrónica.

Artigo 12. Requisitos de identificación e acreditación da vontade dos cidadáns na presentación de escritos.

**CAPÍTULO QUINTO. A DIFUSIÓN DA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Artigo 13. Información sobre a organización e os servizos de interese xeral.

Artigo 14. Información administrativa.

Artigo 15. Información normativa.

Artigo 16. Calidade e seguridade na web municipal.

Artigo 17. Taboleiro de edictos electrónico.

Artigo 18. Publicación oficial.

Artigo 19. Incorporación de contidos á información administrativa accesible por medios electrónicos.

**CAPÍTULO SEXTO. O PROCEDEMENTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO**

Artigo 20. Procedementos incorporados á tramitación por vía electrónica.

Artigo 21. Identificación e acreditación da vontade dos órganos administrativos.

Artigo 22. Iniciación.

Artigo 23. Actos administrativos, comunicacións cos cidadáns e validez dos documentos electrónicos.

Artigo 24. Exixencia e acreditación de representación.

Artigo 25. Tramitación por vía electrónica dos procedementos.

Artigo 26. Presentación de documentos e declaración responsable.

Artigo 27. Certificados administrativos electrónicos e transmisión de datos.

Artigo 28. Compulsas electrónicas e traslado de documentos en soporte papel.

Artigo 29. Finalización.

Artigo 30. A notificación por medios electrónicos.

**CAPÍTULO SÉTIMO. REXISTRO, ARQUIVO E ACCESO AOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

Artigo 31. Rexistro telemático.

Artigo 32. Arquivo electrónico de documentos.

Artigo 33. Preservación e acceso aos rexistros e arquivos administrativos electrónicos.

**CAPÍTULO OITAVO. INCORPORACIÓN DE TRÁMITES E PROCEDEMENTOS Á TRAMITACIÓN POR VÍA ELECTRÓNICA**

Artigo 34. Mecanismo de incorporación de trámites e procedementos á tramitación por vía electrónica.

Artigo 35. Proxecto de incorporación.

Artigo 36. Aprobación do proxecto de incorporación.

Artigo 37. Catálogo de trámites e procedementos electrónicos do Concello de Barcelona.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIAS**

Primeira. Incorporación de trámites e procedementos actuais.

Segunda. Procedemento en curso.

Terceira. Taboleiro de edictos electrónico.

Cuarta. Notificación electrónica.

Quinta. Rexistro telemático.

Sexta. Arquivo electrónico.

**DISPOSICIÓN DERRADEIRAS**

Primeira. Desenvolvemento e execución da ordenanza.

Segunda. Seguimento e implantación da ordenanza.

Terceira. Difusión da ordenanza.

Cuarta. Regulación de novos procedementos e trámites.

Quinta. Adaptación á normativa municipal.

Sexta. Entrada en vigor.

ANEXO I. Trámites e xestións municipais dispoñibles actualmente a través do portal do Concello de Barcelona, [www.bcn.es](http://www.bcn.es).

ANEXO II. Trámites municipais con outras administracións, empresas e profesionais a través de servizos electrónicos de acceso restrinxido.



**Cadro 10:** Trámites e xestións municipais dispoñibles a través do portal do Concello de Barcelona (Ordenanza reguladora da administración electrónica, marzo, 2006)

Materias <sup>(1)</sup>	Anexo I	Anexo II	Total	
	Trámites dispoñibles	Trámites con outras administracións, empresas <sup>(2)</sup>		
	n.º	n.º	n.º	%
1.- Facenda	39	4	43	40,2
2.- Poboación	11	2	13	12,1
3.- Vía pública	13	-	13	12,1
4.- Territorio, urbanismo e vivenda	6	-	6	5,6
5.- Mantemento da cidade e ambiente	5	-	5	4,7
6.- Información, atención ao cidadán e participación	4	-	4	3,7
7.- Asuntos sociais	3	1	4	3,7
8.- Circulación, vehículos e transportes	3	1	4	3,7
9.- Educación	4	-	4	3,7
10.- Actividade económica e ocupación	3	-	3	2,8
11.- Animais	3	-	3	2,8
12.- Comunicación e imaxe	2	-	2	1,9
13.- Servizos municipais comúns	-	2	2	1,9
14.- Seguridade cidadá	1	-	1	0,9
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>10</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>
%	90,7	9,3		

Portal: <http://www.bcn.es/>. <sup>(1)</sup> O funcionamento dos procesos contén: a) Solicitud; b) Consulta; c) Xeración do impreso de solicitude cuberto; d) Tramitación finalizada electronicamente; e) Xeración do impreso de autoliquidación cuberto; e f) Impresión da solicitude. <sup>(2)</sup> Os servizos electrónicos son de acceso restrinxido.

**Fonte:** Elaboración propia.

O segundo exemplo, a *Ordenanza provincial de ejecución electrónica de procedimientos administrativos*, da Deputación Provincial de Granada, de maio de 2007 (cadro 11), establece, igual que a ORAE, uns principios informadores acerca da implantación da administración electrónica na súa organización<sup>82</sup>. A ordenanza regula tres ámbitos: a) O rexistro telemático da Deputación Provincial; b) A forma de institución dos procedementos electrónicos e os requisitos que sobre eles se imponen; e c) Os modos de acreditación da vontade en tales procedementos e os medios de notificación e comunicación telemática a eles asociados.

<sup>82</sup> Os principios establecidos son os seguintes: de non discriminación; de impulso dos medios electrónicos para unha maior eficacia e eficiencia da actuación pública; de simplificación administrativa; de publicidade e transparencia; de participación; e de sede electrónica (art. 3 da ordenanza).

Igualmente, o ámbito de aplicación é a Administración da Deputación Provincial e os organismos dela dependentes. Os sistemas de comunicación telemática e a súa utilización serán voluntarios e alternativos aos sistemas tradicionais. Non obstante, establécese que estes sistemas só se poderán configurar como obrigatorios e exclusivos naqueles casos en que unha norma con rango de lei así o establece (art. 2 da ordenanza).

En resumo, a ORAE é un exemplo de regulación da administración electrónica local, un punto de partida polo que se simplifican, racionalizan e unifican todos os trámites dispoñibles, converténdose nun instrumento normativo integrado que facilita a implantación das TIC co conseguinte impacto na estrutura organizativa no goberno local.

**Cadro 11:** Deputación Provincial de Granada: Ordenanza provincial de execución electrónica de procedementos administrativos (maio, 2007)

#### PREÁMBULO

#### CAPÍTULO I. DISPOSICIÓN XERAIS

Artigo 1. Obxecto.

Artigo 2. Ámbito.

Artigo 3. Principios xerais.

#### CAPÍTULO II. REXISTRO TELEMÁTICO

Artigo 4. Definición como rexistro auxiliar e numeración única.

Artigo 5. Integración do rexistro telemático na web.

Artigo 6. Modelos normalizados de presentación.

Artigo 7. Recepción.

Artigo 8. Anotación de asentos.

Artigo 9. Confirmación de entrada e recibos de presentación.

Artigo 10. Cómputo de prazos.

Artigo 11. Representación.

Artigo 12. Expedición de copias compulsadas.

Artigo 13. Información.

Artigo 14. Dos rexistros internos.

Artigo 15. Arquivo de documentos.

Artigo 16. Acceso a datos por outras administracións públicas.

#### CAPÍTULO III. PROCEDEMENTOS ELECTRÓNICOS

Artigo 17. Aprobación de procedementos electrónicos.

Artigo 18. Comisión técnica para a proposta de aprobación de procedementos electrónicos.

Artigo 19. Publicidade do catálogo de procedementos administrativos electrónicos.

#### CAPÍTULO IV. SINATURA ELECTRÓNICA CERTIFICADA

Artigo 20. Carácter xeral preferente respecto doutros medios electrónicos de acreditación da vontade.

Artigo 21. Autoridades certificadoras recoñecidas.

Artigo 22. Provisión de acreditación por oficina pública.

#### CAPÍTULO V. NOTIFICACIÓN E COMUNICACIÓN TELEMÁTICA

Artigo 23. Manifestación expresa do interesado.

Artigo 24. Requisitos da notificación telemática.

Artigo 25. Revogación de enderezo electrónico sinalado para efectos de notificación.

Artigo 26. Notificación efectiva.

Artigo 27. Comunicacións electrónicas.

Disposición derogatoria.

Disposición derradeira.

**Fonte:** Elaboración propia (*Boletín Oficial de la Provincia de Granada*, núm. 98, 23 de maio de 2007).

#### 4. A administración electrónica nos concellos de Galicia: e-concello

Nesta última epígrafe realizamos unha valoración das infraestruturas das TIC nos concellos de Galicia na súa inserción no desempeño das competencias locais, de acordo coas recentes investigacións que nos ofrecen o seu estado de implantación, a modo de tendencia que, sen dúbida, está chamada a un crecemento e perfeccionamento paulatino, na medida en que avance a extensión da sociedade da información e da comunicación. No cadro 12 pódese observar, en termos comparativos con outras comunidades autónomas, o alcance da integración dos concellos de Galicia na sociedade da información (2002-2004).

**Cadro 12:** Distribución dos concellos por comunidades autónomas e o seu nivel de integración na sociedade da información

Comunidade autónoma	Concellos con conexión á Internet			Concellos con páxina web propia			Concellos con conexión Rede Área Local		
	2002	2003	2004	2002	2003	2004	2002	2003	2004
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
A Ríoxa	100,0	100,0	100,0	66,7	75,0	80,0	50,0	50,0	80,0
Andalucía	95,8	98,0	98,8	57,3	67,9	72,1	79,2	82,1	87,2
Aragón	94,7	100,0	100,0	21,0	35,0	37,5	36,8	52,9	62,5
Asturias	100,0	100,0	100,0	76,9	84,6	90,9	92,3	92,3	81,8
Baleares	100,0	100,0	100,0	75,0	92,3	92,3	100,0	76,9	76,9
Canarias	95,8	100,0	100,0	70,8	81,8	85,0	91,7	100,0	95,0
Cantabria	88,9	100,0	100,0	66,7	71,4	75,0	66,7	85,7	75,0
Castela e León	82,0	90,0	94,1	37,8	50,0	58,8	34,4	28,0	45,1
Castela-A Mancha	94,6	97,0	100,0	35,1	50,0	62,1	48,6	60,0	65,5
Cataluña	95,9	100,0	98,6	89,2	91,5	94,5	79,7	94,4	91,8
Ceuta e Melilla <sup>(1)</sup>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Comunidade Valenciana	98,3	100,0	100,0	70,7	81,8	82,5	82,8	78,2	82,5
Extremadura	90,0	94,0	100,0	55,4	58,8	53,3	60,0	664,7	73,3
Galicia	97,6	100,0	100,0	64,3	61,5	71,8	64,3	74,4	84,6
Madrid	100,0	100,0	100,0	76,9	87,5	86,4	84,6	66,7	68,2
Murcia	100,0	100,0	100,0	68,8	80,0	81,3	100,0	93,3	93,7
Navarra	100,0	100,0	100,0	40,0	55,6	62,5	20,0	33,3	62,5
País Vasco	100,0	100,0	100,0	71,4	71,4	85,7	89,3	78,6	82,1
<b>Total España</b>	<b>95,1</b>	<b>98,0</b>	<b>99,0</b>	<b>62,0</b>	<b>71,2</b>	<b>76,2</b>	<b>64,3</b>	<b>73,8</b>	<b>78,8</b>

(1) Analizáronse conxuntamente.

**Fonte:** Tricas (2007: 56).

Os catro aspectos que teñen o carácter funcional de constrictores ou facilitadores, se é o caso, para o desempeño das competencias locais son: a planta municipal, os recursos económicos, o persoal ao servizo dos gobernos locais e a incorporación das TIC á xestión local. Polo tanto, as referencias que presentamos teñen un alcance descritivo, de características similares a outras investigacións sobre o desenvolvemento das TIC nos gobernos locais noutras comunidades autónomas<sup>83</sup>. O balance céntrase, de acordo coas fontes consultadas<sup>84</sup>, nas cuestións seguintes: a infraestrutura de información, a xestión da información e a aplicación para a xestión das competencias locais.

### a) A infraestrutura da información

Esta infraestrutura está centrada en se os concellos dispoñen ou non de páxina web. Unha data de referencia é 1997, de acordo co comezo dos rexistros de dominio nos municipios de máis de 20.000 habitantes. En 2007, os concellos con páxina web son 184, que representan o 58% do total e comprenden o 85% da poboación de Galicia (cadro 13). As carencias détectanse nos pequenos municipios de menos de 5.000 habitantes, dos cales só dispoñen de páxina o 42% deles, cuxa distribución territorial se corresponde coas provincias de Lugo (51%) e Ourense (41%)<sup>85</sup>.

**Cadro 13:** Concellos de Galicia con páxina web

Tipos de concellos (poboación)	Concellos		Poboación	Provincias	Concellos		Poboación
	n.º	%			n.º	%	
< 5.000 hab.	83	42	48	A Coruña	66	70	87
de 5.000 a 10.000 hab.	51	80	80	Lugo	33	50	75
de 10.000 a 50.000 hab.	43	90	90	Ourense	38	41	69
> 50.000 hab.	7	100	100	Pontevedra	47	76	92
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>58</b>	<b>85</b>	<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>58</b>	<b>85</b>

**Fonte:** Xunta de Galicia (2007: 105-106, táboas 5 e 6).

<sup>83</sup> Entre os estudos sobre a e-administración local nalgúns comunidades autónomas, véxanse os seguintes: Andalucía (Junta de Andalucía, 2005); Cataluña (Salvador, 2000); Madrid (Criado, 2001); e País Vasco (Mesa, 2007). Véxase tamén García Azorín (2005) sobre as páxinas web dos concellos de máis de 30.000 habitantes.

<sup>84</sup> O estudo de Varela e Bascuas (2003), sobre unha mostra de municipios; o *Primeiro informe técnico sobre a presenza dos concellos galegos na Internet* (xaneiro de 2006), realizado pola Asociación Fillos de Galicia: <http://www.fillos.org/galicia/arquivos/informe-concellos-na-Rede-v1-0.pdf> (consulta: 3 de febreiro de 2006); e os informes do *Observatorio Galego da Sociedade da Información* (<http://www.observatoriotic.org>).

<sup>85</sup> Na provincia de Lugo, os municipios de menos de 5.000 habitantes alcanzan o 79,1% do total e comprenden o 39,7% da poboación. Na provincia de Ourense, os municipios de menos de 5.000 habitantes acadan o 88,1% do total e comprenden o 44% da poboación.

O número de municipios sen páxina web (42%), segundo o informe da Xunta de Galicia (2007), supón un incremento en menos dun ano respecto á situación que reflicte o Informe da Asociación Fillos de Galicia, de xaneiro de 2006, en que os concellos sen páxina web ascende ao 45% (142). Esta carencia, así como outros elementos de natureza técnica recollidos no Informe da Asociación Fillos de Galicia<sup>86</sup>, presenta as seguintes incidencias:

- Na provincia da Coruña o 35% dos concellos non dispoñen de páxina web; en Lugo, o 36%; en Ourense, o 64%; e, por último, en Pontevedra, o 16%.
- No 32,5% dos concellos que dispoñen de páxina web, recoñecida como oficial, o dominio non pertence a concello, senón a particulares. Esta circunstancia rexístrase no 32,8% dos concellos da Coruña, no 25,9% dos de Lugo, no 54,8% dos de Ourense e no 20,5% dos de Pontevedra.
- O 75% das páxinas web carecen dos estándares de accesibilidade establecidos pola Lei 34/2002, do 11 de xullo, de servizos da sociedade da información e comercio electrónico.
- O 92,2% das web municipais incumpren a lexislación sobre protección de datos respecto á solicitude de información de carácter persoal.
- Só o 6,5% das web municipais analizadas dispoñen de sistemas de participación cidadá, como, por exemplo, envío de consultas, queixas e suxestións.

Do total de municipios, consideramos as características das páxinas web dos 22 municipios de máis de 20.000 habitantes, que representan o 7% do total e comprenden o 50,2% da poboación de Galicia. Polo tanto, trátase de concellos que, polos recursos que xestionan, as competencias que desempeñan e a poboación que comprenden, resultan indicativos do alcance da incorporación das TIC e o desenvolvemento da *e-administración local* (cadro 14). As características xerais que se extraen dos elementos que consideramos relevantes son as seguintes:

- O 95,5% dos municipios de máis de 20.000 habitantes dispoñen de páxina web, agás nun caso (Culleredo<sup>87</sup>), polo que a información e a análise queda limitada a 21 casos.
- No 81% dos casos o propietario do dominio na Internet é o propio concello, o 14,3% está rexistrado a nome de particulares e só nun caso (4,8%) non consta a propiedade.
- A data de rexistro da páxina web comprende un período entre 1997 e 2003. O 57,1% dos casos están rexistrados entre 1997 e 1999, o 23,8% entre 2000 e 2002; e o 14,3% foron inscritas en 2003.
- Respecto aos casos en que explicitamente se identifica a data ou períodos de actualización dos contidos da páxina web, só se observa no 71,4% das páxinas analizadas.
- En canto ao interese dos contidos que ofrecen, de acordo coa escala (0 a 5) que se establece no informe citado, os resultados son os seguintes<sup>88</sup>: non ten interese (0) é valorada para o

<sup>86</sup> *Primeiro informe técnico sobre a presenza dos Concellos galegos en Internet* (xaneiro de 2006), realizado pola Asociación Fillos de Galicia, dispoñible en <<http://www.fillos.org/galicia/arquivos/informe-concellos-na-Rede-v1-0.pdf>> (consulta: 3 de febreiro de 2006).

<sup>87</sup> Este concello dispón actualmente de páxina web na data desta publicación.

<sup>88</sup> O *Primeiro informe técnico sobre a presenza dos concellos galegos na Internet* (xaneiro 2006) non establece ningún tipo de indicadores pormenorizados para analizar o contido, como nos estudos citados sobre as comunidades autónomas, senón unha escala valorativa. Polo tanto, a información é limitada e non permite unha comparación específica nesta cuestión.

4,8% dos casos (Redondela); interesante, pero faltan cousas importantes (2) supón o 9,8%; interesante, non falta nada importante (3) é puntuada no 33,3% dos casos; moi interesante (4), 42,9% dos casos; non se observa que falte nada (5) e, polo tanto, leva a maior puntuación: 9,5% destes concellos (Carballo e A Coruña).

**Cadro 14:** Características das páxinas web dos concellos de Galicia de máis de 20.000 habitantes (2006)

Municipio (provincia)	Poboación 2004	Propietario do dominio	Ano do rexistro	Establece frecuencia de actualización de contidos	Escala de interese dos contidos <sup>(1)</sup>	Accesibilidade/contacto		Participación cidadá
						Correo electrónico	Formulario de contacto	
<b>A Coruña</b>								
Ames	20.840	concello	2003	si	4	non	si	si
Arteixo	25.295	particular	2000	si	4	si	non	non
Cambre	20.919	concello	1999	si	3	non	non	non
Carballo	29.521	concello	1998	si	5	non	si	non
A Coruña	242.846	concello	1998	si	5	non	si	non
Culleredo <sup>(2)</sup>	24.640	non dispón	-	-	-	-	-	-
Ferrol	77.859	concello	1997	si	3	si	non	si
Narón	34.404	particular	2000	si	3	si	si	non
Oleiros	29.671	concello	1997	si	3	si	non	non
Ribeira	26.623	concello	2003	non	4	non	non	non
Santiago de Compostela	92.298	concello	1999	si	4	non	si	si
<b>Lugo</b>								
Lugo	91.426	concello	1999	si	4	non	si	non
<b>Ourense</b>								
Ourense	108.600	concello	2003	si	4	si	si	non
<b>Pontevedra</b>								
Cangas	24.643	concello	1999	si	4	si	non	non
A Estrada	22.217	concello	1999	si	3	non	si	non
Lalín	20.698	concello	1998	si	3	non	si	non
Marín	25.706	concello	2002	non	2	non	non	non
Ponteareas	21.049	particular	2000	non	2	si	non	non
Pontevedra	78.715	concello	1999	non	4	non	si	si
Redondela	29.732	non consta	2001	non	0	non	non	non
Vigo	292.059	concello	1998	si	4	non	si	si
Vilagarcía de Arousa	35.053	concello	2002	non	3	non	si	non

Datos: *Primeiro informe técnico sobre a presenza dos concellos galegos na Internet* (xaneiro de 2006).<sup>(1)</sup> Escala de interese dos contidos da páxina web: 0 = non ten interese; 1 = pouco interesante; 2 = interesante, pero faltan cousas importantes; 3 = interesante, non falta nada importante; 4 = moi interesante; 5 = non se observa que falte nada. <sup>(2)</sup> Culleredo dispón actualmente de páxina web na data desta publicación.

