

## Ventajas del e-government para el ciudadano

**EL AVANCE TECNOLÓGICO, y en concreto el uso cada vez más intensivo de internet, ha permitido que la sociedad experimente cambios importantes en la forma en la que se relaciona y opera con los organismos públicos.**

Recientemente se ha publicado el último estudio realizado por *Cap Gemini Ernst & Young (Cgey)* para la *Comisión Europea* sobre servicios públicos en internet. De los 18 países analizados (los 15 estados miembros de la Unión Europea junto con Islandia, Noruega y Suiza), España se encuentra entre aquellos con mayor desarrollo de servicios públicos online, con una puntuación media global del 60%.

A pesar de que según este análisis en España los servicios a em-

Por **Covadonga Aznar Arias**  
presas están más desarrollados que los dirigidos a ciudadanos (un 75% frente a un 55%), ya se puede vivir una serie de escenas cotidianas que no son más que una muestra de toda la potencialidad que el e-government encierra para los usuarios.

### Servicios concretos

Algunos se basan en tarjetas inteligentes, que contienen un chip de computación insertado en el plástico. En esencia son pequeñas computadoras que contienen bases de datos, memoria y procesadores seguros. La adopción de este tipo de prácticas como estrategia del e-government persigue facilitar y agilizar los trámites bancarios y comerciales al permitir, junto con la firma electrónica, las gestiones a

distancia, pedir un certificado de matriculación académica o consultar si se ha aprobado un examen a través del móvil. Además, un lector de tarjetas inteligentes garantiza la identificación segura del usuario a la hora de poder acceder a cierto tipo de información.

—*Proyecto TUI.*

La *Universidad de Cantabria* y el *Banco Santander Central Hispano (BSCH)* presentaron en febrero de 2002 la *Tarjeta Universitaria Inteligente (TUI) Javacard*. Ofrece servicios como la realización de compras, trámites bancarios y gestiones académicas (consulta de notas, abono de las tasas de matrícula, solicitud de certificados, etc.). Está también prevista la implantación de la firma electróni-

## La Fundación Bertelsmann convoca los Nuevos Seminarios de Gestión en el ámbito de las Bibliotecas Públicas para el año 2003.



Seminarios de Gestión  
en el ámbito de las  
Bibliotecas Públicas

2003

### Seminario 1

#### "Introducción a la gestión de bibliotecas públicas"

del 2 al 6 de junio de 2003

La gestión de las organizaciones no lucrativas.  
Dirección de recursos humanos en las bibliotecas públicas.  
La gestión por procesos en la prestación de servicios en la biblioteca pública.  
La evaluación como estrategia de gestión en las bibliotecas públicas.

### Seminario 2

#### "Nuevos servicios y nuevas experiencias de gestión en bibliotecas públicas"

del 3 al 7 de noviembre de 2003

Gestión de servicios en redes relacionales público/privadas.  
Recursos Humanos y el modelos por competencias.  
La Biblioteca híbrida: cambio en los servicios, cambio de organización.  
Gobierno electrónico y bibliotecas públicas.



Fundación  
Bertelsmann

PARA MÁS INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES: [www.fundacionbertelsmann.es](http://www.fundacionbertelsmann.es)

Paseo de Gràcia 98, 5º 2ª 08008 - Barcelona Telf: +34 93 487 26 16 Fax: +34 93 487 85 64

E-mail: [info@fundacionbertelsmann.es](mailto:info@fundacionbertelsmann.es)

ca, una funcionalidad que mejorará la seguridad de las comunicaciones y transacciones realizadas con ella, ya que documentos como las actas académicas irán acompañados de una información identificativa intransferible. El próximo objetivo es conseguir su integración con los servicios de comunicaciones móviles a través de *Gprs* y *Umts* para que el usuario pueda realizar desde donde se encuentre, de forma flexible y segura, distintos tipos de operaciones, tanto en el entorno académico como en el comercial. Algunas de las aplicaciones posibles son el pago a través del teléfono móvil y el comercio electrónico por internet gracias a un lector de tarjetas instalado en los Pcs.

—Tarjetas sanitarias.

Permiten tener toda la información médica sobre su titular, así como la implantación de servicios de telemedicina. Hace posible asimismo acceder al historial clínico del paciente independientemente de la

comunidad autónoma en la que se encuentre. Mediante su uso, y a través de internet o un dispositivo móvil, se puede pedir, anular o modificar una cita con el médico.

—*Administración Abierta de Cataluña*.