**Fonte:** Márquez (2006: 25, cadro 15).

- Na accesibilidade á páxina web por parte dos usuarios distínguense dous criterios: se facilita enderezo de correo electrónico e se facilita un formulario de contacto. Respecto ao primeiro criterio, só o 33,3% dos casos ofrecen o contacto mediante un enderezo de correo electrónico, e aquelas páxinas que ofrecen formulario de contacto rexístrase no 57,1%. Non obstante, só catro casos (19%) facilitan ambas as opcións de contacto (Ames, Narón, Pontevedra e Vigo).
- Por último, as páxinas web que inclúen sistemas de participación cidadá (envío de consultas, queixas e suxestións) só se observan en cinco casos (Ames, Ferrol, Santiago de Compostela, Pontevedra e Vigo) e representan o 23,8% dos municipios de máis de 20.000 habitantes, unha proporción destacada se se compara co 6,5% rexistrada no total de municipios que dispoñen de páxina web.

### *b) A xestión da información*

A incorporación das TIC supón cambios na estrutura organizativa en canto aos procesos internos e respecto á capacidade relacional cos cidadáns, empresas e outras administracións públicas. As carencias financeiras dos concellos de Galicia son endémicas, polo que repercute nas súas capacidades para o desempeño das competencias locais. Un indicador de referencia respecto ás TIC é xustamente a responsabilidade da xestión técnica informática (cadro 15) e do tipo de persoal que presta soporte técnico aos concellos (cadro 16). Sobre esta última característica, non hai que esquecer que o 10,2% dos concellos de Galicia (cadro 17) dispón de menos de dez persoas ao seu servizo e o 51,1% entre 10 e 49 persoas. O peso doutras administracións públicas en paliar estes déficits é determinante, como o apoio da Xunta de Galicia (52%) e das deputacións provinciais (47%), agás nos municipios de máis de 50.000 habitantes (nas sete cidades de Galicia).

**Cadro 15:** Responsabilidade da xestión técnica informática nos concellos de Galicia

Responsabilidade da xestión técnica	Todos	<	5.000-	10.000-	>
		5.000	10.000	50.000	50.000
		hab.	hab.	hab.	hab.
	%	%	%	%	%
Administración xeral do Estado	4	4	4	3	0
Xunta de Galicia	52	62	42	30	17
Deputacións	47	44	64	42	0
Persoal do propio concello	34	26	36	55	100

**Fonte:** Xunta de Galicia (2007: 120, figura 42).

**Cadro 16:** Soporte informático aos concellos de Galicia

Soporte informático	Todos	< 5.000	5.000- 10.000	10.000- 50.000	> 50.000
		hab.	hab.	hab.	hab.
	%	%	%	%	%
Persoal técnico informático do concello	25	12	33	61	100
Outro persoal non informático do concello	29	33	33	9	0
Persoal doutro organismo público	9	6	24	3	0
Persoal dunha empresa externa	32	32	36	30	0
Non hai un responsable	24	31	13	9	0

Fonte: Xunta de Galicia (2007: 122, figura 44).

**Cadro 17:** Número de persoal ao servizo dos concellos de Galicia en 1996 e 2004

Número de persoal	A Coruña		Lugo		Ourense		Pontevedra		Total	
	1996	2004	1996	2004	1996	2004	1996	2004	1996	2004
	municipios	municipios	municipios	municipios	municipios	municipios	municipios	municipios	municipios	municipios
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
< de 10	19,4	-	59,1	6,0	77,1	30,4	13,3	-	41,5	10,2
10 - 49	58,3	50,0	22,7	56,7	17,1	52,2	40,0	45,2	35,8	51,1
50 - 249	19,4	46,8	13,6	37,3	2,9	16,3	43,3	48,4	19,5	36,2
> de 250	2,8	3,2	-	-	-	1,1	3,3	6,5	1,6	2,5
Non consta	-	-	4,5	-	2,9	-	-	-	1,6	-
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>(n)</b>	<b>(36)</b>	<b>(94)</b>	<b>(22)</b>	<b>(67)</b>	<b>(35)</b>	<b>(92)</b>	<b>(30)</b>	<b>(62)</b>	<b>(123)</b>	<b>(315)</b>

A fonte dos datos de 1996 procede da Enquisa 1996. A fonte dos datos de 2004 procede do Instituto Galego de Estatística: Directorio de organismos públicos e empresas participadas. Ano 2004.

Fonte: Márquez (2006: 20, cadro 10).



### c) A aplicación das TIC para a xestión das competencias locais

Sobre a dimensión interna da aplicación das TIC, a información rexistrada no cadro 18 mostra unha serie de aplicacións, entre as que destacan pola súa maior frecuencia as relativas á xestión do padrón de habitantes (98%), contabilidade (93%), rexistro do concello (77%) e persoal e nóminas (60%). O resto das aplicacións presenta unha maior variación, en particular nos pequenos municipios (menos de 5.000 habitantes).

En canto ao nivel de transacción das web dos concellos (cadro 19), polo menos nas actividades recoillidas no informe da Xunta de Galicia (2007), as diferenzas entre os municipios segundo o tamaño de poboación é obvia. En total, a posibilidade de descargar formularios xenéricos (36%), consultar ou actualizar información personalizada (3%) e realizar o pagamento ou a transacción completa (1%) rexistra uns valores moi baixos, excepto no caso das sete cidades de Galicia: o 86% no primeiro dos casos e o 29%, respectivamente, nos dous seguintes. Por último, o uso das diversas aplicacións de interoperatividade entre a Xunta de Galicia e os concellos (cadro 20), como o portal Eidolocal, é xeneralizada (96%), seguida do SIUSS (72%), SIXPAC (69%) e MATIASS (65%), e en menor medida do SICAS (6%) e do SIEGA (2%)<sup>89</sup>.

**Cadro 18:** Aplicación de xestión interna nos concellos

Aplicación	Todos	< 5.000	5.000-10.000	10.000-50.000	> 50.000
	%	hab. %	hab. %	hab. %	hab. %
Padrón habitantes	98	98	98	97	100
Contabilidade	93	92	93	97	100
Rexistro do concello	77	72	76	97	100
Persoal e nóminas	60	48	73	88	100
Xestión tributaria	38	29	40	64	100
Banca electrónica	33	30	44	33	33
Xestión secretaría	26	23	38	21	50
Xestión expedientes	23	18	27	36	33
Xestión de arquivo	22	19	27	24	50
Xestión de multas	14	2	20	46	83
Urbanismo	14	6	16	39	50
Base datos documentais	12	9	13	15	50
Inventario patrimonio	11	9	7	18	67
Xestión policía	9	0	4	42	67
Contratación	7	2	7	21	33
Xestión dos cemiterios	5	0	7	12	67
Outros	10	8	11	18	0

**Fonte:** Xunta de Galicia (2007: 91, figura 27).

<sup>89</sup> As aplicacións son as seguintes: Eidolocal = Portal dos concellos de Galicia. SIUSS = Sistema de información de usuarios de servizos sociais. SIXPAC = Sistema de información xeográfica de parcelas agrícolas. MATIASS = Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais. SICA = Sistema de información da contratación administrativa. SIEGA = Sistema de información da educación galega.

**Cadro 19:** Nivel de transacción das web dos concellos de Galicia

Transacción	Todos	< 5.000 hab.	5.000-10.000 hab.	10.000-50.000 hab.	> 50.000 hab.
	%	%	%	%	%
Mostrar información xeral	69	65	68	79	86
Descargar formularios xenéricos	36	31	36	53	86
Consultar ou actualizar información personalizada	3	0	9	3	29
Realizar ou pagamento ou a transacción completa	1	0	0	0	29

**Fonte:** Xunta de Galicia (2007: 103, figura 33).

**Cadro 20:** Aplicacións de interoperatividade Xunta de Galicia-concellos

Aplicacións	Todos	< 5.000 hab.	5.000-10.000 hab.	10.000-50.000 hab.	>50.000 hab.
	%	%	%	%	%
Eidolocal	96	96	98	94	100
SIUSS	72	70	76	73	100
SIXPAC	69	72	71	61	17
MATIASS	65	66	71	58	50
SICAS	6	2	7	18	33
SIEGA	2	1	4	3	0

Eidolocal = Portal dos concellos de Galicia. SIUSS= Sistema de información de usuarios de servizos sociais. SIXPAC = Sistema de información xeográfica de parcelas agrícolas. MATIASS = Manual de traballo, información e asesoramento en servizos sociais. SICA = Sistema de información da contratación administrativa. SIEGA = Sistema de información da educación galega.

**Fonte:** Xunta de Galicia (2007: 94, figura 28).

## 5. A modo de conclusión: os problemas e freos á implantación da administración electrónica local

As características estruturais do Goberno local presentan, a priori, unha serie de constritores na implantación da administración electrónica local. Estes constritores, xa sinalados para o caso dos concellos de Galicia, son xeneralizables: a planta municipal, os recursos económicos e o persoal ao servizo das administracións locais. O primeiro determina a existencia de *inframunicipalismo*, como manifestación do tamaño demográfico da comunidade local. Os recursos económicos e os humanos aluden ás capacidades, pero tamén ás dependencias doutros niveis territoriais de goberno.

A extensión e impulso da sociedade da información implica unha pluralidade de actores, tanto públicos como privados. Está proxectada no tempo, pero asemade é dependente das políticas públicas que determinen de forma eficaz unha axenda sistemática e progresiva a xeneralización e a corrección das deficiencias no acceso ás infraestruturas da información. No que respecta aos gobernos locais, o liderado nos municipios medianos e pequenos transcende no fomento das infraestruturas da información, mediante os programas de cidades dixitais, software libre e implantación de redes sen fíos de acceso libre (Wi-Fi).

En canto á institucionalización da administración electrónica local, mediante unha ordenanza reguladora, como as citadas anteriormente do Concello de Barcelona e da Deputación Provincial de Granada, son un modelo polas implicacións de diferente natureza, internas e externas. Estas implicacións transcenden a racionalización da estrutura organizativa, dos procesos internos e a prestación dos servizos de carácter regulativo. A dimensión externa oriéntase a tres tipos de actores: os cidadáns, as empresas e asociacións e outras administracións públicas.

A implicación respecto aos cidadáns supón transcender o propio concepto de Administración local cara ao de *e-concello/e-ayuntamiento*, é dicir, a prestación de servizos, a promoción da democracia e a elaboración de políticas públicas. Non hai que esquecer que a acción do Goberno local está impregnada de información e participación, ambas relacionadas con procesos de toma de decisións. Os procesos normativos locais (ordenanzas e regulamentos) son un exemplo claro: exposición pública e alegacións. Esta dimensión participativa é xenuína e non se prevé noutros niveis territoriais de goberno. Polo tanto, as TIC son un facilitador, un medio para a promoción dunha democracia local deliberativa que substantive o propio concepto de Goberno local.

O segundo actor implicado, as empresas e asociacións, presenta trazos compartidos respecto aos anteriormente citados dos cidadáns, ademais daquelas relacionadas coa dinámica da gobernanza. Por último, as TIC introducen outra nova dimensión operativa das relacións intergubernamentais, nun contexto de goberno multinivel e en rede.

Non obstante, a implantación e desenvolvemento da administración electrónica non está exenta de puntos críticos, como sinala Criado (2004). Estes puntos críticos sintetízaos o autor (cadro 21) en dez problemas, que afectan o ámbito interno e externo das administracións locais. Efectivamente, as TIC son un instrumento un medio, pero non un fin en si mesmas. O fin é a calidade da democracia, do *bo goberno*, da substantividade das políticas públicas de acordo coas demandas cidadás e dos fins e funcións públicas que nelas se concretan.

Cadro 21: Algúns puntos críticos na administración electrónica local

Ámbito das administracións locais	Puntos críticos	Definición do problema
Interno	1. e-liderado e perspectiva estratéxica	A e-administración precisa dun liderado claro detro das administracións locais que facilite unha vision estratéxica do proceso de cambio baseada en tres criterios: empezar pequeno, escalar rápido e distribuír valor.
	2. Integración departamental e orientación aos cidadáns	A e-administración necesita a superación dun modelo baseado na división departamental por un esquema de integración a través da orientación ás necesidades dos cidadáns.
	3. Reinxenaría de procesos e prestación de servizos públicos	Unha das cuestións prioritarias relacionadas coa e-administración é o cambio da xestión pública baseada en procedementos administrativos mediante unha atención preferente á prestación de servizos públicos dixitais.
	4. Xestión dos empregados públicos do coñecemento	A utilización intensiva das TIC dentro das administracións locais supón a aparición dos traballadores públicos do coñecemento que teñen novos papeis profesionais e directivos.
	5. Avaliación	As administracións locais necesitan sistematizar a avaliación como unha fase máis de calquera acción pública, incluíndo a e-administración.
Externo	6. Evitar a fenda dixital	A e-administración non poderá consolidarse se non se elimina antes a fenda dixital, é dicir, o que se veu denominar como unha nova estratificación social baseada na tecnoloxía.
	7. Cara á e-democracia local	A dimensión do fomento da consulta e participación nos procesos democráticos, e-democracia, supón unha atención crecente ao potencial das TIC de cara a construír novos mecanismos de gobernación colectiva.
	8. Garantir a seguridade	A garantía da seguridade e a privacidade no intercambio entre os cidadáns e as administracións locais a través de canles telemáticas converteuse nunha dimensión clave para o desenvolvemento da e-administración.
	9. Definición das relacións público-privadas	O carácter rede das nosas sociedades ofrece excelentes oportunidades para potenciar relacións entre diferentes actores mediante a e-administración.
	10. Interoperabilidade e relacións intergubernamentais	A e-administración implica a colaboración entre diferentes administracións públicas, implantando a interoperabilidade das súas tecnoloxías e os seus conceptos de xestión, sobre todo a través do <i>benchmarking</i> /boas prácticas.

Fonte: Criado (2004: 507, cadro 13).

Un segundo exemplo acerca dos problemas da implantación das TIC nos gobernos locais é o detectado no informe da Xunta de Galicia (2007), para o caso concreto desta Comunidade Autónoma (cadro 22).

A taxonomía dos freos que implica a incorporación das TIC aos concellos de Galicia pódese agrupar en, polo menos, tres tipos:

- Os que dependen da decisión política: superar a falta de vontade política (17%); a necesidade de levar a cabo reaxustes normativos (18%); e superar a dispersión de competencias da administración electrónica (22%).
- Os que necesitan paliar as deficiencias existentes na comunidade local: pouca cualificación en TIC polos cidadáns (37%); falta de demanda da cidadanía (36%); e falta de confianza nos medios electrónicos (33%).
- Os que afectan a propia Administración local: os custos da reorganización necesaria (61%); os problemas de equipamento técnico (52%); falta de información en formato dixital (44%); a falta de cualificación en materia de TIC (38%); problemas de persoal (27%); e a falta de estandarización de formatos electrónicos (24%).

**Cadro 22:** Freos á implantación dos cambios (TIC) nos concellos de Galicia

Freos	Todos	< 5.000 hab.	5.000- 10.000 hab.	10.000- 50.000 hab.	> 50.000 hab.
	%	%	%	%	%
Altos custos da reorganización necesaria	61	60	58	64	83
Falta ou obsolescencia de equipamentos	52	54	53	46	33
Falta de información en formato dixital	44	46	42	39	33
Falta de cualificación en materia de TIC	38	36	49	39	17
Pouca cualificación en TIC polos cidadáns	37	35	44	36	17
Ausencia de demanda por parte da cidadanía	36	38	27	39	50
Falta de confianza nos medios electrónicos	33	30	47	30	33
Falta de implicación do persoal	27	18	29	61	33
Falta de estandarización de formatos electrónicos	24	21	31	27	17
Dispersión de competencias da administración electrónica	22	18	24	30	50
Necesidade de reaxustar regulamento e lexislación	18	14	13	36	50
Falta de interese vontade política	17	12	18	36	17

**Fonte:** Xunta de Galicia (2007: 131, táboa 7).

En resumo, este diagnóstico, xunto cos puntos críticos sinalados, é un exemplo da complexidade dos puntos débiles que presenta a incorporación das TIC nos gobernos locais. Resulta claro que a resolución das deficiencias detectadas implica decisións multinivel, en definitiva, mediante a práctica da gobernanza. No entanto, esta dinámica non implica unha disolución das propias competencias locais e de asunción das responsabilidades, senón que o liderado do Goberno local resulta determinante para avanzar e afondar cara ao *bo goberno* na comunidade local.

## Bibliografía

- BARZELAY, M. (2003): *La nueva gestión pública. Un acercamiento a la investigación y al debate de las políticas*, México, FCE.
- BOIX, C. (1994): "Hacia una Administración pública eficaz: Modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos", en *Gestión y análisis de políticas públicas*, núm. 1, páxs. 17-20.
- BORJA, J. e CASTELLS, M. (1997): *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*, Madrid, Taurus.
- BOVAIRD, T.; LÖFFLER, E. e PARRADO DÍEZ, S. (eds.) (2002): *Developing Local Governance. Networks in Europe*, Baden-Baden, Nomos Verlag.
- CANALES ALIENDE, J. M. (1994): "El control de la gestión pública", en ARENILLA SÁEZ, M. (dir.), *Gasto público y crisis económica*, Santiago de Compostela, Xunta de Galicia, Escola Galega de Administración Pública, páxs. 55-77.
- CARRASCO DÍAZ, D.; BUENDÍA CARRILLO, D.; NAVARRO GALERA, A.; e VIÑAS XIFRÁ, J. (2005): *Cálculo de costes e indicadores de gestión en los servicios municipales*, Madrid, Civitas.
- CASTELLS, M. e OLLÉ, E. (2004): *El modelo Barcelona II: el Ayuntamiento de Barcelona en la sociedad red*, Barcelona, UOC.
- CERRILLO MARTÍNEZ, A. (2007): "La regulación de la administración electrónica local: el caso del Ayuntamiento de Barcelona", en *Anuario del Gobierno Local*, 2006, Barcelona, Fundación Gobierno local, páxs. 179-211.
- CHAQUÉS BONAFONT, L. (2004): *Redes de políticas públicas*, Madrid, CIS.
- CLOSA MONTERO, C. (2003): "El Libro Blanco sobre la gobernanza", en *Revista de Estudios Políticos*, núm. 119, páxs. 485-503.
- COMITÉ DE LAS REGIONES, Unión Europea (2003): *Las dimensiones regional y local en el establecimiento de nuevas formas de gobernanza en Europa*, Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, Colección: Estudios del CDR; E-7/2002.
- CRIADO, J. I. (2001): *Internet en la Comunidad de Madrid. Un estudio comparativo de las páginas web de los ayuntamientos madrileños*, Madrid, Dirección General de Administración Local, Comunidad de Madrid.
- (2004 a): *Construyendo la e-administración local*, Madrid, EuroGestión.
- (2004 b): "Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Un análisis de la Administración electrónica local en España", en *Gestión y política pública*, volume XIII, número 2, páxs. 469-524.
- (2005): "Modernización administrativa y difusión de innovaciones tecnológicas en el sector público", en *Revista Internacional de Sociología*, núm. 39, páxs. 63-105.
- CRIADO GRANDE, J. I., RAMILO ARAUJO, M. C. e SALVADOR SERNA, M. (2002): "La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta integradora", *XVI Concurso de ensayos y monografías del CLAD sobre reforma del Estado y modernización de la Administración pública "Gobierno electrónico"*, Caracas.
- (2001 b): "e-administración, ¿un reto o una nueva moda? Problemas y perspectivas de futuro en torno a Internet y las tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas", en *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 61 (I), páxs. 11-43.
- CROUCH, C. (2004): *Posdemocracia*, Madrid, Taurus.
- ECHEBARRÍA, K. (1993): *La Administración pública en la era del management. Reflexiones sobre una década de modernización administrativa*, Universidade de Deusto, tese de doutoramento (mimeografiada).
- FERNÁNDEZ, X. e WELP, Y. (2003): "España y la sociedad de la información ¿Planes o políticas?", en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 26-27, páxs. 51- 70.
- FUNDACIÓN AUNA (2005): *Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España*, Barcelona, Fundación AUNA.
- FUNDACIÓN FRANCE TELECOM ESPAÑA (2006): *Informe anual sobre el desarrollo de la sociedad de la información en España. eEspaña 2006*, Madrid.
- FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2006): *La sociedad de la información en España 2006*, Barcelona, Ariel/ Fundación Telefónica. (2007): *La sociedad de la información en España 2007*, Barcelona, Ariel/ Fundación Telefónica.

- GARCÍA AZORÍN, P. (2005): *Análisis y evaluación de las páginas web de los ayuntamientos de más de 30.000 habitantes*, Madrid, La web municipal (en soporte CD).
- GOSS, S. (2001): *Making Local Governance Work*, Londres, Palgrave.
- HARTO DE VERA, F. (2005): "La política en la sociedad de la información: Administración y Gobierno electrónicos", en *Sistema*, núm. 184-185, páxs. 173-189.
- HOOGE, L. e MARKS, G. (2001): *Multi-Level Governance and European Integration*, Londres, Rowman & Littlefield.
- HUGHES, O. (2003): *Public Management and Administration*, Londres, Palgrave.
- JORDANA, J. (1999): "Las administraciones públicas y la promoción de la sociedad de la información: opciones estratégicas y modalidades de intervención", en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 16, páxs. 17-28.
- JOUBE, B. (2002): "Gobernanza metropolitana en Europa: un ensayo de tipología", en *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 24, páxs. 161-176.
- JUNTA DE ANDALUCÍA (2005): *Informe 2003 de la situación de la administración electrónica en el sector local de Andalucía*, Sevilla, Consejería de Gobernación, Dirección General de Administración Local.
- KELLY, G.; KELLY, D. e GAMBLE, A. (eds.) (1997): *Stakeholder Capitalism*, Londres, Macmillan.
- KOOIMAN, J. (dir.) (1993): *Modern governance. New government-society interactions*, Londres, Sage.
- KOOIMAN, J. (2003): *Governing as Governance*, Londres, Sage.
- (2004): "Gobernar en gobernanza", en *Revista Instituciones y Desarrollo*, núm. 16, páxs. 171-194.
- LE GALÈS, P. (1995): "Du gouvernement des villes à la gouvernance urbaine", en *Revue Française de Science Politique*, Vol. 45, núm.1, páxs. 57-95.
- LÖFFLER, E. (1996): *La modernización del sector público desde una perspectiva comparativa: conceptos y métodos para evaluar y premiar la calidad en el sector público en los países de la OCDE*, Madrid, MAP, Documentos INAP núm. 8.
- LÓPEZ CAMPS, J. e LEAL FERNÁNDEZ, I. (2002): *E-gobierno. Gobernar en la sociedad del conocimiento*, Oñate, Instituto Vasco de Administración Pública.
- LOSADA FRAGA, F. (2005): "Parámetros democráticos e integración europea. Respuestas del nuevo Tratado Constitucional y de la teoría de la gobernanza a las deficiencias democráticas de la Unión Europea", en *Circunstancia*, Revista de Ciencias Sociales del Instituto Universitario Ortega y Gasset, año III, núm. 7, [http://www.ortegaygasset.edu/circunstancia/numero7/art6.htm#\\_edn1](http://www.ortegaygasset.edu/circunstancia/numero7/art6.htm#_edn1) (consulta: 18 de outubro de 2005).
- MÁRQUEZ CRUZ, G. (1997): "La simplificación administrativa en el proceso de modernización de la gestión pública", en *Revista Galega de Administración Pública*, núm. 15, xaneiro-abril, páxs. 105-146.
- (2006): *Las formas y tipos de gestión de las competencias de los gobiernos locales en Galicia: La dinámica de la gobernanza y el marco de las políticas públicas*, Documentos de Trabajo/Xeografía 19, Santiago de Compostela, Universidade: Servizo de Publicacións e Intercambio Científico/IDEGA.
- MAYNTZ, R. (2000): "Nuevos desafíos de la teoría de Governance", en *Revista Instituciones y Desarrollo*, núm. 7, novembro.
- (2001): "El estado y la sociedad civil en la gobernanza moderna", en *Revista del CLAD, Reforma y Democracia*, núm. 21, páxs. 7-20.
- MESA DEL OLMO, A. (2007): "La administración electrónica en el ámbito local del País Vasco: el desarrollo de las páginas web municipales", en *Revista Vasca de Administración Pública*, núm. 77, páxs. 133-176.
- MORATA, F. (dir.) (2004): *Gobernanza multinivel en la Unión Europea*, Valencia.
- MORATA, F. e HANF, K. (2000): *Gestión pública y redes de políticas públicas: La gobernanza del medio ambiente en Cataluña*, Barcelona, Institut de Ciències Polítiques i Social, WP núm. 182.
- NATERA PERAL, A. (2004): *La noción de gobernanza como gestión pública participativa y reticular*, Madrid, Universidad Carlos III de Madrid, Área de Ciencia Política y de la Administración, Colección: Documentos de trabajo política y gestión.
- NICANDRO CRUZ, C. (2001): "Gobernabilidad y 'governance' democráticas: El confuso y no siempre evidente vínculo conceptual e institucional", en *DHIAL*, núm. 23.

- NORA, S. e MINC, A. (1980): *La informatización de la sociedad* [Informe Nora-Minc], Madrid, FCE.
- OCDE (1997b): *La ética en el servicio público*, Madrid, MAP/BOE.
- ORTIZ VILLUENDAS, A.; MARTÍNEZ-ALONSO CAMPS, J. L. e GUASH MARIMÓN, J. (2004): "La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación por los gobiernos y las administraciones locales: exigencias legales y requerimientos de gestión. Especial referencia a los temas de procedimiento administrativo electrónico, protección de datos de carácter personal y gestión de propiedades y bienes inmateriales", en *Cuadernos de Derecho Local*, núm. 4, páxs. 138-182.
- OSBORNE, D. e GAEBLER, T. (1994): *La reinención del gobierno. La influencia del espíritu empresarial en el sector público*, Barcelona, Paidós.
- OSBORNE, D. e PLASTRIK, P. (1998): *La reducción de la burocracia. Cinco estrategias para reinventar el gobierno*, Barcelona, Paidós.
- PIERRE, J. (ed.) (2000): *Debating Governance: Authority, Steering and Democracy*, Oxford, Oxford University Press.
- PRATCHETT, L. (1999): 'New Technologies and the Modernization of Local Government: An Analysis of Biases and Constraints', en *Public Administration*, vol. 77, 4, páxs. 731-750.
- PRATS CATALÁ, J. (2005): *De la burocracia al management, del management a la gobernanza*, Madrid, INAP.
- RAMIÓ MATAS, C. (2004): "El model directiu a les Entitats locals", en *Jornada sobre la funció pública directiva a les entitats locals*, Barcelona, 27 d'abril, Escola d'Administració Pública de Catalunya (mimeografiado).
- (2005): "Las debilidades y los retos de la gestión pública en red con una orientación tecnocrática y empresarial", en *Sistema*, núm. 184-185, páxs. 87-106.
- RHODES, R. A. W. (1996): "The New Governance: Governing Without Government," *Political Studies*, núm. 44, páxs. 652-667.
- (1997a): "El institucionalismo", en MARSH, D. e STOKER, G., *Teoría y métodos de la ciencia política*, Madrid, Alianza Editorial, páxs. 53-67.
- (1997b): *Understanding Governance: Policy Networks, Governance, Reflexivity and Accountability*, Buckingham-Philadelphia, Open University Press.
- SALAMON, L. M. (2002): *The Tools of Government. A Guide to the New Governance*, Oxford, Oxford University Press.
- SALVADOR, M. e outros (2000): *Els ajuntaments de Catalunya a Internet*, Barcelona, Universitat Pompeu Fabra.
- SEGARRA TORMO, S. (2004): "El papel de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la reforma de la Administración", en VV.AA., *Estudios para la reforma de la Administración pública*, Madrid, Instituto Nacional de Administración Pública, páxs. 533-590.
- Steurer, R. (2004): *Strategic Public Management as Holistic Approach to Policy Integration*, Paper presented at the Berlin Conference on the Human Dimensions of Global Environmental Change: Greening of Policies-Interlinkages and Policy Integration [http://www.fuberlin.de/ffu/akumwelt/bc2004/download/steurer\\_f.pdf](http://www.fuberlin.de/ffu/akumwelt/bc2004/download/steurer_f.pdf) (consulta: 6 de agosto de 2005).
- STOKER, G. (1998): "El buen gobierno como teoría: cinco propuestas", en *Revista Internacional de Ciencias Sociais*, núm. 155, marzo, <http://www.unesco.org/issj/rics155/stokerspa.html#gstle> (consulta: 15 de xuño de 2001).
- SUBIRATS, J. (coord.) (2002): *Redes, territorios y gobierno*, Barcelona, Diputació de Barcelona.
- SWYNGEDOUW, E. (1997): "Neither Global Nor Local: 'Glocalization' and the Politics of Scale", en COX, Kevin R. (ed.), *Spaces of Globalization: Reasserting the Power of the Local*, Nova York, Guilford Press, páxs. 37-166.
- UNIÓ EUROPEA. COMISIÓ (2001): *A gobernanza europea: Libro Branco*, Luxemburgo, Oficina de Publicacións Oficiais das Comunidades Europeas.
- VARELA ÁLVAREZ, E. J. e BASCUAS JARDÓN, X. C. (2003): "A xestión municipal galega", en *Revista Galega de Ciencias Sociais*, núm. 2, páxs. 35-36.
- VILLORIA MENDIETA, Manuel (1996): *La modernización de la Administración como instrumento al servicio de la democracia*, Madrid, MAP.
- (2000): *Ética pública y corrupción: Curso de ética administrativa*, Madrid, Tecnos/UFP.



- VV.AA. (2004): Número monográfico da *Revista de Estudos Locales* (CUNAL), extraordinario, xullo, "Las tecnologías de la información y la comunicación y las entidades locales. La administración electrónica".
- WELP, Y. (2004): "Nuevas tecnologías, viejos problemas: El modelo español de difusión de Internet", en *Revista Internacional de Sociología*, núm. 37, páxs. 77-114.
- XUNTA DE GALICIA (2007): *A administración electrónica nos concellos galegos. 2007*. Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.



# O PORTAL DA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE GALICIA. EIDOLocal

Autora

Raquel Cordeiro Antepazo



## 1.- Antecedentes. A nova administración electrónica

A Administración pública, do mesmo xeito que o resto dos sectores, estase vendo afectada polos cambios xurdidos da denominada nova economía e que están sendo propiciados pola incorporación das novas tecnoloxías, principalmente a Internet.

Fálase, así, da necesidade de facer unha nova Administración que fortaleza a súa dimensión de servizo estruturado en función das necesidades e que a Administración sexa máis próxima e máis directa.

Para iso, é preciso que a Administración redefina os procesos e modelos organizativos a través dos sistemas de información baseados nas novas tecnoloxías que lles dean soporte aos novos procesos internos e aos mecanismos de relación cos cidadáns.

Neste sentido, o uso das TIC debería servir para reorganizar e modernizar os servizos que presta a Administración pública, así como para cumprir os obxectivos de eficiencia, transparencia e participación cidadá.

## *Obxectivos da administración electrónica*

### **A) Proximidade á cidadanía**

Facer a Administración máis transparente e próxima á cidadanía é un dos principais obxectivos. Trátase de mellorar a interacción co cidadán coa finalidade de que os cidadáns poidan visualizar un punto único de acceso á Administración desde o cal poidan obter toda a información e realizar os trámites necesarios.

En definitiva, trátase de conferir homoxeneidade e unicidade na visión da Xunta de Galicia, achegándoa cada vez máis aos cidadáns e ás entidades locais galegas. A maior proximidade das administracións públicas aos cidadáns garante, pola súa vez, a personalización dos servizos de cara ao cidadán, mediante unha axeitada segmentación de cada colectivo receptor destes.

### **B) Mellora dos procesos internos**

A implantación dun modelo básico de servizos de administración electrónica ten como obxectivo a mellora continua e automatización dos procesos internos de traballo. Así, as TIC representan unha oportunidade inmejorable para simplificar e racionalizar as estruturas administrativas e os procedementos que xestionan. Isto permitiría evolucionar cara a lograr:

- Unha Administración sen papeis (tanto na relación co cidadán como na propia xestión interna).
- A incorporación dos procesos de autorización e aprobación electrónicos.
- A automatización dos procesos e procedementos administrativos, incorporando o concepto de expediente electrónico.

### **C) Mellora das relacións e interconexións entre as distintas administracións**

A evolución da sociedade da información e do coñecemento representan un cambio esencial nas relacións e interconexións entre as distintas administracións, permitindo un intercambio de información máis fluído e inmediato.

É deste xeito onde entramos en materia, nun desenvolvemento concreto da sociedade da información que se coñece como administración ou goberno electrónicos.

Definición: este termo fai referencia a aqueles mecanismos electrónicos que permiten a prestación de servizos públicos da Administración aos cidadáns.

Finalidade: a mellora na prestación dos servizos públicos facendo uso da interactividade, a rapidez, a eficiencia e a personalización que ofrecen as novas tecnoloxías.

## **2.- Xanela única da Administración local. Portelo Único**

Dentro do proceso de modernización e reforma da Administración pública galega, coa intención de achegar os servizos aos cidadáns, cristalizou tamén cara á Administración local, instrumentándose este proceso mediante a formalización o 15 de febreiro de 1996, co acordo previo do Consello da Xunta e do Consello Federal da Fegamp, do convenio de colaboración suscrito pola Consellería da Presidencia e Administración Pública e a citada federación para a implantación e desenvolvemento dos servizos informáticos e de telecomunicacións nos concellos. A este convenio poderá adherirse a entidade local que o desexe mediante a sinatura do documento preciso para tal efecto.

A intención da Consellería da Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza é, en todo momento, impulsar o proceso de modernización da Administración local (concellos, mancomunidades...). Para ampliar a dimensión do proxecto inicial de tecnificación dos medios operativos da Administración, así-nouse unha *addenda* ao citado convenio o 17 de setembro de 2001 para un portal que intensifique a comunicación e tramitación de servizos vía Internet entre as entidades locais e a Xunta de Galicia (Eidolocal).

Actualmente continúa-se levando a cabo o proxecto co obxectivo de proporcionar un servizo denominado "Portelo Único" que facilite a comunicación entre as distintas administracións e o cidadán, de maneira que encaixe en todas as entidades locais galegas sexa cal sexa a súa dimensión e o seu modelo organizativo.

O 23 de xullo de 2002, e vendo aconsellable a participación no proxecto dos sete grandes concellos galegos (A Coruña, Lugo, Ourense, Pontevedra, Santiago de Compostela, Vigo e Ferrol), realízase unha invitación a participar no convenio para que todos os servizos incluídos cheguen a todos os niveis da Administración autonómica, eximíndoos, con carácter excepcional, da existencia de adherirse previamente ao sistema de Portelo Único. En resposta a esta invitación, os sete grandes concellos acordaron nos seus plenos adherirse ao convenio, formalizándose estes entre o 12 de febreiro de 2004 e o 3 de decembro de 2004. Actualmente os concellos de Ourense, Vigo, Ferrol e Santiago de Compostela están a traballar co servizo do Portelo Único (Rexistro+Eidolocal) e os concellos da Coruña, Lugo e Pontevedra unicamente co Eidolocal.

Deste xeito, existen na actualidade 305 entidades locais adheridas ao convenio que se poden consultar nun documento adxunto no portal. A estes hai que engadir-lles os tres grandes concellos mencionados anteriormente que participan dos servizos do Eidolocal pero non dispoñen do servizo de rexistro Xunta.

### 3.- O portal dos concellos de Galicia: Eidolocal

Con este obxectivo, ponse en liña na Internet en setembro de 2001 o portal dos concellos Eidolocal, que non só engloba o servizo prestado polo Portelo Único, senón que o supera, indo máis aló no avance cara á administración electrónica.

Eidolocal é unha das accións promovidas pola Administración autonómica de Galicia dentro da iniciativa e-Europe e do *Plan de acción INFO XXI*, para o desenvolvemento da sociedade da información en España. Estas iniciativas marcan tres grandes grupos de medidas:

- A información electrónica.
- A tramitación pola Internet.
- Os servizos públicos en liña.

Forma parte do *Plan estratéxico para a implantación da administración electrónica*, promovido pola Xunta, e, dada a súa versatilidade, representa un vehículo mestre no cal é posible a adaptación continua á realidade e a paulatina incorporación de novos servizos e prestacións.

Pódese dicir que o Eidolocal é un portal que a Xunta de Galicia pon ao servizo das entidades locais para que estas lles poidan dar información aos cidadáns (zona pública do Eidolocal) e, ao mesmo tempo, sirva de vía de comunicación permanente a través da rede da Internet entre todas as entidades locais e a Administración autonómica (zona privada do Eidolocal).

A Xunta de Galicia pon á disposición na rede da Internet o Eidolocal, pretendendo, deste xeito, servir de canle de relación permanente e inmediata entre as entidades locais, a Xunta de Galicia e os propios cidadáns, axilizando os procedementos e difundindo todas aquelas materias que resulten de interese para o Eidolocal. Ademais, contribuirá a impulsar a aplicación das novas tecnoloxías, precisamente no escenario onde este impulso será máis efectivo para o ámbito local.

O Eidolocal engloba opcións que facilitan as actividades administrativas dunha unidade de rexistro e dunha oficina de información de cara ao cidadán, ademais de intensificar e axilizar a comunicación e tramitación de servizos a través da Internet entre as entidades locais e a Xunta de Galicia.

### **Entidades promotoras**

As entidades promotoras deste portal son a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, mediante a Dirección Xeral de Administración Local e a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, e a Fegamp, como representante de todas as corporacións locais de Galicia.

### **Participantes en Eidolocal**

Considéranse participantes no portal todos aqueles que contribúen a dotar o portal de contido. Principalmente serán as dúas direccións xerais que son promotoras e as propias entidades locais, que poderán incluír no portal as súas informacións nos puntos específicos.

Así mesmo, o portal posúe contidos que ofrecen outros departamentos da Xunta de Galicia, as deputacións galegas e as administracións estatal e europea, que serán ampliados na medida en que estes vaian mellorando as súas propias páxinas.

## **4.- O novo portal da Administración local de Galicia**

Os servizos prestados desde o portal non están pechados; atópanse en permanente evolución e están abertos á participación dos diferentes actores implicados, tanto concellos como outras institucións. Neste sentido, Eidolocal non se detén, e ao longo destes anos demostrou a súa capacidade de instrumento vivo, coa inclusión de novos servizos e contidos, así como coa desaparición doutros en función das necesidades e posibilidades dos participantes no proxecto.

Por esta mesma razón, a Dirección Xeral de Calidade, en colaboración coa Dirección Xeral de Administración Local, levaron a cabo unha análise previa da situación da administración electrónica nos concellos galegos, conferíndolle a relevancia que merece o desenvolvemento de servizos de administración electrónica para a consolidación da sociedade da información.

A Dirección Xeral de Calidade, en colaboración coa Dirección Xeral de Administración Local, elaborou un plan de avaliación (enquisas e entrevistas en profundidade nos concellos galegos) para determinar cales son os recursos materiais e informáticos con que contan as entidades locais, fixando cales son as necesidades reais dos concellos.

Segundo os resultados acadados, decidiuse levar a cabo un plan de reforma do portal Eidolocal, adaptándoo ás necesidades non só dos concellos galegos, senón tamén do resto das entidades locais galegas (incorporación de novos servizos e mellorando os xa existentes).



### ***Obxectivos do novo portal***

- Ser unha canle de comunicación co cidadán a través dunha interface web que permita unha maior comunicación bidireccional entre as administracións e o cidadán.
- Ofrecer unha maior accesibilidade á web cun deseño máis flexible e moderno.
- Utilizar software libre logrando que o portal se axuste aos estándares de accesibilidade.
- Pór en marcha un portal web autoexplicativo e autoxestionable polos propios usuarios.
- Centralizar o soporte técnico aos concellos.
- Potenciar os contidos e servizos existentes e crear novos servizos en función das necesidades das entidades locais.

### ***Mantemento do novo portal***

O mantemento deste portal estará a cargo da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, mediante a Dirección Xeral de Administración Local e a Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, e as distintas entidades locais de Galicia.