Como parte de este proyecto y para "mejorar la calidad de sus servicios", unos 3 millones de usuarios de los *CAP (Centros de Asistencia Primaria)* pueden concertar, modificar o cancelar sus visitas introduciendo el número de su tarjeta sanitaria en internet.

—*Proyecto Salud en Red*. Prevé implantar sistemas de tramitación e información que permitan a cada ciudadano concertar cita con su médico del *Insalud* y obtener información individualizada. Las especificaciones técnicas del proyecto ya han sido elaboradas y el sistema puede estar operativo a partir del mes de octubre de 2003.

—*Viasalus*. La sanidad pública tiene desde mayo de 2001 un portal web, reproduciendo el sistema sanitario mixto que funciona en Cataluña y aspira a ser, en la sociedad tecnológica, la vía de acceso de los usuarios al sistema sanitario. <http://www.viasalus.com>

### Tener más seguridad en una situación de emergencia

El gobierno pone a disposición de los ciudadanos un sistema de alarmas centralizado para la conexión directa con los cuerpos de seguridad (policía, bomberos, etc.) y con una serie de empresas de servicio concertadas especializadas en situaciones de emergencia.

—*Proyecto 112*. El servicio de emergencias 112 contará con un sistema de localización de llamadas a través de teléfonos móviles gracias a la colaboración del Gobierno Regional con las 3 operadoras de telefonía móvil españolas.

El objetivo es reducir el tiempo de intervención y rescate, puesto que cada llamada realizada a este número podrá ser localizada en el área aproximada, con un error de 100 metros en ciudad, aumentando en zonas rurales y de montaña, o en las que exista menor cobertura (hasta ahora sólo era posible localizar aquellas procedentes de cabinas o de teléfonos fijos). El operador del servicio 112 recibe la llamada y en su pantalla aparece la calle y el punto concreto donde está la persona que pide ayuda. Madrid ha sido la primera en ponerlo en marcha, para luego seguirle el resto de comunidades.

### **Pago de impuestos por internet**

La administración facilita y mejora la gestión de estas tareas poniendo a disposición de los ciudadanos la posibilidad de acceder a este servicio de forma remota, sin esperar colas.

—*Caixa Terrassa*. Esta entidad financiera ha incorporado nuevos servicios a través de la Red que amplían la gama de funcionalidades de su web para particulares y empresas. Los clientes pueden realizar en línea el pago de impuestos (locales, autonómicos y estatales) así como abrir cuentas de fondos

de inversión y de valores en tiempo real para iniciar la actividad de compra y venta.

—*Proyecto Ciudad Digital*. Ha sido presentado en Leganés (Madrid) y permitirá a los vecinos pagar los impuestos a través de internet y agilizar gestiones administrativas.

### **Planificar desde el móvil mi visita turística**

La incorporación de nuevas tecnologías en el portal municipal permite la interacción y el intercambio de información entre los vecinos y el municipio a través de las redes en tiempo real.

—*Proyecto Patrimonio Móvil*. Gracias a una iniciativa del Ayuntamiento de Salamanca, Amena, del Grupo Auna, y GPM se ha creado un nuevo concepto de turismo cultural que consiste en poder acceder, desde el teléfono móvil y agendas electrónicas, a todo tipo de información multimedia interactiva cultural sobre los aspectos de interés de Salamanca. De esta forma, se podrán tener datos de la ciudad, establecer rutas de monumentos de interés, información sobre tiendas, taxis, autobuses y restaurantes. Del mismo modo, y a través del móvil, se podrá visualizar en pantalla un callejero de la

ciudad para poder situarnos en todo momento, e igualmente será posible el envío de postales típicas de la ciudad mediante los servicios de mensajería multimedia.

### **Nota final**

Esto no pretende ser más que una pequeña muestra de lo que la e-administración puede suponer para el ciudadano. Como indica el estudio de Cgey, el desarrollo de servicios online continúa creciendo fuertemente y todos los países se están aproximando cada vez más a niveles similares de desarrollo.

Para seguir progresando en el camino hacia el e-government, como herramienta para el desarrollo de una administración fácil de utilizar por los ciudadanos y las empresas, los gobiernos europeos tendrán que invertir en esas nuevas tecnologías. El enfoque debe centrarse en la modernización de la administración y en la transformación de ésta en una organización de servicios orientada al cliente. Los ciudadanos desean ser tratados como consumidores, y que los servicios que le son proporcionados estén enfocados a sus necesidades.

*Covadonga Aznar Arias*, responsable de contenidos, Wapeton Nuevas Tecnologías.  
[covadonga.aznar@wapeton.com](mailto:covadonga.aznar@wapeton.com)