### ***Estrutura externa do portal***

Mantéñense dous niveis de acceso á información, xa que o portal da Administración local de Galicia se estrutura en dúas zonas:

- **Zona pública:** zona de acceso libre para calquera persoa que mediante a conexión á Internet desexe consultar calquera tipo de información relacionada coas distintas administracións, concellos, Xunta de Galicia, deputacións provinciais, Administración do Estado e Unión Europea.
- **Zona privada:** zona de acceso restrinxido ás distintas entidades locais de Galicia onde poderán realizar diferentes xestións administrativas coa Xunta de Galicia e consultar información de diferente tipoloxía.

Esta estrutura do portal permite intensificar e ampliar a comunicación e tramitación vía Internet entre as entidades locais e a Xunta de Galicia, e, pola súa vez, mellora a relación entre a Administración e os cidadáns coa ampliación e inmediatez con que se facilita a información (actualizacións diarias e periódicas segundo os contidos da web).

As zonas do portal diferéncianse visualmente polas cores de fondo en vermello na zona pública e verde para a zona privada.

## Estrutura interna do portal

Co obxectivo de mellorar e facilitar o acceso á información de todos os cidadáns, e máis concretamente das distintas entidades locais galegas, todos os contidos do portal Eidolocal adoptan a seguinte estrutura:

- ¿Que é? Breve descrición definatoria do contido.
- ¿Como funciona? Finalidade e obxectivos a perseguir coa prestación do servizo ou información.

Acceso ao servizo: mediante un enlace interno permite acceder ao servizo ofertado.

## Zona pública



## 1) Menú de accesos rápidos

Este menú recolle os principais elementos que permiten un bo sistema de navegación, facilitando a comprensibilidade dos menús de acceso á información.

1) **Menú de inicio:** posibilidade de acceder á páxina de inicio da web de forma rápida e sinxela. Na páxina de Eidolocal utilízase o enlace á páxina de inicio mediante dúas vías:

- a) Enlace textual coa etiqueta de inicio.
- b) Enlace sobre o logo do portal.

2) **Mapa web:** acceso rápido ás distintas seccións da páxina web. O mapa web proporciona unha imaxe global da estrutura de navegación (con relacións de dependencia e especialización), así como os termos que describen servizos.

3) **Contacto:** posibilidade de contactar de forma directa e inmediata co centro de soporte, para calquera tipo de consulta que xurda sobre a utilización ou comprensibilidade dos contidos e servizos que recolle a web.

A comunicación pódese realizar por diferentes vías:

- Por correo electrónico ao enderezo [info@eidolocal.es](mailto:info@eidolocal.es).
- Por escrito dirixido a Eidolocal. Portal da Administración Local de Galicia. Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas. Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza. San Caetano 15781 Santiago de Compostela.
- Por teléfono: 981 545 288.
- Por fax: 981 545 274.

4) **Webmail:** acceso directo ao correo electrónico que o portal pon á disposición de todos os usuarios do portal. Ese correo ten tres apartados:

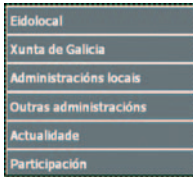
- *Correo:* permite ler, redactar e xestionar as mensaxes de correo.
- *Organización:* permite gardar contactos, notas, tarefas e axenda electrónica.
- *Buscador de mensaxes:* tamén se inclúe a busca avanzada de mensaxes coincidentes, bandeiras de mensaxes (eliminadas, importantes, antigas, sen responder...).

5) **DOG:** este servizo permite a consulta gratuíta do *Diario Oficial de Galicia* en galego ou en castelán, tanto en formato HTML como en formato PDF. En galego están dispoñibles os DOG completos desde o 1 de xaneiro de 1995 e en castelán desde o 1 de xullo de 1995. Do ano 1978 ao 1995 só están dispoñibles os sumarios.

6) **Buscador:** o buscador facilita o acceso á información por parte dos usuarios e resulta moi útil para:

- 1- Atopar información que foi resituada na propia web.
- 2- Chegar a contidos que están situados nun lugar profundo da árbore de navegación.
- 3- Chegar ás páxina máis relevantes segundo as distintas necesidades de información dos distintos usuarios do portal.
- 4- Reorganizar todo tipo de documentos (normativa, novas...), atendendo ao termo concreto que se introduce no buscador.

## 2) Menú de servizos



- 1) **Eidolocal**: presentación do portal das administración locais de Galicia, especificando cal é a finalidade deste proxecto, liñas de actuacións e servizos, entidades promotoras e participantes no Eidolocal.
- 2) **Menús de consulta**: reestruturación dos contidos de consulta subclasificando a información segundo a Administración pública de que se trate:

- a) **Xunta de Galicia**.
- b) **Administracións locais**.
- c) **Outras administracións**: deputacións de Galicia, Administración do Estado, Administración da Unión Europea e acceso aos boletíns oficiais.

- 3) **Actualidade**: inclúe dous puntos temáticos que recollen as novas e eventos de interese para os cidadáns e, en definitiva, para todas as entidades locais de Galicia.
- 4) **Participación**: consiste nun servizo que permite que a cidadanía faga chegar as súas queixas, preguntas, suxestións, opinións... a través dunha atención directa e inmediata (correo electrónico, teléfono...) xestionada polo centro de soporte técnico de atención aos usuarios.

## 2) Menú de servizos

### 2.1) Menú de consulta

#### A) Xunta de Galicia

Entrando máis en detalle no menú de contidos, cabe sinalar algunhas das opcións que se poñen ao servizo dos usuarios para poder consultar os distintos servizos da Xunta de Galicia.

- **Guía do cidadán:** servizo que ofrece a descrición, requirimentos, información detallada e instancias normalizadas dos máis de 1.400 procedementos administrativos informatizados da Xunta de Galicia iniciados por instancia de parte.

A opción consta dunha pantalla con múltiples campos que permitirán, mediante a súa cobertura, acoutar a busca dos procedementos por materia, perfil do solicitante, tipos de procedemento, consellería ou mesmo a busca mediante un texto libre.

- **Consulta de expedientes:** ofrece a posibilidade de consultar o estado actual dun expediente administrativo tramitado por instancia de parte ante a Xunta de Galicia.
- **Licitación electrónica:** este servizo estruturase en dous puntos:

1) *Procedementos de contratación:* permite consultar todos os procedementos de contratación que teña operativos a Xunta de Galicia.

Entrando na opción accederase á pantalla que permitirá realizar unha busca filtrada de todos os procedementos de contratación que a Xunta de Galicia teña abertos.

Unha vez realizado o filtro, amosará a lista de todos aqueles procedementos que coincidan coa busca e poderase ver en cada un o boletín oficial onde saíu publicado, o obxecto da contratación, o importe e todo tipo de información necesaria para aqueles que desexen acceder a ese concurso.

2) *Avisos de publicación de concursos*: mediante esta opción poderá subscribirse ao servizo de envío de información sobre todos aqueles procedementos de contratación en que poida estar interesado. A información facilitarase mediante o envío dun correo electrónico.

Esta opción permitirá subscribirse ao servizo, cambiar as preferencias dunha subscripción ou cancelala. Na pantalla de subscripción facilitarase o enderezo de correo electrónico e poderase marcar o tipo ou tipos de concurso en que se estaría interesado en recibir información. A pantalla de modificación das preferencias permitirá aumentar ou diminuír os servizos en que se está interesado. A opción de cancelar a subscripción permite darse de baixa no servizo.

- **Solicitude de procedementos**: este contido estrutúrase en dous puntos:
  - 1) *Cobertura electrónica de solicitude*. Este servizo ofrece unhas guías (asistentes) para cubrir os formularios de solicitude de procedementos que se poden presentar na Xunta de Galicia. Unha vez cubertas as solicitudes, poderanse imprimir e entregar nun rexistro da Xunta de Galicia. Estas solicitudes non poderán ser rexistradas no Rexistro Telemático da Xunta de Galicia.
  - 2) *Solicitude telemática de procedementos - Rexistro Telemático da Xunta de Galicia*: este rexistro permite presentar as solicitudes, escritos e comunicacións que se transmiten por vía telemática mediante sinatura electrónica avanzada. Con esta opción o usuario poderá cubrir e rexistrar no Rexistro Telemático da Xunta de Galicia o procedemento seleccionado. Para usar o Rexistro Telemático da Xunta de Galicia, o interesado debe posuír un certificado dixital baixo a norma X.509 V3 expedido pola Fábrica Nacional de Moeda e Timbre. Se accede ao servizo, atopará a lista de códigos e a descrición dos procedementos operativos. Se o usuario selecciona un dos procedementos, accederá á pantalla para cubrir a solicitude correspondente, asinar co certificado dixital a solicitude e despois poderá transmitila por vía telemática inseríndose unha entrada no Rexistro Telemático da Xunta de Galicia.
  
- **Ferramentas da lingua**: nesta opción os usuarios dispoñen de ferramentas que facilitan o emprego da lingua galega dunha forma correcta. O usuario ten á súa disposición os seguintes servizos:
  - Acceso ao *Diccionario da RAG*.
  - Acceso ao *Vocabulario da RAG*.
  - Acceso ao Servizo de Consulta Lingüística.
  - Acceso ao Servizo de Corrección e Tradución.zz
  - Acceso ao Servizo de Toponimia Oficial - Nomenclátor de Galicia.
  - Instalación do corrector ortográfico en Office 2000, XP ou 2003.
  - Paquete de interface en galego para Office 2003.
  - Paquete da interface en galego para Windows XP.
  - Paquete ofimático de software libre OpenOffice en galego.
  - Golfiño. Corrector gramatical para OpenOffice.
  
- **Rexistros administrativos**: esta opción permite consultar a información contida nalgúns rexistros administrativos da Xunta de Galicia. Os rexistros agrúpanse segundo a consellaría a que están

asignados. Entrando en cada un deles poderanse establecer criterios de busca dependendo da información contida en cada rexistro. O usuario deberá introducir datos nalgúns campos e a consulta mostrará a información solicitada en formato de listaxe.

- **Emprego público da Comunidade Autónoma de Galicia:** ofrece a posibilidade de consultar todo tipo de información relacionada co emprego público da Comunidade Autónoma de Galicia. Poderase acceder á información dos procesos selectivos de persoal laboral e funcionario e á normativa, modelos de solicitude de inclusión e consulta das listas de contratación temporal.

Haberá acceso aos seguintes enlaces:

- Novas dos procesos selectivos de funcionarios e laborais.
- Acceso vía NIF á información de exames e notas de convocatorias anteriores ao 1 de decembro de 2004.
- Acceso vía NIF á información de exames e notas de convocatorias posteriores ao 1 de decembro de 2004.
- Listas de contratación temporal. Nesta opción accederase á normativa, aos modelos de solicitudes e á consulta das propias listas de contratación mediante os enlaces que se mostran a continuación agrupados en dúas subopcións:

*a) Normativa*

- Novo decreto regulador de listas de vinculación temporal e modelos de solicitudes:
- Decreto (DOG n.º 48, do 9.03.2006).
- Guía Novo Decreto de Listas.
- Decreto 5/2007, de modificación do decreto 37/2006.
- Modelo de solicitude en galego.
- Modelo de solicitude en castelán.

*b) Consulta das listas de contratación; listas de contratación temporal*

- Listas de contratación temporal (Decreto 89/1997).
- Listas de contratación temporal (Decreto 217/2003).
- Listas de contratación temporal (Decreto 37/2006).

- **Convenios da Xunta:** ofrece información sobre os convenios que ten a Xunta de Galicia coas entidades locais nos cales intervén a Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

1) *Convenio do Portelo Único.* Neste punto detállase o convenio, podendo ter acceso á seguinte documentación:

- Documento de adhesión ao Convenio do Portelo Único.
- *Addenda* ao Convenio do Portelo Único.
- Listaxe de entidades locais adheridas ao Convenio do Portelo Único.
- Documentación para adhesión ao Convenio do Portelo Único.

2) *Convenio Marco 060* entre a Administración xeral do Estado e a Comunidade Autónoma de Galicia. Neste punto detállase cada convenio, podendo tamén obter información sobre:

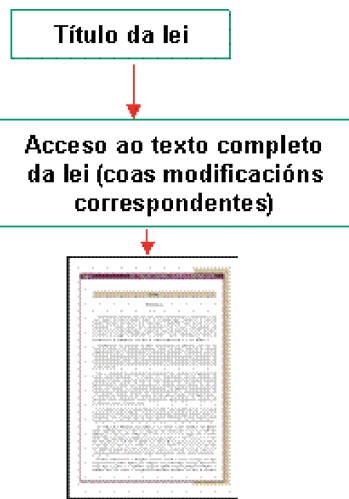
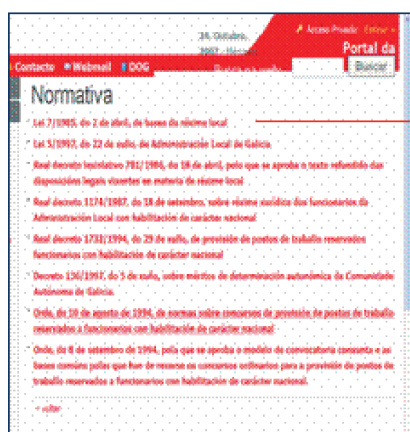
- As instrucións detalladas sobre a adhesión ao Convenio Marco.
- A páxina da Rede 060 do Ministerio de Administracións Públicas.
- O Protocolo de adhesión.
- A lista de entidades locais da Comunidade Autónoma de Galicia adheridas ao Convenio Marco do 060-Oficinas integradas 060.

3) *Rexistro de Convenios da Xunta*: enlace á páxina da Vicepresidencia da Igualdade e do Benestar da Xunta de Galicia onde se pode acceder ao Rexistro de Convenios para consultar todos os convenios que ten asinados a Administración autonómica.

- Dirección Xeral de Administración Local

A Dirección Xeral de Administración Local, para o exercicio das súas funcións e competencias, e tendo como obxectivo mellorar as relacións coas distintas entidades locais, recolle neste punto 5 bloques temáticos.

1) **Normativa.** Ofrécese para a consulta das distintas entidades locais galegas normativa estatal e autonómica, clasificada segundo as diferentes temáticas: Administración local, Dirección Xeral de Administración Local, subvencións e axudas, habilitación nacional, delimitación territorial, declaración de ocupacións urxentes, heráldica, bens das entidades locais, facendas locais e un subapartado de normativa de carácter xeral (protección civil, Estatuto de autonomía...).



2) **Subvención e axudas da Dirección Xeral de Administración Local.** A Dirección Xeral de Administración Local é o órgano encargado da xestión das competencias que se lle se atribúen á Comunidade Autónoma galega no tocante ao fomento de liñas de colaboración coas entidades locais galegas, no referente á convocatoria e á execución de liñas de subvención destinadas a elas.

Consecuentemente, encargárase da proposición e xestión de programas conxuntos coas corporacións locais no ámbito propio das competencias que lle correspondan á Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, incluíndo a coordinación das propostas que procedan en canto ás convocatorias, selección e adjudicación das subvencións ou axudas que se destinan ás entidades locais galegas, facendo un seguimento da súa xustificación.



As liñas de axuda tramitadas e sobre as que se ofrece información (obxecto e destinatarios) son as seguintes: casas consistoriais; confederacións, federacións, coordinadoras ou agrupacións de asociacións de veciños de Galicia; auxiliares de policía; vehículos de policía; infraestruturas das entidades locais; cesión de equipos informáticos; cursos de linguaxe administrativa; asociacionismo municipal e normalización lingüística.

Neste punto ofrécense dous servizos diferenciados:

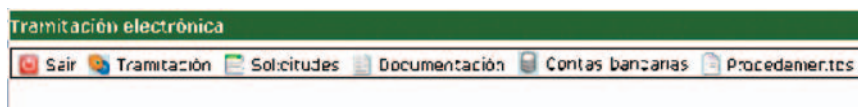
a) *Servizo de información:*

1. Acceso ás bases de convocatoria das subvencións tras a publicación no *Diario Oficial de Galicia* (texto da orde).
2. Acceso aos anexos de solicitude correspondentes a cada convocatoria aberta, no momento da súa publicación no DOG.
3. Resolucións. As subvencións concedidas publicaranse a través de listaxes coa expresión da convocatoria, do programa e do crédito orzamentario a que se imputen, do beneficiario (clasificando as entidades locais beneficiarias por provincias), da cantidade concedida e da finalidade ou finalidades da subvención.

b) *Servizo de tramitación electrónica:*

Neste punto os usuarios dados de alta e con clave de acceso á zona privada do portal poderán iniciar o trámite telemático das subvencións anteriormente citadas.

Todo isto permítelle ao solicitante (entidade local) presentar a súa solicitude coa documentación correspondente pola Internet e a posterior consulta do expediente xerado. Este sistema pretende axilizar os tempos de tramitación dun expediente e eliminar a remisión de papeis.



*Requisitos para o acceso ao servizo:*

A solicitude deberá ser realizada por unha persoa física que actúe en representación da entidade local.

- a) Alcaldes e secretarios.
- b) Outros usuarios.

Estes, ademais, deberán dispor da autorización do alcalde ou secretario por medio da asignación do permiso de tramitación electrónica no Eidolocal.

3) **Formación local.** Á Dirección Xeral de Administración Local, para o exercicio das súas funcións e competencias, correspóndelle a formulación e xestión dos programas formativos en materia de Administración local, a través da Escola Galega de Administración Pública.

A Dirección Xeral de Administración Local, en colaboración coa EGAP, organiza este ano o Programa de Formación Local 2008.

Este programa de formación vai dirixido aos membros e persoal das distintas corporacións locais de Galicia, e estrutúrase do seguinte xeito:

- a) Función directiva. Programa de formación de cargos electos.
- b) Formación superior. Cursos de especialización.
- c) Formación xeral (incluída a modalidade de teleformación).
- d) Xornadas de actualidade local. Seminarios e outras actividades.

No momento en que se publique cada unha das convocatorias, xuntarase a información do programa da citada convocatoria, en que se especificarán as seguintes características de cada unha das xornadas convocadas pola EGAP en colaboración coa Dirección Xeral de Administración Local:

Obxectivos.

Contidos.

Destinatarios.

Lugar e datas de celebración.

Prazos de inscrición.

Para facilitar a participación nas xornadas convocadas, xuntarase o anexo de solicitude e os programas específicos de cada unha delas.

4) **Proxectos europeos.** Os proxectos están integrados dentro do programa Interreg IIIA Galicia-Norte de Portugal.

**A) Proxecto europeo COFOREM.** O proxecto consiste no deseño e execución dun programa transfronterizo de impulso dos recursos materiais e humanos á disposición dos servizos urbanos de emerxencia e salvamento das zonas implicadas, coa finalidade de lograr unha actuación conxunta e coordinada dos servizos de intervención en emerxencias existentes entre os dous lados da fronteira e así lograr unhas pautas de actuación e uns servizos comúns.

Os **obxectivos estratéxicos** do proxecto son:

- O desenvolvemento dun programa conxunto, en primeiro lugar, de dotación de recursos de infraestruturas, materiais, informáticos e de comunicacións; e, en segundo lugar, de formación específica, dirixido aos profesionais e estruturas dos servizos de emerxencia das zonas implicadas.
- Proporcionar, en función das posibilidades que sinala unha diagnose previa, unha formación conxunta e a dispoñibilidade de recursos estándar e homologados.
- O fomento da realización de actividades conxuntas entre membros do servizo en Galicia e o Norte de Portugal, co fin de favorecer o estreitamento de lazos entre ambos os colectivos, a cohesión e colaboración, e o intercambio de experiencias comúns.
- A redución das disparidades entre concellos, no referente aos recursos dispoñibles por parte dos seus servizos de emerxencia e salvamento.

**B) Proxecto europeo E-QUALITAS.** O proxecto consiste no deseño e execución dun programa transfronterizo de implantación municipal das cartas de servizos como instrumento de calidade na organización e prestación dos servizos públicos; en definitiva, trataríase de fomentar e implantar conxuntamente novos modelos de facer na prestación dos servizos que as entidades locais teñen asumidos, que asuman as pautas de modernización da xestión e funcionamento das administracións públicas europeas. O enfoque do proxecto persegue o incremento e mellora dos niveis de cobertura interrexional en materia tanto de equipamentos como de servizos de apoio ás persoas dun e doutro lado da fronteira, coa idea de garantir unha resposta óptima ás súas necesidades como usuarios da Administración.

Neste servizo terase acceso a presentacións, trípticos, folletos e a distintas páxinas web nas cales se desenvolvan contidos dos anteriormente mencionados proxectos e se citen diversas actuacións que fomentan o deseño e a execución do programa transfronterizo Interreg IIIA.

Seguindo co menú de servizos, atopamos un enlace coa páxina web do Observatorio da Calidade e da e-administración en Galicia.



O Observatorio da Calidade e da e-administración (OCEG) pretende fomentar e potenciar a incorporación da calidade e as TIC nas administracións públicas en Galicia para a mellora dos servizos públicos. As medicións e estudos que o observatorio leve a cabo estarán á disposición de todos os cidadáns, que as poderán consultar a través da súa páxina web. Neste sentido, incorpóranse os primeiros datos relativos ao nivel de utilización das TIC no ámbito local, que, cunha actuación correspondente ao segundo trimestre de 2006, reflicten a participación de todos os concellos de Galicia. A actividade do observatorio permitirá coñecer os atrancos e uso dos servizos da e-administración, carencias, barreiras, evolución, boas prácticas, análise e avaliación dos resultados.

Adicionalmente, o OCEG, ademais de facer públicos os resultados dos diferentes informes desenvolvidos pola Consellería de Presidencia, encargárase de integrar toda a información dispersa relativa a estes ámbitos do coñecemento (IGE, INE ou Eurostat, por exemplo), tales como estudos de interese para Galicia, estatísticas, informes sobre a situación actual ou de evolución dos usos dos servizos electrónicos ou ferramentas de calidade na Administración.

A través do seu sitio na Internet, os cidadáns, as empresas, os profesionais e interesados en xeral disporán de indicadores referidos a Galicia cos cales poderán facer un seguimento do nivel de modernización da Administración.

- **Outros servizos e-administración.** Nesta opción o usuario poderá interactuar con aplicacións de consulta, tramitación e oficinas virtuais que ofrecen as distintas consellerías da Xunta de Galicia. Nalgúns servizos requírese certificado dixital e noutros o acceso é mediante claves proporcionadas previamente pola Administración autonómica.
- **Sistemas de información xeográfica da Xunta de Galicia.** Opción en que se recompilan aplicacións que permiten facer consultas sobre varias temáticas relacionadas con Galicia. A información é proporcionada por diversas consellerías (Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza; Consellería de Política Territorial, Obras Públicas e Transportes; Consellería de Innovación e Industria; Consellería de Medio Rural, e Consellería de Medio Ambiente e Desenvolvemento Sostible) en aplicacións *on line* propias, e consúltanse de forma interactiva sobre un mapa de Galicia.

Cada aplicación ten o seu propio mecanismo de consulta, pero en todas elas a consulta de información se realiza de forma interactiva seleccionando previamente criterios de consulta e relacionando os diversos concellos de Galicia. Nalgunha aplicación facilitáanse axudas e manuais para usuario.

## 2) Menú de servizos

### 2.1) Menú de consulta

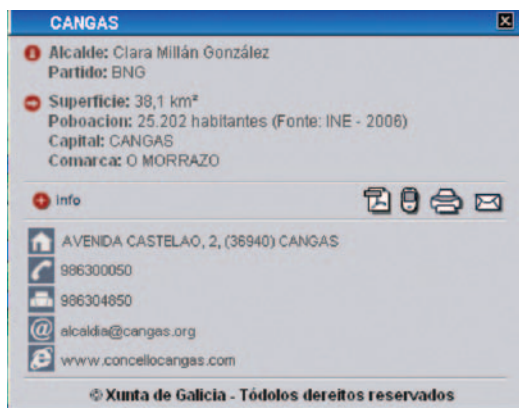
#### B) Administracións locais

Neste segundo punto do menú de servizos atopamos tres submenús que conteñen información relativa ás administracións locais.

- a) **GALIMAP:** Trátase dun sistema de información gráfica interactivo que presenta diversa información sobre os concellos de Galicia, permitindo establecer unha visión global e tamén unha comparativa entre as distintas administracións locais. O mapa permite visualizar consultas sobre distintas áreas temáticas: información xeral sobre o concello (alcalde, superficie, poboación, enderezo, teléfonos de contacto, fax, páxina web, descrición, parroquias, etc.), demografía, xulgados, tribunais, rexistros civís, notarías, calidade dos servizos administrativos, administración electrónica (dotacións TIC, servizos básicos e procedementos) e unha visión xeral da rede de comunicacións da Xunta de Galicia en que están integrados practicamente todos os concellos de Galicia.

O GALIMAP permite obter a información de forma impresa, enviala a unha conta de correo electrónico ou a un móbil vía SMS.

O Sistema de Información Xeográfico GALIMAP presenta a información estruturada en capas, de forma que, cando o usuario selecciona un criterio nas opcións do menú esquerdo, automaticamente a información é representada no mapa, mostrándose deste xeito a situación dos concellos de Galicia respecto da consulta efectuada.



- b) **Emprego local:** É unha base de datos onde se pode consultar a oferta de emprego na Administración local das catro provincias galegas. Estas ofertas son publicadas nalgún dos boletíns oficiais da Comunidade Autónoma, como o BOP ou no DOG e no BOE.

Tamén se seleccionan ofertas de emprego recollidas nos diarios electrónicos de maior tirada e dalgúns taboleiros de anuncios das páxinas web dos concellos galegos. Este contido é actualizado diariamente pola Dirección Xeral de Administración Local.

O usuario seleccionará a oferta de emprego no concello que desexe e poderá abrir ou descargar o documento Word coa información para visualizalo. Este arquivo contén unha información básica da oferta de emprego, número e data de publicación, entidade convocante, denominación da praza, número de postos convocados, tipo de praza, sistema de provisión e prazo máximo de presentación de solicitudes.



O usuario poderá ter acceso tamén aos anexos de solicitude e aos **temarios das prazas convocadas**, asociadas a cada unha das ofertas publicadas como documentos adxuntos.

- C) **Heráldica:** Os símbolos das entidades locais son a primeira imaxe que un cidadán percibe delas, xa que os identifican e diferencian, entre moitas outras cousas, doutras entidades. A heráldica é un sistema emblemático que tivo unha presenza continuada e importante en todo o mundo occidental desde a súa aparición hai xa máis de oito séculos. Nese sentido, a aplicación da heráldica adquiriu particular importancia e desenvolvemento como signo de identidade para perpetuar e divulgar as peculiaridades históricas e xeográficas das corporacións locais e doutras entidades públicas.

A determinación e definición dos símbolos non debe ser algo irreflexivo e que responda a cuestións de índole arbitraria ou caprichosa dun momento pasaxeiro, senón que debe derivar dun estudo pormenorizado e serio, destacando os feitos históricos, culturais e significativos do territorio a que van representar, permanecendo no tempo e singularizando a propia poboación que vive nel.

Tendo en conta estas razóns, a Xunta de Galicia estableceu un procedemento regrado (a Lei 5797, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia, no seu capítulo VI, artigos 258 a 262, regula “os símbolos das entidades locais”), á disposición gratuíta de todas as entidades locais, encamiñado a lograr estes obxectivos e darlle así unha simboloxía propia a cada un dos solicitantes.

Para este fin, créase a **Comisión Heráldica** polo Decreto 258/92, do 10 de setembro, como órgano consultivo da Xunta de Galicia adscrito á Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

Neste servizo ofrécese:

- a) Procedemento e asesoramento para a aprobación e publicación dos símbolos dunha entidade local.
- b) Posibilidade de consultar os símbolos que xa estean aprobados mediante un buscador por provincia e entidade local. Neste caso mostrará para cada entidade local o símbolo que teña aprobado (sexa bandeira ou escudo), permitirase a visualización e descarga do símbolo e dos documentos adxuntos.



Os símbolos irán acompañados de información complementaria en que, ademais da data de aprobación, número do boletín, descrición e xustificación do emblema, se ofrecerá como documento adxunto o texto completo do decreto de aprobación.

## 2) Menú de servizos

### 2.1) Menú de consulta

#### C) Outras administracións

Neste punto atopamos catro submenús que conteñen información relativa a outras administracións públicas:

- 1) **Deputacións de Galicia.** Esta opción agrupa os accesos a aqueles servizos telemáticos interactivos ofrecidos polas catro deputacións galegas, de forma que o usuario dispoña destes enlaces nun mesmo lugar no Eidolocal. No caso de non ofrecer servizos interactivos, o enlace levarao á páxina oficial da deputación correspondente.



- 2) **Goberno de España.** Esta opción recolle os servizos telemáticos interactivos de maior uso ofrecidos pola Administración do Estado, de forma que o usuario dispoña de enlaces ás aplicacións de servizos nun mesmo lugar no Eidolocal. Tamén están dispoñibles os sistemas de información xeográficos (SIX) do Estado.
- 3) **Unión Europea.** Esta opción agrupa os accesos a aqueles servizos telemáticos interactivos ofrecidos pola Unión Europea, cun único enlace ao portal web da Unión Europea, de forma que o usuario dispoña de enlaces ás aplicacións de servizos nun mesmo lugar dentro de Eidolocal.
- 4) **Boletíns oficiais.** Nesta opción recóllense os boletíns oficiais provinciais, das comunidades autónomas e cidades autónomas, das asembleas lexislativas, do Estado, das Cortes e da Unión Europea.



## 2) Menú de servizos

### 2.2) Actualidade

Neste submenú do menú de servizos atopamos dous puntos:

- a) **Área de eventos.** Aquí recóllense todos os acontecementos de interese para as distintas entidades locais galegas (culturais, deportivos, cursos e xornadas).

Establécense dúas vías para publicar a información:

- O propio xestor dos contidos da Dirección Xeral de Administración Local, que fai unha selección dos eventos de maior interese para os usuarios da web.
- As distintas entidades locais poden utilizar esta ferramenta para publicar contidos, vía correo electrónico.

Aos contidos da axenda pódese acceder a través da pantalla de inicio (na parte inferior dereita da pantalla inicial do portal) ou despregando o menú de servizos. Unha vez que entramos nun contido, obtemos información do evento publicado, ao que poden ir asociados documentos adxuntos ou enlaces web.



- b) **Área de novas.** Ofrécese novas relacionadas coas entidades locais de Galicia que poidan ser de interese para calquera cidadán ou para as mesmas entidades locais, proporcionadas por distintas fontes (diarios autonómicos e estatais, páxinas web das distintas entidades locais...).

A utilidade dese servizo de novas céntrase na oferta e difusión selectiva da información de interese para as entidades locais de Galicia. É un novo servizo de difusión que permite establecer unha canle directa de comunicación entre distintos organismos (entidades locais, outros organismos públicos, asociacións, concellarías, consellarías, deputacións, Fegamp...) e a Xunta de Galicia.



As novas clasifícanse:

- *Segundo o organismo* de que versa a nova: Xunta de Galicia, concellos, deputacións, provincias...
- *Segundo a temática* en que se centra a nova: servizos especiais, servizos sociais, ambiente, área municipal, orzamentos, infraestruturas e obras...

A área de novas visualízase na parte central do menú de inicio e a través do punto de actualidade do menú de servizos e, igual que no caso dos eventos, establécense as dúas canles de publicación anteriormente citadas, o que permite unha maior interacción entre os usuarios e os xestores de contidos.

Unha vez que se fai pública unha nova, visualízase o título, unha imaxe e unha breve descrición do evento. Os usuarios teñen á súa disposición máis información: desenvolvemento, acceso a documentos adxuntos ou enlaces web de interese para a comprensibilidade da información achegada.

## 2) Menú de servizos

### 2,3) Participación

No portal observamos tres mecanismos de participación directa dos usuarios:

**A) Enquisa de calidade.** Periodicamente publicaranse no Eidolocal enquisas *on line* para que os usuarios cubran e poidan ofrecer suxestións e melloras cara á maior calidade na prestación deste servizo web para a cidadanía.

Este servizo de pulsómetro virtual é unha ferramenta áxil que permite recoller a opinión e grao de satisfacción do usuario respecto dos contidos e a calidade da páxina web. Tamén se publicarán outras enquisas sobre administración electrónica, calidade nas administracións públicas, etc.

Os resultados poderán ser consultados na web e servirán de base de información no establecemento de liñas de actuacións e plans futuros para a mellora dos servizos dispoñibles no portal ou para detectar novas necesidades na Administración local.

**B) Contacto.** Permite a posta en contacto das distintas entidades locais galegas co equipo técnico do portal Eidolocal da Xunta de Galicia. Pódense utilizar diferentes vías de contacto: o correo electrónico (info@eidolocal.es), o teléfono (981 545 288), o fax (981 545 274) ou o correo ordinario.

**C) Suxestións e queixas.** Consiste nun servizo que permitirá que a cidadanía faga chegar as súas queixas, preguntas, suxestións, opinións, etc., a través dun breve formulario, en que especifica o nome e o correo electrónico e no cal se habilita un campo de texto para a exposición da suxestión ou queixa.



The image shows a screenshot of the 'Suxestións e Queixas' (Suggestions and Complaints) form on the Eidolocal portal. The form is titled 'Suxestións e Queixas' and includes a header with the date '25 Outubro, 2007' and a search bar. The main content area contains a text box for the user's message, with fields for 'Nome:' and 'Email:' above it. Below the text box is a 'Enviar' button. The footer of the form provides contact information: 'Eidolocal, Portal de Administración Local de Galicia', 'Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas', and 'Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xestión'.

Unha vez cuberto o formulario, remítese ao correo electrónico habilitado para a atención cidadá.

### 3) Columnas de banners

Atopamos dúas columnas de banners onde se agrupan os accesos directos a páxinas institucionais ou opcións do propio portal que requiren unha maior difusión derivado da súa operatividades e do maior uso por parte dos usuarios do portal;

- a) Na parte inferior dereita resídencianse fundamentalmente enlaces externos a páxinas institucionais de interese para as entidades locais e en xeral para os cidadáns; EGAP( Escola Galega de Administración Pública), DXAL( páxina da Dirección Xeral de Administración Local)...
- b) Na parte superior dereita na que atopamos enlaces internos aos servizos máis utilizados da propia Web.

### 4) Area de novas

As novas de interese para as entidades locais de Galicia e para os cidadáns ocupan a parte central da pantalla principal do Portal da Administración Local de Galicia, ademais de atoparse na zona de actualidade do menú de servizos mencionado anteriormente.

### 5) Axenda

Na parte inferior dereita do portal amósase a lista de eventos máis actualizados, ademais de poder acceder ao resto de eventos a través da zona de actualidade.

### Zona privada



A zona privada do portal caracterízase pola ampliación da dimensión fundamentalmente informativa da parte pública, achegando as principais aplicacións de xestións fundamentadas na interacción das distintas entidades locais coa Xunta de Galicia. O submenú Eidolocal é igual que o da zona pública. Insistiremos soamente naqueles aspectos diferenciais da zona pública do portal.

## 1) Menú de accesos rápidos

Este menú, igual que na parte pública, recolle os principais elementos que facilitan un bo sistema de navegación, facilitando a comprensibilidade dos menús de acceso á información.



A única diferenza co menú de accesos rápidos da zona pública do portal é que, a maiores, se introduce un acceso directo aos servizos do centro de *soporte técnico*. Esta opción permítelles aos usuarios das entidades locais resolver problemas de configuración dos seus equipos a través dos seguintes servizos:

**FORMULARIOS:** diferentes modelos de solicitudes que os usuarios poden cubrir e imprimir.

Os formularios agrúpanse e dous bloques:

Modelos de documentos a remitir coa valixa (oficios).

Modelo de accesos a servizos (solicitud de baixa ou alta de usuarios).

**MANUAIS E INSTRUCCIÓNS:** estas ferramentas facilitarán a xestión e interacción dos usuarios coa web.

**UTILIDADES:** programas que axudan a configurar os equipos e a resolver os problemas técnicos.

Servizo	Permisión
ABERTURA DE INCIDENCIAS CAU CAU O SERVIZO NÉCESSARIO CENTRO DE ATENCIÓN AO USUARIO + info   vista >	Permítese a apertura de incidencias on-line no CAU.
CONSULTA DE SOLUCIÓNS CAU CAU O SERVIZO NÉCESSARIO CENTRO DE ATENCIÓN AO USUARIO + info   vista >	Permítese a consultas sobre o estado de resolución no que se at as incidencias xa rexistradas.
CONSULTA DE INCIDENCIAS CAU O SERVIZO NÉCESSARIO CENTRO DE ATENCIÓN AO USUARIO + info   vista >	Permítese a consultas sobre o estado de resolución no que se at as incidencias xa rexistradas.

## 2) Menú de servizos

A zona privada do portal recolle as aplicacións de xestión que se poñen á disposición das distintas entidades locais galegas. Por isto mesmo, no menú de servizos atopamos o submenú que fai referencia ás distintas aplicacións de xestións:



## 2,1) Xunta de Galicia, xestión

a) **Rexistro web de entradas/saídas.** Con data do 15 de febreiro de 1996, subscribiuse un convenio de colaboración entre a Consellería da Presidencia e Administración Pública e a Federación Galega de Municipios e Provincias (Fegamp) para a implantación e desenvolvemento dos servizos informáticos e de telecomunicacións no cal se prevé que nos concellos que se adhiran a el se exercerán, entre outras funcións, as de **rexistro xeral** de escritos, solicitudes ou comunicacións dirixidas a calquera órgano da Administración autonómica de Galicia.

Por isto mesmo, creouse esta aplicación que permite rexistrar toda a documentación dirixida a calquera órgano da Administración autonómica de Galicia cos efectos previstos no artigo 38.4º b) da Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común, e que pola súa vez pode ser utilizado polo propio concello para xestionar a súa propia documentación.

Para que o rexistro web funcione correctamente, deberanse cumprir os seguintes requisitos:

- 1- *Requirimentos técnicos:* ter instalada a versión 5.5 ou superior de Internet Explorer (só se poderá acceder ao rexistro de entradas e saídas a través de ordenadores conectados á rede privada da Xunta de Galicia); non ter habilitados sistemas de bloqueo emerxente; ter instalado o Acrobat Reader 5.0 ou superior; a resolución da pantalla debe ser igual ou superior a 800 x 600 e, no caso de ser de 800 x 600, deberase ter a barra do menú de inicio en modo de "ocultar automaticamente".
- 2- *Requirimentos funcionais:* o/s usuario/s de rexistro deben estar dados de alta en Eidolocal e ter asignado o permiso de "rexistro de entrada/saída" polos usuarios secretario ou alcalde.

b) **Consultas de envíos á Dirección Xeral de Administración Local.** Accédese a unha caixa de envíos onde se almacenan e se poden consultar os envíos realizados á Dirección Xeral de Administración Local, clasificados segundo:

- a) O tipo de documento enviado (actas de acordos plenarios, actas de xuntas do goberno local, actas de comisións, publicacións de estatutos, e autorizacións e orzamentos).
- b) A data do envío (do máis recente ao máis antigo).

Visualización ou descarga  
do texto enviado



Enti.	Tipo envío	Usuario	Data envío	Rexistro entr.	Descrición	Arquivo
Outra Acta de acordos plenarios	alcalde	29/06/07	PRRWEB01	2007/980	acta pleno 22-07-07	acta de acordo plenario.doc
Outra Acta de Xunta de Goberno Local	yago	19/06/07	PRRWEB01	2007/817	Probando envío	Documento de proba.doc
Outra Acta de Xunta de Goberno Local	Juan	20/06/07	PRRWEB01	2007/947	wgaw	E999-200607-3.doc
Outra Acta de Xunta de Goberno Local	yago	29/06/07	PRRWEB01	2007/877	Acta de pleno de 02/06/07	acta de acordo plenario.doc
Outra Acta de Xunta de Goberno Local	yago	10/07/07	PRRWEB01	2007/903	Descripcion	E999-200607-5.doc

c) **Envíos á Dirección Xeral de Administración Local.** Este servizo permite que desde calquera entidade local con acceso á parte privada do Eidolocal (adherido ao Convenio do Portelo Único) se poidan remitir pola Internet unha serie de documentos á Dirección Xeral de Administración Local a través das distintas delegacións provinciais:

1. Actas de acordos plenarios, de xuntas do goberno local ou de comisións.
2. Publicacións de estatutos.
3. Autorizacións.
4. Orzamentos.

Para facer o envío accédese desde a caixa de envíos (botón novo envío) a unha pantalla na cal automaticamente se cobre a data en que se produce o envío. O usuario deberá xuntar o arquivo, seleccionar o tipo de documento a remitir e indicar unha breve descrición do contido do documento que envía. Unha vez cubertos todos os datos e tendo en uso o certificado dixital clase 2 CA da Fábrica Nacional de Moeda e Timbre - Real Casa da Moeda, asinarase o documento e mais o envío e, finalmente, efectuarase a remisión. Os formatos que o portal permite anexar son: Word, Wordperfect, PowerPoint, Excel e Adobe PDF. O sistema confirmará o envío, xa que para cada un deles visualízase a data do envío, o número de entrada asignado no rexistro telemático da Xunta, unha breve descrición do documento que se envía e unha ligazón ao arquivo enviado (permite visualizar ou descargar o arquivo enviado).

A esta opción só poderán acceder os usuarios alcalde ou secretario ou o/s usuario/s dado/s de alta no Eidolocal que teñan asignado/delegado o permiso de "envíos Dirección Xeral de Administración Local" polos usuarios alcalde ou secretario.

d) **Envíos de disposicións ao *Diario Oficial de Galicia*.** Este servizo permite realizar envíos de disposicións ao DOG a aquelas entidades locais con acceso á parte privada do Eidolocal (adheridas ao Convenio do Portelo Único).

Para poder realizar o envío, o usuario deberá ter elaborado o anuncio nun documento que será o que teña que anexar na pantalla do envío. Ademais, terá que ter aboada no banco ou caixa de aforros a correspondente taxa co valor que poderá calcular mediante a opción incluída no propio servizo. Os pasos a seguir neste servizo son os seguintes:

- a) Cálculo das taxas de pagamento.
- b) Pagamento telemático das taxas.
- c) Inserción do anuncio.
- d) Envío.

Acceso aos servizos de envío telemáticos.

Para acceder ao servizo é preciso dispor de certificado dixital clase 2 CA da Fábrica Nacional de Moeda e Timbre.

Tipo de usuarios: alcalde ou secretario.

Usuarios dados de alta no Eidolocal que teñan asignado o permiso de "envíos DOG" polo usuario alcalde.

e) **Procedementos con solicitude telemática.** Este é un servizo que permite levar a cabo o inicio de expedientes para algúns procedementos administrativos, permitíndolle ao solicitante (entidade local)



presentar a súa solicitude pola Internet e a posterior consulta do expediente xerado. Este sistema pretende axilizar os tempos de tramitación dun expediente. As entidades locais da Comunidade Autónoma de Galicia (deputacións provinciais, concellos, mancomunidades, consorcios, etc.) poderán facer uso do portal Eidolocal para a solicitude dos distintos procedementos habilitados para a tramitación electrónica, sempre que estean adheridas ao Convenio do Portelo Único-Eidolocal.

Para que a solicitude telemática de procedementos funcione correctamente, deberanse cumprir os seguintes requirimentos:

- 1.- A solicitude deberá ser realizada por unha persoa física que actúe en representación da entidade local. Esta persoa deberá estar dada de alta como usuario do Eidolocal (ter acceso á parte privada do portal) e dispor da autorización do alcalde ou secretario (usuarios alcalde ou secretario) por medio da asignación do permiso de "tramitación electrónica" no Eidolocal.
- 2.- Esta persoa deberá ser titular dun certificado dixital clase 2 CA da Fábrica Nacional de Moeda e Timbre - Real Casa da Moeda, e o citado certificado deberá estar instalado no navegador do PC desde o que se vai realizar a solicitude telemática.
- 3.- No proceso de solicitude tamén intervirán o alcalde, o secretario ou persoal do concello que teña que asinar a documentación que se presenta á hora de facer a solicitude telemática. Estas persoas tamén deberán estar dadas de alta como usuarios do Eidolocal, dispor da autorización para acceder ao servizo e deberán ser titulares dun certificado dixital clase 2 CA da Fábrica Nacional de Moeda e Timbre - Real Casa da Moeda, certificado que deberá estar instalado no navegador do PC desde o cal se vai realizar a sinatura dos documentos a xuntar coa solicitude.

## 2) Menú de servizos

### 2,2) Xunta de Galicia, consulta

A diferenza da zona pública do portal, a zona privada o submenú Xunta de Galicia aglutina tamén os contidos recollidos no punto de administracións locais da zona pública. A maiores ofrécese cinco novos servizos:

- 1) **Certificado de licitadores.** Este servizo permite a expedición da certificación de inscrición de cada unha das máis de 1.500 empresas que constan no Rexistro Xeral de Contratistas da Xunta de Galicia.

Tense acceso ao servizo a través dun buscador que permite realizar buscas filtradas atendendo a distintos datos de identificación do contratista: código de contratista, número de inscrición, razón social e CIF/NIF.

Unha vez feita a busca filtrada, terase acceso ao certificado de inscrición: razón social, domicilio, CIF, obxecto social, representantes, pagamento do IAE, obrigas tributarias e de Seguridade Social, clasificación da empresa e observacións xerais.

- 2) **Directorio do persoal da Xunta de Galicia. Guía telefónica.** É a relación dos postos, enderezos e teléfonos de todo o persoal dos distintos departamentos da estrutura orgánica da Xunta de Galicia. O directorio permite realizar a busca despregando a estrutura en árbore ou mediante a utilización dun buscador. O buscador amosará, de toda a estrutura orgánica, a/s persoa/s, unidade/s

administrativa/s, enderezo/s ou número/s de teléfono (formato: 999 999 999) que conteña/h a/s palabra/s ou números introducidos no buscador e destacaraos en cor vermella.

**3) Bases de datos de xurisprudencia e lexislación “a Lei dixital”.** É un acceso totalmente gratuíto, para todas as entidades locais dadas de alta no Eidolocal, ao sistema integral de información xurídica *on line* da Lei dixital. A Lei dixital é un sistema integral de información xurídica *on line* que combina un amplísimo contido documental, actualizado en tempo real e rigorosamente analizado, cunha avanzada tecnoloxía que permite innumerables enlaces entre os seus textos e un software sinxelo e intuitivo destinado a ofrecer a máxima facilidade de consulta, sendo unha das ferramentas máis potentes do mercado. Na Lei dixital poderanse consultar:

- *As bases de datos de xurisprudencia*, que inclúen, ademais de resolucións de todos os tribunais, o maior fondo xurisprudencial existente no mercado: todas as resolucións ditadas polos tribunais menores (tribunais superiores de xustiza e audiencias provinciais) desde xuño de 1999.
- *A base de datos DXRN*, que incorpora as resolucións da Dirección Xeral de Rexistros e do Notariado e permite consultar de modo rápido e intuitivo todas as resolucións.
- *A base de datos de lexislación*, que contén disposicións de todos os ámbitos normativos (internacional, europeo, estatal, autonómico e foral) dispoñibles na versión vixente en cada momento, podendo consultar tamén a redacción orixinal da norma e todas as súas versións intermedias desde o 1 de xaneiro de 2000.
- *A base de datos Códigos la lei*, que permite o acceso directo ás normas de uso máis habitual, en cada unha das ramas do dereito, sen ter que introducir criterios de busca. A través dun índice, organizado por materias, mostraranse directamente os textos legais máis relevantes do noso ordenamento xurídico.
- *A base de datos de bibliografía*, con todos os artigos doutriniais publicados no *Diario da Lei* desde 1985, a texto completo, e multitude de referencias bibliográficas doutras publicacións xurídicas.
- *O Diario da Lei*, unha publicación *on line* que diariamente pon á disposición dos lectores unha moi coidada información e selección de contidos, xunto ao prestixio dos seus colaboradores.
- Ademais, tamén están dispoñibles accesos a bases de datos e revistas especializadas en temática administrativa, laboral e tributaria, así como formularios e modelos de contratación administrativa e novidades en xurisprudencia e lexislación para a Administración local.

As consultas realízanse mediante a utilización de formularios que nos permiten establecer uns criterios de busca. Na propia aplicación existe un manual de axuda para realizar as buscas.

O submenú da Dirección Xeral de Administración Local incorpora nesta parte privada do portal dous novos servizos de asesoramento e consulta.

**4) Habilitación nacional.** De conformidade co previsto no artigo 13 da lei 4/1998, do 26 de maio, da función pública de Galicia, correspóndelle ao conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza exercer as competencias que respecto dos funcionarios da Administración local con habilitación nacional ten atribuída a Comunidade Autónoma de Galicia, sendo a Dirección Xeral de Administración Local o órgano encargado da xestión da referida competencia, ao abeiro do disposto no artigo 40 do Decreto 578/2005, do 29 de decembro.

Segundo a Lei de Administración local de Galicia 5/1997, do 22 de xullo (artigo 241), a Comunidade Autónoma de Galicia ten a competencia de execución, respecto dos funcionarios de Administración local con habilitación de carácter nacional, no seu ámbito territorial, e dentro do marco da lexislación básica do Estado, no tocante a: clasificación de postos, nomeamentos provisorios, comisións de servizos, acumulacións, nomeamento de persoal interino e permutas.

Así mesmo, e segundo o recollido na Orde do 12 de setembro de 2005, correspóndelle, por delegación do conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, á Dirección Xeral de Administración Local, a tramitación dos expedientes relativos a: a constitución e disolución de agrupacións de entidades locais para o sostemento en común de postos de habilitación nacional, a exención da obriga de manter postos reservados a habilitados e a coordinación co Ministerio de Administracións Públicas dos concursos ordinario e unitario dos citados funcionarios.

Por outra banda, lémbrese a competencia da Comunidade Autónoma de Galicia na designación de representantes nos tribunais cualificadores dos procesos selectivos de persoal para as corporacións locais. Este centro directivo, co gallo de acadar un axeitado exercicio das súas competencias, creou o Rexistro autonómico de postos de traballo reservados a funcionarios de habilitación de carácter nacional en Galicia, en colaboración e coordinación co Ministerio de Administracións Públicas.

Baseándose en todo isto, nesta opción ofrécese información sobre os funcionarios da Administración local con habilitación de carácter nacional, incluíndo unha referencia á normativa aplicable, unha listaxe dos postos existentes e un buscador para estes.

A través do buscador pódese facer unha busca filtrada segundo os seguintes caracteres:

- Provincia.
- Situación.
- Situación administrativa.

**5) Delimitación territorial.** Neste punto recompílase información sobre os procedementos de:

- a) Alteración de termos municipais. Tamén se ofrece información sobre as funcións da Comisión Galega de Delimitación Territorial.
- b) Demarcación, deslinde e amolloamento.

O acceso ao servizo consiste na presentación das ordes de acordos ou decretos de resolución de deslindes das entidades locais galegas.

## 2) Menú de servizos

### 2.3) Outras administracións

O submenú de “outras administracións” é coincidente en ambas as dúas zonas do portal.

## 2,4) Centro de soporte

Este punto estrutúrase en cinco contidos:

**A) Presentación.** O Centro de Soporte é un departamento da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas, creado para o desenvolvemento da e-administración nas entidades locais e que dará soporte en materia de:

- Asesoramento para a implantación dos seus plans de sistemas e de modernización administrativa e implantación da e-administración.
- Apoio na elaboración de proxectos para a implantación da e-administración e a busca de financiamento para estes.
- Asesoramento en materia de calidade: cartas de servizo, cartas interadministrativas, certificacións ISO 9001, etc.
- Soporte aos usuarios dos concellos centralizado e integrado no CAU da Dirección Xeral de Calidade e Avaliación das Políticas Públicas.
- Soporte en seguridade e aspectos legais.
- Actividades divulgativas e formativas.
- Potenciación dos servizos actuais do Portelo Único e do portal Eidolocal.
- Soporte ás tarefas necesarias para a elaboración dun plan de mellora integral nos concellos.

O Centro de Soporte dispón dun equipo técnico dedicado á atención especializada ás entidades locais en materia de calidade e modernización dos servizos da e-administración. Existen tres canles de comunicación e interacción entre as entidades locais e o Centro de Soporte:

*1- O teléfono de soporte técnico ás entidades locais (CAU - 981 545 288), en que se resolverán cuestións como:*

- Atención e resolución das incidencias dos usuarios do portal Eidolocal.
- Soporte técnico para facilitar o acceso á Internet e correo electrónico ás entidades locais.
- Soporte a dúbidas en materia de calidade (carta de servizos, procedementos administrativos, cadros de mando, etc.).
- Soporte a dúbidas e incidencias en materia de informática (conexión á rede da Xunta, redes locais, hardware, software, etc.).
- Asesoramento en aspectos legais referidos ás TIC.
- Asesoramento en materia de sinatura electrónica.
- Asesoramento en seguridade informática.
- Asesoramento en lexislación (LOPD).
- Soporte ás actuais aplicacións informáticas da Xunta instaladas nos concellos independentemente da consellaría a que pertenza a aplicación.

*2- A web de apoio ao soporte técnico.* Esta opción complementa a atención telefónica, facilitándose os seguintes servizos:

- Tramitacións coa Dirección Xeral de Calidade (xestión de incidencias, formularios, etc.).
- Consultas *on line* sobre as temáticas ofrecidas polo Centro de Soporte.
- Base de datos (FAC) coas preguntas máis frecuentes.

- Información e descargas acerca de seguridade informática.
- Información e descargas acerca de certificación e sinatura electrónica.
- Información e descargas acerca da LOPD.
- Información e descargas acerca da calidade.
- Taboleiro de anuncios sobre actividades organizadas desde o Centro de Soporte Técnico incluída a formación.
- Subscrición *on line* aos cursos de formación ofrecidos desde a DXCAPP en colaboración coa EGAP e acceso ás listas de admitidos nos cursos.
- Información sobre as xornadas divulgativas ofrecidas polo Centro de Soporte Técnico.
- Recollida de suxestións e queixas.

3- **Formación.** O Centro de Soporte organiza, en colaboración coa EGAP, actividades para actualizar coñecementos e potenciar o uso de ferramentas en materia das TIC. As actividades previstas son:

- Cursos de formación para concellos en materia de calidade.
- Cursos de formación para concellos en materia de seguridade informática.
- Cursos de formación para concellos en materia de lexislación informática e LOPD.
- Cursos para formar nas novas funcionalidades os usuarios do portal dos concellos de Galicia Eidolocal e os usuarios do Rexistro de E/S da Xunta de Galicia (Portelo Único).
- Cursos de formación para concellos en materia de ofimática e outras ferramentas informáticas comúns a todas as entidades locais.
- Xornadas periódicas en materia de calidade, seguridade e certificación dixital dirixidas a concienciar nestas materias as persoas con capacidade de decisión das entidades locais.

**B) Servizos de apoio ao Centro de Soporte.** Esta opción pon á disposición dos usuarios das entidades locais programas ou utilidades para resolver problemas de configuración dos seus equipos, modelos de formularios para solicitar servizos, manuais sobre as aplicacións ou servizos do Eidolocal e permite abrir e consultar incidencias no Centro de Atención ao Usuario da Xunta. Pódese acceder a este servizo tamén a través do menú de accesos rápidos, na zona privada do portal, do que xa falamos con anterioridade.

**C) Certificación electrónica.** Os servizos de tramitación entre as administracións locais e a Xunta de Galicia dispoñibles en Eidolocal requiren autenticación de usuario a través de certificados dixitais clase 2 CA da Fábrica Nacional de Moeda e Timbre. Os mecanismos implantados nas comunicacións nun contorno aberto como é a Internet garanten a autenticación, confidencialidade, non repudio ou irrenunciabilidade e a integridade da información transmitida nun soporte de servidor web seguro vía SSL. Desde esta opción, o usuario pode descargar o certificado dixital para usar os servizos de Eidolocal.

Os pasos que cómpre realizar para lle solicitar un certificado dixital clase 2 CA á Fábrica Nacional de Moeda e Timbre, en diante FNMT, resúmense a continuación:

1. **Solicitarlle o certificado de usuario** á FNMT. O navegador de usuario xerará unha parella de claves pública e privada. A clave privada gárdase no navegador e a clave pública, xunto co NIF do titular, transmíteselle á FNMT para que se asinen, o que constituirá o correspondente certificado. A FNMT devolverá un código de solicitude do certificado que o usuario deberá presentar no momento de acreditar a súa identidade e na descarga do certificado.

2. *Acreditarse nas oficinas de rexistro* da Axencia Tributaria ou nas da Xunta de Galicia habilitadas para tal efecto. O titular ou o seu representante deberán presentar nunha oficina de rexistro para proceder á acreditación da identidade solicitante. A documentación que cómpre presentar é o DNI e o código de solicitude do certificado. O usuario recibirá unha das copias do modelo de solicitude de certificado.
3. *Descargar o certificado* de usuario desde a páxina correspondente da FNMT.
4. *Realizar unha copia de seguridade* do certificado e a súa correspondente clave privada mediante a opción de exportación de certificados do navegador.

**D) Seguridade e protección de datos.** Opción onde se poden consultar directrices, información, documentación, lexislación e ferramentas que orienten e axuden as administracións locais a potenciar a seguridade dos seus sistemas informáticos.

As ferramentas agrúpanse en tres grandes áreas:

- 1) Lexislación e normativa (lei de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, ISO 27001: 2005 estándar de certificación...).
- 2) Utilidades; recompilación gratuíta de ferramentas; antispías, antispam...).
- 3) Enlaces (intranet de seguridade da Xunta, Axencia Española de Seguridade...).

**E) Calidade.** Opción onde se pretende pór á disposición das administracións locais información que fomenta o correcto emprego das técnicas e metodoloxías de xestión e que lles sirva de orientación e axuda ás administracións locais interesadas en desempeñaren mellor e máis eficazmente as súas funcións mellorando a calidade do servizo que lles ofrecen aos cidadáns. A xestión da calidade constitúe unha ferramenta de cambio organizativo que permite orientar a xestión dos servizos públicos incrementando a súa eficacia e eficiencia, evitando erros, duplicidades e disfuncións e permitindo responder con garantía ás necesidades e expectativas dos cidadáns.

As ferramentas agrúpanse en varias áreas:

- 1) Lexislación e normativa, clasificada segundo sexa autonómica ou estatal.
- 2) Documentación (guías de apoio á calidade na xestión pública...).
- 3) Ferramentas (CAF marco común de avaliación).
- 4) Proxectos (Plan Avanza, Plan Mellora, MAP).
- 5) Enlaces (AEC, ISO...).

## 2) Menú de servizos

### 2.5) Actualidade

Neste punto atopamos:

**Novas:** ofrécense noticias de interese para as entidades locais galegas, clasificadas segundo os criterios citados na zona pública do portal.

**Eventos:** recóllense todo tipo de eventos culturais, deportivos, cursos e xornadas de interese para os cidadáns e relacionados coas distintas administracións públicas.

## 2,6) Mantemento

Por último, referirémonos ao contido denominado de mantemento, que é exclusivo da zona privada e está estruturado en catro opcións:

- 1) Mantemento das entidades locais. Desde esta opción os superusuarios poderán realizar tarefas de mantemento de todas as entidades locais do portal.  
Accederase a unha pantalla en que se poderán dar altas, baixas e modificacións das entidades locais.
- 2) Mantemento do perfil. Desde esta opción cada usuario poderá cambiar certos parámetros propios, como os datos persoais ou algúns permisos.
- 3) Mantemento das provincias. Esta opción permítelles aos superusuarios realizar tarefas de mantemento das provincias do portal. Accederase a unha pantalla en que se poderán dar altas, baixas e modificacións das provincias.
- 4) Xestión de usuarios. Desde esta opción os superusuarios poderán realizar tarefas de mantemento de todos os usuarios pertencentes á súa entidade local. Accederase a unha pantalla en que se poderán dar altas, baixas e modificacións dos datos dos usuarios, ademais de asignar e quitar permisos para a entrada en diferentes opcións do portal.

Isto flexibiliza e facilita os trámites telemáticos entre a Xunta de Galicia e as distintas entidades locais galegas, xa que elas mesmas poderán xestionar (asignar ou quitar) permisos aos usuarios que desempeñen as xestións telemáticas na web, sen necesidade de que os superusuarios (alcaldes e secretarios) interveñan obrigatoriamente nas distintas fases dos procedementos.

En canto ás tres áreas restantes, *columnas de banners*, *área de novas e axenda*, mencionadas na parte pública do portal, recollense contidos similares pero de especial interese para entidades locais galegas.

En definitiva, do que se trata é de que por medio deste sistema de información web Eidolocal se poidan iniciar todos os trámites necesarios a través dun portelo único virtual, a través dunha fachada, un mostrador ou un punto de contacto único. Estaríamos falando entón dunha nova arquitectura administrativa, cunha maior flexibilización do principio de xerarquía e probablemente cun notorio incremento da eficacia da Administración.

Preténdese, polo tanto, chegar a unha tramitación integrada de todos os procedementos e non á simple recepción dos documentos dos cidadáns. Desde o portelo único virtual ou desde os equipos técnicos dos cidadáns será posible seguir a tramitación do procedemento e interactuar cos seus responsables. Trátase dun servizo de atención integral que ofrezca respostas ás demandas en prazos reducidos e reduza a desorientación da cidadanía cando inicia procedementos en que se atopan implicadas distintas administracións.

Esta estrutura do portal permite intensificar e ampliar a comunicación e tramitación vía Internet entre as entidades locais e a Xunta de Galicia, nunha constante procura de mellora na prestación do servizo web, atendendo sempre ás demandas da cidadanía e aproveitando o avance das novas tecnoloxías da información e comunicación.





# A ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NO CONCELLO DA CORUÑA. A TARXETA E-CORUÑA@

Autor

José María Ares Abalo



## 1. Visión xeral

Ata hai poucos anos, os concellos, como entidades vertebradoras dos espazos físicos onde os seus habitantes se desenvolvían social, económica e culturalmente, en definitiva como cidadáns, ofrecían os seus servizos desde un plano individualizado e illado. As diferentes áreas de actuación municipal permanecían como entes independentes que exercían as súas funcións sen avaliar as súas incidencias noutros departamentos do consistorio nin tampouco no propio cidadán, que podía ter, e de feito tiña, diferentes contactos cos diversos servizos.

Debido á integración da nova era do coñecemento, en gran medida facilitada e impulsada pola incorporación das novas tecnoloxías en todos os ámbitos, produciuse un espazo de ruptura que na actualidade se está observando en non poucos municipios. As transformacións que están experimentando as tecnoloxías relacionadas co tratamento da información están creando uns cambios extraordinariamente importantes nas sociedades contemporáneas que afectan o modo de xerar riqueza, prestar

servizos sociais, aprender, comunicarse e ocupar o tempo de ocio. Este feito significa para os concellos un reto.

Obsérvase imprescindible incorporar principios modernizadores que inspiren un novo modelo organizativo fundamentado na concepción dunha administración orientada á xestión, á obtención de resultados e á prestación do servizo, así como a posta en marcha dunha administración electrónica deseñada desde a perspectiva do cidadán.

Desde o punto de vista de xestión interna, este proceso de “ruptura” está xerando un enfoque máis aglutinador e integrador no que supón o conxunto da actividade municipal. O axioma comunmente aceptado de “Pensa globalmente e actúa localmente” faise perfectamente extrapolable á súa actividade como espazo que necesita, ao mesmo tempo, unha xestión integradora e diversificadora que lles ha de reportar un maior contido aos usuarios e unha maior facilidade de xestión ao ente municipal pensando no cidadán como individuo.

Con esta nova perspectiva, o cidadán, como beneficiario último da xestión municipal, comezou a ser observado como o cliente principal e accionista básico que, pola súa vez, ha de axudar a definir e consolidar a oferta de servizos da súa cidade. En definitiva, asígnaselle un papel activo e dinamizador que ha de xerar a información adecuada e suficiente para que, desde os estamentos municipais, se poida abordar unha mellora continua dos contidos da cidade.

## 2. Ámbito de actuación

Centrándonos xa no caso particular do Concello da Coruña, esa visión descentralizada supuxo atender o cidadán cunha extensa diversidade de soportes para que poida acceder aos diferentes servizos municipais. Bibliotecas, deportes, autobuses, etc., son algúns dos exemplos claros que nos permiten consensuar o posicionamento actual.

No momento en que nos encontramos, permítenos ser optimistas ante o reto de atopar o medio adecuado para equilibrar xestión e prestación de servizos, para axustar calidade e novas tecnoloxías. A consolidación nun só soporte dos accesos a todos e cada un dos servizos municipais dá lugar, por parte do Concello da Coruña, a unha nova visión integral sobre como dispor os seus servizos ante o cidadán e como abordar o día a día dunha maneira máis simple, práctica e dinámica.

Ademais, a unificación dos soportes de identificación dos usuarios/cidadáns está permitindo:

- Xerar un extraordinario sistema de información dentro dos diferentes contidos públicos da cidade da Coruña, e
- Que os seus responsables de xestión poidan afrontar a toma de decisións cunha maior e máis fiable convicción.

Os cambios que se están a producir continuamente nas cidades levan aparelados cambios nos propios costumes dos seus cidadáns. Os fluxos de comunicación e de intercambio deben presentarse e analizarse como os principais nodos de información que lle permitan á Administración local racionalizar os seus recursos e achegar os diferentes servizos municipais ás necesidades reais dos seus habitantes.

Por iso, desde o Concello da Coruña, ao ser conscientes destes riscos, entendeuse que era necesario pór en marcha novas actuacións que permitisen afrontar unha maior cohesión e integración social, impulsando novos retos que potencien o vínculo cidade e cidadán.

Así, estanse a pór en marcha novas fórmulas de gobernabilidade para un proxecto sólido de conceración e cooperación pública-privada:

- Por un lado, estase a apostar pola administración electrónica, resultado dos procesos de modernización da organización administrativa, a aposta pola calidade do servizo e a innovación tecnolóxica.
- E, por outro, o asentamento dunha xestión relacional produto da creación do Observatorio Urbano, a posta en marcha do sistema de información para a toma de decisións (EIS) e a creación do moderno sistema de participación cidadá Rede Millennium.

Como xestor da vida pública, cómpre que, como é este caso, o concello se implique en ofrecer unha visión de futuro que permita enriquecer as principais actividades e espazos municipais da súa cidade, xerando novos contidos que lideren un modelo de cidade onde o cidadán sexa o núcleo.

O concello, como catalizador e dinamizador do proceso de innovación, debe perseguir unha mellor prestación dos servizos municipais, tendo no plano estratéxico a procura da calidade total percibida, intentando que se aproveite ese fluxo innovador para lograr, na práctica, un maior coñecemento sobre as circunstancias locais e sobre os novos programas de goberno que concilien competitividade, cohesión e desenvolvemento sustentable. Neste punto é onde se asenta esta experiencia.

Os servizos municipais implicados na Tarxeta Cidadá son os seguintes:

- Deportes: escolas deportivas, acceso físico e reserva dos servizos municipais (pavillóns, centros deportivos...), tanto xestionados directamente polo concello como en réxime de concesión.
- Bibliotecas: servizos prestados na actualidade (préstamo, servizo a domicilio, lectura *in situ*) e avaliación da incidencia do proxecto que actualmente está en marcha en materia de consultas bibliográficas *on line*. Ademais, o citado servizo poderá configurarse como un dos elementos nucleares dos programas públicos de desenvolvemento do Proxecto Coruña Cidade do Coñecemento, xunto con outros da área de Benestar, como Educación, Divulgación Científica (mc2), Servizos Sociais, etc.
- Museo Arqueolóxico e Casas Científicas: accesos e visitas organizadas aos museos.
- Autobuses: servizos de prepagamento e de moedeiro electrónico implantado pola Compañía de Tranvías para o uso dos seus autobuses municipais.
- Consorcio da Música: inscrición *on line* e presencial na Escola Municipal xunto coa reserva e compra de entradas para a Orquestra Sinfónica de Galicia.
- Área Económica: pagamentos, fraccionamentos e aprazamentos dos tributos e taxas municipais (circulación, recollida de lixos, vaos permanentes, nichos...).
- Servizos Sociais: xestión e prestación de servizos sociais.
- IMCE (Instituto Municipal Coruña Espectáculos): compra e reserva de entradas para espectáculos e demais eventos xestionados por esta entidade.
- Seguridade Cidadá: accesos restrinxidos á área da Cidade Vella para os vehículos.

### 3. Obxectivos do proxecto

#### 3.1. *Respecto ao cidadán*

- Mellor accesibilidade aos servizos municipais.
- Adquirir un maior sentimento de pertenza.
- Dispor dun único soporte para poder acceder a calquera servizo.
- Dotalo dun instrumento que sirva de identidade e vínculo coa cidade da Coruña.
- Dispor dun sistema de información que permita adaptar os servizos prestados desde o concello ás súas propias necesidades.
- Ofrecer un sistema único e aberto entre o concello e o cidadán que redunde nun maior sentido de pertenza e de integración.

#### 3.2. *Respecto á xestión municipal*

- Impulsar unha xestión do cambio que permita dispor duns servizos municipais acordes cos requirimentos dos cidadáns.
- Ofrecer un sistema de información que facilite a toma de decisións e o achegamento ao cidadán.
- Dispor dun sistema integrador da oferta municipal.
- Xerar unha maior eficiencia e xestión do patrimonio municipal.
- Dar un novo impulso á posta en funcionamento da administración electrónica que facilite a relación cidadán-concello e crear unha nova vía de comunicación que redunde nunha redución da actividade *back* e *front-office* nos servizos de atención ao cidadán.
- Adaptar os servizos municipais ás novas tendencias que nos ofrecen as TIC.
- Servir de nexo de unión entre os diferentes proxectos do concello que se vinculan coas TIC e a mellora da atención ao cidadán.
- Consolidar a visión Rede de Redes que desde o concello se está liderando.
- Ofrecerlle un instrumento máis ao concello para ir avanzado na súa clara vontade de liderado como modelo de cidade.

#### 3.3. *Respecto á cidade*

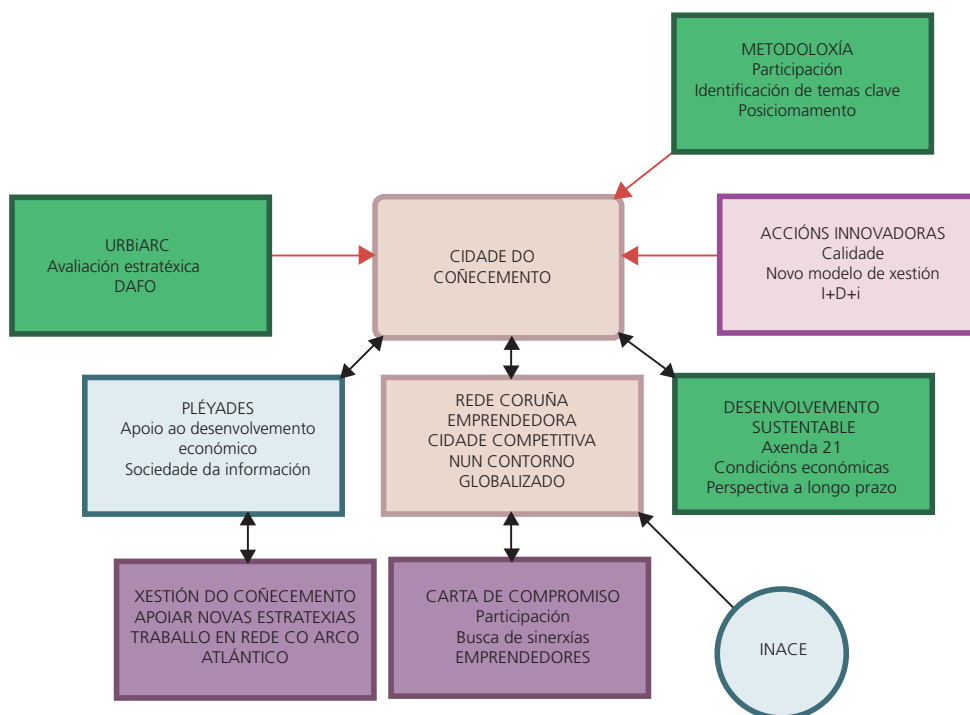
- Liderar un plan de mellora na prestación de servizos acorde coa imaxe da cidade.
- Xerar nodos de coñecemento que dean unha nova visión do futuro da cidade.

- Detectar e definir novos espazos de desenvolvemento urbano e social.
- Ofrecer unha nova sistemática baseada no coñecemento que permita consolidar o sentido estratéxico da cidade.
- Consolidar un espazo de innovación que permita achegar os diferentes servizos da cidade ao propio cidadán.
- Liderar un modelo de xestión urbana que proporcione unhas maiores sinerxías na súa vida diaria.

## 4. Relación con outros proxectos municipais

### 4.1. Coruña Cidade do Coñecemento

Con este proxecto, o Concello da Coruña pon en marcha a construción do futuro da súa cidade, concibida cun marcado carácter metropolitano, baixo o prisma de que o fortalecemento da capacidade das cidades para xerar os seus propios instrumentos de xestión relacional e estratéxica se configura como factor clave de competitividade, cohesión social e calidade de vida. Quérese facilitar un instrumento de concertación, análise e cooperación público-privada que, impulsado polo Goberno municipal, incida positivamente na construción do futuro da cidade (posicionamento, decálogo, liñas de actuación e proxectos clave).



## 4.2. Concello on line

Entendendo por e-administración a interacción entre os cidadáns e a Administración pública coa axuda das novas tecnoloxías da información e a comunicación (TIC), o Concello da Coruña ten dentro da súa visión estratéxica o obxectivo de pór en marcha o concello *on line*. Utilizando como medio de comunicación a Internet, esta ferramenta fundaméntase na ampliación da relación Administración municipal-cidadáns, achegando a prestación de servizos, e ten por obxectivo potenciar os mecanismos de relación virtual, xa sexa como soporte informativo da actividade municipal ou ben como instrumento de relación e participación, ou incluso como elemento de resolución de trámites.

A Administración pública ha de constituír un elemento de difusión das novas tecnoloxías da comunicación. En consecuencia, o Concello da Coruña encóntrase no proceso de adoptar a Internet como un medio habitual de comunicación co cidadán; sen que isto teña que ir en detrimento das actuais vías de comunicación á súa disposición, todas as relacións deste co concello se han de poder realizar a través da Internet.

A necesidade de contar cun sistema de certificación electrónica que permita garantir a seguridade das transaccións concello-cidadán asenta a vinculación entre este proxecto de e-administración e o que aquí nos ocupa da tarxeta e-Coruñ@.

## 4.3. Atención aos cidadáns (OAC)

Un dos obxectivos fixados na nova estratexia modernizadora da Administración municipal refírese á articulación dun Servizo de Atención ao Cidadán fundamentado na integración e na posta en funcionamento das tres principais vías de información e atención cidadá:

- A atención telefónica: 010.
- A atención telemática: a Internet, TDT, SMS, etc.
- A atención presencial: OAC.

Este proxecto incide na nova configuración estratéxica da atención ao cidadán prestada pola organización. Nesta liña estratéxica obsérvanse dous ámbitos de actuación: o primeiro relativo á información e atención aos cidadáns, recompilando iniciativas para mellorar a xestión e simplificar e axilizar os trámites, e un segundo ámbito de calidade de servizo.

Dentro desta liña estratéxica fórmulase a creación dunha OAC que permita unha atención integral polivalente ao cidadán, mellorando a información e dando a coñecer a guía de servizos do concello.

Tamén desde esta liña estratéxica se observa relación coa tarxeta e-Coruñ@, por levar asociado este medio funcional un sistema de mellora no servizo municipal (actual e futuro) tanto *on line* como presencial para que os cidadáns poidan acceder a eles máis axiña e dun modo máis fiable. O feito de dispor dunha serie de procedementos orientados a axilizar a xestión dos servizos municipais tendo a tarxeta e-Coruñ@ como núcleo principal de identificación está a permitirlle ao concello afrontar cunhas maiores garantías a futura Oficina de Información.

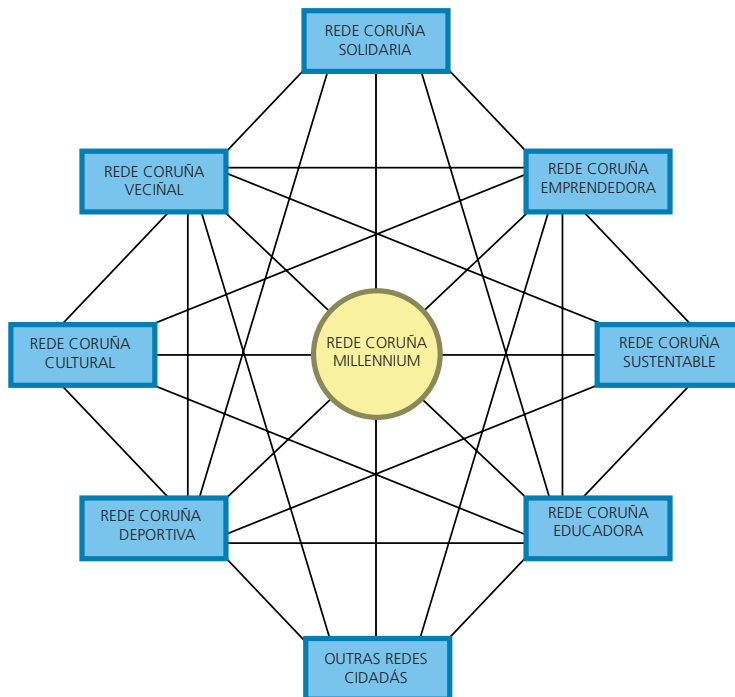


#### 4.4. Rede Coruña Millennium

A partir dos principios de concertación, cooperación, coxestión, comunicación e intercambio de información, preténdese pór en marcha un moderno sistema de participación cidadá baseado nos conceptos "rede" e "rede de redes", considerado como un conxunto sistemático de servizos e equipamentos dirixidos a un fin común, de modo que a colaboración activa da Administración municipal, entidades cidadás e iniciativas privadas permitirán incrementar as posibilidades de desenvolvemento da cidade.

Con esta estratexia nace Rede Coruña Millennium, instrumento de gobernabilidade para a cidade da Coruña, mellorando a identificación de demandas, coordinando e rendibilizando esforzos e dispoñendo de diferentes perspectivas de avaliación, tanto dos procesos como dos resultados.

A xestión relacional convértese así na espiña dorsal das novas formas de goberno dunha cidade que integra, nesta ferramenta, os contidos de desenvolvemento obtidos da Axenda 21, a planificación estratéxica e o planeamento urbanístico.



Para desenvolver este modelo de xestión é imprescindible crear avanzados sistemas de recollida e tratamento de información estratéxica, que achegarán os contidos necesarios sobre os que apoiar as liñas de actuación futuras. Neste marco de actuación, a tarxeta e-Coruña@ obsérvase como a ferramenta idónea para que ofrezca novos servizos ou funcionalidades ás diferentes redes e para obter unha información válida e dinámica que proporcione un elevado coñecemento sobre a integración da relación cidadán-cidade, todo iso apoiado no sistema de xestión da información que permitirá consolidar a toma de decisións correspondente.

#### 4.5. Observatorio Urbano

O Observatorio Urbano da Cidade da Coruña promóvese co obxecto de ser unha ferramenta de traballo a nivel interno municipal e de coñecemento e valoración –en clave de sustentabilidade– da realidade municipal integral (ambiental, económica e social).

Trátase, polo tanto, dun instrumento de traballo necesario e complementario ao proceso de implantación e desenvolvemento da Axenda 21 da Coruña. O Observatorio Urbano da Cidade da Coruña definiuse dunha forma íntegra e completa, malia a súa complexidade. A definición e cálculo de aproximadamente 200 indicadores de sustentabilidade exixiu un notable esforzo en canto á súa cuantificación e posteriormente seguimento e actualización.

É, xa que logo, un proxecto ambicioso e laborioso que se pode ver enriquecido coa información que se obtén da utilización da tarxeta e-Coruñ@. En definitiva, o proxecto que nos ocupa ofrécelle ao Concello da Coruña unha ferramenta de unión e integración entre os distintos plans e proxectos de actuación que teñen en marcha ou teñen previsto pór en práctica. O fin último deste estudo de viabilidade vai máis alá dun mero estudo económico e funcional apriorístico e intenta articular as medidas estratéxicas que han de servir para consolidar o modelo de cidade que desexa pór en marcha o concello.

#### 4.6. GIS

O sistema de información xeográfica, que actualmente se encontra nunha fase moi avanzada de implantación, supón para o concello unha ferramenta de gran calado para a xestión óptima do seu territorio. Tal e como mencionamos, as novas tecnoloxías proporcionan un amplo abano de funcionalidades que, como é o caso, ofrecen un gran valor engadido e unha plataforma única e común que servirá para integrar dun modo máis racional e máis eficiente as distintas funcionalidades e actuacións dos servizos implicados.

A vinculación desta ferramenta informática, que inicialmente lles dará soporte aos servizos de urbanismo, infraestruturas e ambiente, reflicte claramente a idea de integración e consolidación da información interna. Actualmente atopámonos na fase de incorporación da información catastral, do planeamento, das infraestruturas, das redes de distribución, da iluminación, de contedores, etc., que suporán o alcance dun fito de todo aquilo que un sistema de información xeográfica debe xerar a un concello como o da Coruña.

En canto á súa vinculación co proxecto que nos ocupa, o feito de poder vincular datos alfanuméricos e contidos xeográficos do sistema GIS coa tarxeta e-Coruñ@ estanos permitindo obter, vincular e explotar ao máximo unha información moi relevante sobre o uso dos servizos municipais, hábitos dos cidadáns, etc.

Esta vinculación proporciónalle unha maior atención ao cidadán, dándolle ao concello a capacidade de poder mellorar ou adaptar a calidade do servizo actual, anticipar novos hábitos ou novas necesidades e atender novas inquietudes “colocando xeograficamente” os servizos municipais máis preto dos cidadáns que os necesiten, dando lugar a un espazo máis sustentable e cunha riqueza social sen igual.

#### 4.7. Cadro de Mando Integral

O Cadro de Mando Integral dentro da actividade do Concello da Coruña preséntase como o núcleo central para a optimización e a racionalización da xestión interna operativa e estratéxica.

Actualmente, a correcta toma de decisións e a xestión públicas, no plano directivo, vense afectadas por diversos factores que inciden cun marcado carácter distorsionador: os cambios continuos do contorno (tanto dos cidadáns como do propio territorio), os limitados recursos para a súa actividade (humanos e económicos) e a necesidade de xerar un cambio de mentalidade e de modelo operativo (orientación cara ao cidadán) fan necesario dispor das ferramentas de soporte adecuadas.

Nesta vía encóntrase o Cadro de Mando Integral, como un sistema estruturado de información á dirección que ha de achegar o coñecemento oportuno para poder actuar coa calidade, o rigor e a orientación a resultados que se fai necesario dentro da xestión municipal. A estrutura funcional do cadro de mando posto en marcha polo concello establécese en función de tres subsistemas que van explicar convenientemente a actividade e a toma de decisións dentro del:

- Subsistema 1: Observatorio Urbano. Está conformado basicamente polo panel de indicadores definidos no contexto do proxecto da Axenda 21 da Coruña e outros datos e indicadores provenientes da metodoloxía Urban Audit da Unión Europea.
- Subsistema 2: Indicadores de actividade municipal. Está composto polo panel de indicadores propostos no contexto das memorias de xestión da actividade dos distintos servizos municipais.
- Subsistema 3: Cadros de mando. Está composto por un panel de indicadores pertencentes, en parte, aos dous sistemas anteriores, coa incorporación dalgún indicador vinculado ao control de procesos e/ou resultados.

### 5. Plan de implantación

A continuación amósanse as etapas en que se planificou o desenvolvemento da implantación da tarxeta e-Coruñ@:

#### *Fase 1: actuacións nos servizos*

**Actuacións en servizos sen dispositivo.** Os servizos que non dispuñan anteriormente de ningún dispositivo de identificación ou control de acceso foron os que requiriron dunha maior dedicación, xa que, como paso previo á implantación da tarxeta, requiriuse a implantación dun sistema de xestión acorde coas necesidades do sistema de información a implantar. Definiuse en primeiro lugar o sistema de xestión, que se lles propuxo aos servizos afectados, e fíxose desde a perspectiva da normalización de aplicacións, facilitando así o traspaso de datos entre as diferentes bases, e o seu tratamento para a obtención de información.

A partir desta decisión, procedeuse a unha análise e reenxeñaría dos procesos de xestión internos de cada servizo, considerados de maneira individual, para determinar as actuacións e adaptacións que eran necesarias para axustalos á sistemática proposta.

A implantación de procesos novos ou modificados realizase servizo por servizo, avaliando en cada caso as necesidades de formación específicas do persoal que o compón, de cara a garantir unha rápida aprendizaxe das novas técnicas.

Durante este período, desde o GOT (Grupo Operativo de Traballo) realizouse un seguimento exhaustivo para corrir posibles desviacións ou ineficacias. Finalmente, unha vez alcanzado o nivel de implantación adecuado, procedeuse a implantar o sistema de xestión seleccionado, considerando novamente a formación necesaria e realizando o seguimento oportuno.

**Actuacións en servizos con dispositivo.** Considerouse como premisa de partida a necesidade de respectar no posible as sistemáticas establecidas no seu momento, de cara a facilitar a integración deses servizos coa tarxeta e-Coruña. Non obstante, e desde o momento en que se propón crear unha superestrutura de xestión de alcance municipal, que supera o ámbito de cada un dos servizos considerados de forma individual, fíxose necesario someter a análise tamén os procesos de xestión destes servizos, para determinar en que medida estaban adaptados a esta nova sistemática e, de ser o caso, que actuacións cumpría desenvolver para conseguir esa adaptación.

De calquera xeito, ao seren servizos que xa dispuñan de sistemas de xestión, as dificultades para a adaptación foron menores en todos os ámbitos, desde o humano ao tecnolóxico. Non obstante, a análise referida deberá realizarse igualmente de forma particular para cada servizo, e as accións resultantes requirirán tamén de planificación específica para cada un deles por parte do GOT.

O resultado desta subfase, así como da anterior, condicionou o desenvolvemento da seguinte e, especialmente, a referida ao desenvolvemento da plataforma web para a xestión da activación e desactivación dos atributos da tarxeta, polo que o GOT tivo moito en conta este aspecto á hora de desenvolver ambas.

**Configuración do portal web municipal para o soporte do CRM da tarxeta.** Tal como se observa noutras iniciativas similares e nos proxectos liderados desde o Concello da Coruña, unha das posibilidades de mellora da xestión municipal que ofrece a tarxeta é a de servir como ferramenta nas relacións do titular co concello a través da administración virtual, ou e-administración. De forma paralela á configuración dos sistemas de xestión dos distintos servizos, o GOT xa está incorporando reflexións para reconfigurar o *front-office* municipal (canle telemática, telefónica e presencial):

- Que servizos poden ser incorporados á e-administración a través do portal web do Concello da Coruña,
- Que adaptacións é necesario desenvolver no propio portal,
- Que modificacións se terán que abordar nos procedementos administrativos e no *back-office* dos servizos implicados e
- Que nivel de seguridade se establecerá neles cando se realicen a través da Internet, xa sexa desde o fogar do titular ou desde puntos específicos habilitados para iso dentro das infraestruturas do concello, segundo se determine.

## *Fase 2: negociacións con entidades bancarias*

De forma simultánea á primeira fase, desde o concello estanse a desenvolver negociacións ao máis alto nivel con entidades financeiras, co fin de determinar a posibilidade de activar a tarxeta como medio de pagamento con retornos para o titular, en forma de contribucións a unha conta ao seu nome dedicada ao aboamento de impostos municipais, o seu interese por sumarse ao proxecto e as condicións impostas pola citadas entidades para iso.

Esta negociación inclúe, entre outras, as consideracións relativas á titularidade das bases de datos, a utilización da información obtida do seu uso, a xestión da emisión de tarxeta, a asunción do seu custo de elaboración e mantemento e as modificacións requiridas na rede de oficinas e caixeiros da entidade para desenvolver plenamente as funcionalidades da tarxeta. En función dos resultados obtidos nas negociacións, imporase unha revisión completa do modelo para adaptalo ás condicións definitivas. Este modelo final deberá ser validado polo concello, tras seren examinadas detalladamente polo GOT as implicacións xurídicas derivadas del no referente á protección de datos do cidadán, á igualdade de todos os contribuíntes á hora de satisfacer as súas obrigas tributarias ante o ente local, á disposición por parte do concello dos haberes ingresados nas contas de retornos dos titulares da tarxeta e todas aquelas que xurdan no seo do GOT durante o desenvolvemento das fases para a consolidación do modelo.

## *Fase 3: implantación do sistema*

A implantación do Sistema de Información na práctica levou aparelado o deseño e desenvolvemento da Base de Datos do Cidadán, realizada a partir do Padrón Municipal e a Base de Datos de Terceiros, engadindo os campos necesarios para concederlle os accesos ao titular da tarxeta nos distintos servizos integrados, en función dos atributos asociados á tarxeta que estean activados nesa base; e tamén leva aparelado o deseño e desenvolvemento do aplicativo web a utilizar para a supraxestión dos servizos e o traspaso entre as bases dos diferentes servizos e a base de datos do cidadán, de forma que, por un lado, os datos xerados polo uso da tarxeta estean dispoñibles na base central e, por outro lado, o sistema lle permita ao usuario acceder a aquelas prestacións a que teña dereito.

## *Fase 4: deseño da tarxeta e plan de comunicación*

A fase de elaboración do deseño definitivo da tarxeta realizouse unha vez definido o modelo consolidado que se ía aplicar, xa que, como vimos ao longo deste documento, ese deseño estaba moi condicionado polos compoñentes de que debía constar finalmente a tarxeta.



Establecido o deseño definitivo, o GOT procedeu á revisión do Plan de Comunicación inicial, adaptándoo ao modelo de tarxeta e-Coruñ@ e ás circunstancias conxunturais. Este Plan de Comunicación lanzouse de forma coordinada coa posta en marcha da tarxeta (véxase a fase 6).

### *Fase 5: fase de probas*

A elaboración física das tarxetas realizouse unha vez completadas as fases 1 e 2, e tras dispor do deseño final aprobado. Unha vez que o soporte estaba dispoñible, e antes de realizar as probas da consistencia e eficacia do sistema, fixéronse accións formativas dentro de cada un dos servizos integrados, de cara a preparar o seu persoal para a posta en marcha do dispositivo.

A posta en marcha en modo de proba da tarxeta estivo condicionada, ademais de pola formación do persoal de cada servizo, pola implantación efectiva e exitosa do aplicativo web de xestión e pola adecuada constitución do servizo xestor do sistema, que é o responsable de liderar e monitorizar o resultado da proba, supervisado polo propio GOT.

En función do resultado das actividades de seguimento previstas, corríronse as desviacións detectadas e concretouse a data de lanzamento do Plan de Comunicación e de posta en marcha da tarxeta.

### *Fase 6: posta en marcha da tarxeta*

Nesta fase, o liderado correspondeulle xa ao servizo xestor da tarxeta e-Coruñ@, coa supervisión do GOT para o seguimento e mellora do sistema. A data exacta da posta en marcha definiuse en función da evolución da tarxeta ao longo do período de probas. Esta data de posta en marcha foi o 1 de outubro de 2007.

A partir deste momento, estase a implantar un sistema de seguimento e control que permita tomar as accións correctoras e impulsoras necesarias para que a tarxeta e-Coruñ@ alcance os niveis de aceptación predefinidos. Este sistema tamén deberá ser coordinado e liderado polo servizo xestor para que poida asimilarse como procedemento de revisión e mellora.

# ABERTO 24 HORAS: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA NO CONCELLO DE VIGO

Autor

Ricardo Rodríguez Frieiro





Estamos na era da Internet, e as administracións públicas temos que aproveitar as facilidades de comunicación global que nos brindan as novas tecnoloxías para mellorar os servizos que cómpre prestarlle á cidadanía. Achegar a Administración aos cidadáns, sen horarios, sen colas, aberta 24 horas e con diversas canles de información axeitadas a cada caso é o labor en que está empeñado o Concello de Vigo de cara á transparencia nos procesos administrativos.

Nese labor, abrindo unha ventá telemática entre os cidadáns e a Administración, onde a calidade, a operatividade e a transparencia dos servizos municipais poida ser medida, está a dedicar un grande esforzo o Concello de Vigo.

A utilización da Internet elimina custos innecesarios, reduce tempos de resposta, elimina as barreiras físicas e temporais, volve máis sinxelas as consultas e, en resumo, fai máis eficiente o uso dos recursos públicos.

Un paso máis para achegar os servizos aos cidadáns constitúeo o Plan de Modernización Administrativa do Concello de Vigo, que vén referendado pola Lei 11/2007, de acceso electrónico dos cidadáns aos servizos públicos, que converte o que era un plan iniciado voluntariamente polo Concello de Vigo nunhas medidas que serán de obrigado cumprimento no ano 2010 para todas as administracións públicas. Este plan abre o concello á eliminación de barreiras físicas e temporais, coa utilización intensiva das novas tecnoloxías, a Internet, o correo electrónico, a telefonía, a mensaxaría SMS, os dispositivos móbiles e a sede electrónica, todo iso complementado cun labor interno de reorganización e racionalización dos procesos administrativos.

Entre os novos servizos que se recollen neste plan destacan os seguintes:

- Servizos de identificación do cidadán, para acceder a aqueles servizos personalizados, mediante DNI electrónico, certificados dixitais ou usuario e contrasinal.
- Carpeta do cidadán, mediante identificación previa, na cal está dispoñible toda a información que o concello ten do cidadán e que lle permite efectuar unha serie de procedementos administrativos de forma telemática sen que sexa necesaria a súa presenza física para realizalos.
- Rexistro Telemático, onde o cidadán, identificado mediante os servizos de identificación admitidos, pode iniciar calquera procedemento co concello, coa mesma validez que se o fixese no Rexistro Xeral de xeito presencial.
- Oficina virtual do Concello, onde estará dispoñible toda a información dos procedementos administrativos que o cidadán poida necesitar, tanto do concello como doutras administracións. Responde ás preguntas de: como facelo, que prazos teño, que documentación preciso, onde presentalo, etc., ademais de incorporar os impresos necesarios a presentar na Administración e de poder tramitar pola Internet un gran número de procedementos. O compromiso é chegar ao ano 2010 coa maioría de procedementos tramitables pola Internet.
- Unha canle de participación cidadá, cunha sección de queixas e suxestións, foros, cadernos de diálogo (blogs) e enquisas.
- Oficinas descentralizadas de información municipal, aproveitando a estrutura das unidades de traballo social, onde os cidadáns que non contan con acceso á Internet poidan utilizar as vantaxes da administración electrónica.
- Oficinas móbiles de atención municipal, coa mesma filosofía das oficinas descentralizadas pero montadas en vehículos, cun calendario periódico de atención por zona ou en función de necesidades puntuais.

Neste plan deberanse implicar todos os servizos e áreas municipais, dotando os empregados municipais de ferramentas que lles permitan dar accesibilidade, mediante as canles de comunicación necesarios en cada momento, aos cidadáns, á xestión interna naqueles procedementos en que teñan a condición de interesados. Así acadarase un dos grandes retos deste Goberno: **a transparencia nas súas actuacións**, de xeito que, en tempo real, os cidadáns coñezan a situación das súas demandas á Administración local.

## A oficina virtual do concello de vigo ([www.vigo.org](http://www.vigo.org))

A oficina virtual permítelle ao cidadán solicitar e obter, mediante un ordenador conectado á Internet, un amplo abano de servizos telemáticos en calquera momento e desde calquera lugar, 24 horas ao día os 365 días do ano. En función do servizo solicitado, terá ou non que identificarse previamente.

Desde a oficina virtual do Concello de Vigo, accédese a información dos trámites da Administración local, autonómica ou do Estado, mediante categorías ou buscas semánticas. Hai información de máis de 400 procedementos, incluídos os formularios e a documentación a presentar. Moitos deles (máis de 80 neste momento, e chegaremos ao 90% antes de 2010) xa se poden tramitar pola Internet.

### *Sen identificación previa están dispoñibles os seguintes servizos:*

- Acceso á información de procedementos administrativos.
- Presentación de queixas e suxestións e seguimento da súa tramitación.
- Obtención de volantes de empadramento individual ou da unidade familiar.
- Solicitud de certificados do Padrón Municipal de Habitantes.
- Solicitud de certificados de non ter débedas no concello.
- Solicitud de certificados de ter pagados os recibos dos padróns fiscais (imposto de vehículos, imposto de actividades económicas, imposto de bens inmobles, impostos de exaccións unificadas industriais e imposto sobre a recollida do lixo).
- Obtención de duplicados de recibos.
- Seguimento individual da tramitación das solicitudes presentadas nos rexistros xerais do concello ou da Xerencia de Urbanismo.
- Pagamento de recibos en período de cobramento; necesita ter o recibo actual ou do ano anterior para efectuar o pagamento.
- En período electoral, consulta do colexio electoral onde vota.
- Acceso ás ofertas de emprego do Concello de Vigo, prazos, bases e seguimento das probas.
- Información dos concursos abertos, bases e resolucións.
- Convocatorias de axudas, subvencións, concursos, etc.
- Períodos de pagamento dos impostos municipais.
- Obtención de impresos para presentación de solicitudes no concello e na Xerencia de Urbanismo.
- Documentación a presentar coas solicitudes á Xerencia de Urbanismo (licenzas de obra, aperturas, ocupación de vivendas, autorización de guindastres, etc.).
- Documentación a presentar coas solicitudes no Rexistro Xeral do concello (alta de vehículos, exención de taxas, etc.).

- Consulta de normas, ordenanzas e documentación de interese.
- Consulta de actas dos plenos, Xunta de Goberno e Consello da Xerencia de Urbanismo.
- Taboleiro de anuncios, cos expedientes que están en exposición pública.
- Participación nas enquisas e nos foros de debate.

### ***Funcións que necesitan un rexistro previo, mediante a Carpeta do Cidadán:***

- Presentación telemática de solicitudes e documentación no Rexistro Xeral do Concello e no Rexistro da Xerencia de Urbanismo.
- Consulta da tramitación dos expedientes ao seu nome no concello ou na Xerencia de Urbanismo.
- Consulta das propiedades polas que tributa ao concello.
- Consulta da situación dos recibos dos padróns fiscais emitidos ao seu nome.
- Pagamento de recibos en período de cobramento, sen necesidade de coñecer datos do recibo.
- Domiciliación de recibos.
- Presentación de queixas e suxestións, con identificación do demandante.
- Obtención de certificados de ter pagados os recibos dos padróns fiscais (imposto de vehículos, imposto de actividades económicas, imposto de bens inmoables, impostos de exaccións unificadas industriais e imposto sobre a recollida do lixo).

### **Recoñecementos á administración electrónica do Concello de Vigo**

A administración electrónica do Concello de Vigo foi considerada, xunto coa do Concello de Barcelona, como a administración que máis servizos electrónicos lles ofrece aos cidadáns, nun estudo nacional realizado polo Instituto de Empresa e a compañía Software AG, en decembro de 2005, con gran repercusión na prensa autonómica e nacional.

Segundo o estudo da Xunta de Galicia *A sociedade da información en Galicia 2005*, en que se comparan as webs dos principais concellos galegos, a de Vigo é a mellor con moita diferenza sobre as seguintes (as dos concellos da Coruña e de Santiago de Compostela).

A páxina web do Concello de Vigo foi considerada polo diario *El País*, na súa enquisa anual das páxinas web dos concellos de máis de 50.000 habitantes, entre as catro primeiras na prestación de servizos aos cidadáns, só superada por Barcelona e Zaragoza e ao mesmo nivel que a de Xixón. Tendo en conta a diferenza de investimentos en informática e novas tecnoloxías entre estes concellos e o Concello de Vigo, debemos gabar o brillante esforzo que se está a facer no Servizo de Informática para substituír os orzamentos por imaxinación e aproveitamento dos recursos.

## Datos de interese

### *Trámites máis habituais, datos de 2007*

- Volantes de empadramento: 20.000 volantes/ano.
- Consulta de información de trámites oficina virtual: 20.000 consultas/mes.
- Impresión de recibos tributarios: 14.600 recibos/ano.
- Consulta de expedientes: 46.600 consultas/ano
- Pagamento de recibos: 1.790 recibos/ano.
- Rexistro telemático de documentos: 2.900 rexistros/ano.
- Queixas e suxestións tramitadas por medios telemáticos: 7.000 por ano.
- Visitas á páxina web do concello: 160.000 visitas mensuais.



ISBN 978-84-453-4655-6



9 788445 346556



**XUNTA DE GALICIA**  
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,  
ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E  
XUSTIZA



Escola Galega de  
Administración  
Pública