

Dentro del tema "¿Qué se espera de un Portal de las Administraciones Públicas en Internet?".

## **EL SECTOR PÚBLICO EN INTERNET, INTERNET EN EL SECTOR PÚBLICO**

**Gladys Sevilla y Rodrigo Buenaventura**

*Responsable de Internet y Socio-Director, respectivamente, en Consultores de Administraciones Públicas (Grupo Analistas) ([www.afi.es/cap](http://www.afi.es/cap))*

Grupo Analistas  
Calle Españolito, 19.  
28010 Madrid  
Tf: 91-5-200-190

**Gladys Sevilla Benko**

Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid. Curso de Posgrado de Microeconomía, Macroeconomía y Comercio Exterior en "University of Maryland College Park", Maryland (EE.UU). Master en Banca y Finanzas por la EFA (Grupo Analistas). Prácticas en el Departamento de Análisis Económico de la Fundación Tomillo durante los dos últimos años de carrera. Ha desarrollado su actividad profesional como consultora en el Departamento de Asesoramiento Financiero y actualmente es responsable de internet de CONSULTORES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

**Rodrigo Buenaventura Canino**

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Autónoma de Madrid (1991). Diplomado en economía de la Salud por la OMS y en Mercados de Consultores de Administraciones Públicas por Euromoney. Doctorando en Banca y Bolsa en la UAM. Becado por el ICEX en Hong Kong en 1992. Es Socio-Director de Finanzas y Economía Territorial en CONSULTORES DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS y Director del Grupo Euro. Profesor en varios master de finanzas y economía (EFA, ICADE, CEU, Fundación Ortega y Gasset) Profesor del Programa de Analista Financiero Europeo. Articulista habitual en revistas especializadas y en el diario El País. Más de una docena de publicaciones sobre Finanzas y Euro.

Resumen:

En el panorama actual, la importancia de los gobiernos locales y regionales es cada vez mayor y sin lugar a dudas Internet juega un papel importante en este sentido debido a la infinidad de ventajas que ofrece. El presente documento tiene por objeto reflexionar acerca de las crecientes necesidades de información por parte de las administraciones territoriales así como de las posibilidades que ofrece la Red en este sentido, no sólo como proveedor de contenidos sino como soporte para la creación de un foro virtual para los empleados públicos y para todos aquellos interesados, de una u otra forma, en los asuntos públicos. Por otro lado, se presenta un caso concreto, como [www.sectorpublico.com](http://www.sectorpublico.com), concebido y desarrollado como una contribución desde el sector privado a paliar las carencias de información que afectan, de manera especial, a las entidades locales.

# EL SECTOR PÚBLICO EN INTERNET, INTERNET EN EL SECTOR PÚBLICO

**Gladys Sevilla y Rodrigo Buenaventura**

*Responsable de Internet y Socio-Director, respectivamente, en Consultores de Administraciones Públicas (Grupo Analistas) ([www.afi.es/cap](http://www.afi.es/cap))*

Esquema:

1. Introducción
2. El Sector Público en la Red
3. La Red para el Sector Público

## **1. Introducción**

Lo que hoy conocemos como nueva economía es el resultado de la fusión de tres grandes áreas - informática, telecomunicaciones y contenidos- y de las consecuencias que esta convergencia está teniendo sobre la economía. En los últimos años, y ahora con más fuerza que nunca, nos enfrentamos a un cambio en las relaciones sociales, comerciales y personales desde una plataforma que despliega una capacidad sin límites y con un lenguaje propio: Internet.

Internet juega un papel fundamental como herramienta de provisión de información por las ventajas que se obtienen a través de este medio de comunicación. De ello es destacable la **inmediatez** con la que pueden realizarse consultas y obtenerse los resultados, la facilidad para acceder a la información a través de **funciones de búsqueda** específicamente diseñadas, así como la **actualidad** de la información presentada en la red. Estos tres elementos son clave tanto para los usuarios, a la hora de elegir una herramienta de apoyo, como para los difusores de información a través de la red, a la hora de ser elegidos por los usuarios.

## **2. El Sector Público en la red**

En el contexto del sector público, Internet aparece como una herramienta de provisión de información on-line, tanto para los ciudadanos como para los empleados públicos. Sin embargo el tipo de información demandado por cada uno de estos sectores es distinto. Los ciudadanos desean obtener información básicamente sobre los servicios que presta el sector público (sanidad, educación, etc.) mientras que la demanda de información por parte de las corporaciones locales, empleados y funcionarios públicos puede abarcar distintos aspectos útiles para el desempeño de sus funciones; desde legislación pública hasta temas presupuestarios o contables, aspectos financieros, etc.

Asimismo, Internet supone un reto para las administraciones públicas y sus empleados en la medida en que no sólo se convierte en un lugar a través del cual se accede a información y contenidos sino que se crea un espacio virtual común. Esto último es especialmente relevante ya que tradicionalmente las corporaciones locales se han encontrado relegadas a un segundo plano y a través de esta vía encuentran una manera de agruparse, compartir temas y problemas comunes.

Así, el proceso de descentralización política conlleva a que las grandes ciudades aporten cada vez menos elementos diferenciadores con respecto a las pequeñas y medianas urbes. Por otro lado, el hecho de que cada vez más municipios se encuentren conectados física y virtualmente es fundamental para que los gobiernos locales y municipales vayan adquiriendo fortaleza para lo cual es necesario una cooperación que bien puede llevar a aprovechar economías de escala a través de la red (intercambio de información y experiencias). La dispersión territorial deja de ser un problema en este contexto, debido a las posibilidades que ofrece Internet.

En este marco surge **www.sectorpublico.com** cuyo objetivo primordial es ofrecer un servicio para los empleados de las administraciones públicas a través del cual suministrar información y garantizar ese espacio virtual común. Así, este web site se ha convertido en el primer canal virtual de información en español cuyos contenidos se centran en el sector público.

Hasta ahora, Internet se ha concebido desde la administración pública como un canal de información y servicios para el ciudadano. En este caso, proponemos su uso como una herramienta al servicio de los empleados públicos. El objetivo es incrementar los recursos de los que dispone la administración y las personas que en ella trabajan para, de forma directa, hacer más fácil su trabajo y de forma inducida, mejorar el servicio al ciudadano así como la eficiencia de los servicios prestados.

Las administraciones locales son, por su tamaño, grado de especialización y tipología de servicios, las administraciones que en mayor medida requieren de apoyo, información y asesoramiento. Ese apoyo, sin embargo, puede estar patrocinado o directamente prestado por administraciones de mayor tamaño (Comunidades Autónomas y Estado).

Se plantean así dos esquemas para la prestación de servicios de información de alto valor añadido:

- I. Difusión de la información por parte de un ministerio o comunidades autónomas para su uso por cualquier funcionario
- II. Incorporación de contenidos a medida en las intranet de las corporaciones locales o comunidades autónomas que lo deseen ofrecer a sus empleados

La primera alternativa tiene la ventaja de la universalidad, al existir un acceso directo e inmediato desde cualquier punto geográfico. La segunda, permite

adaptar mejor los contenidos al destinatario final (peculiaridades geográficas, legales, de tamaño, etc.)

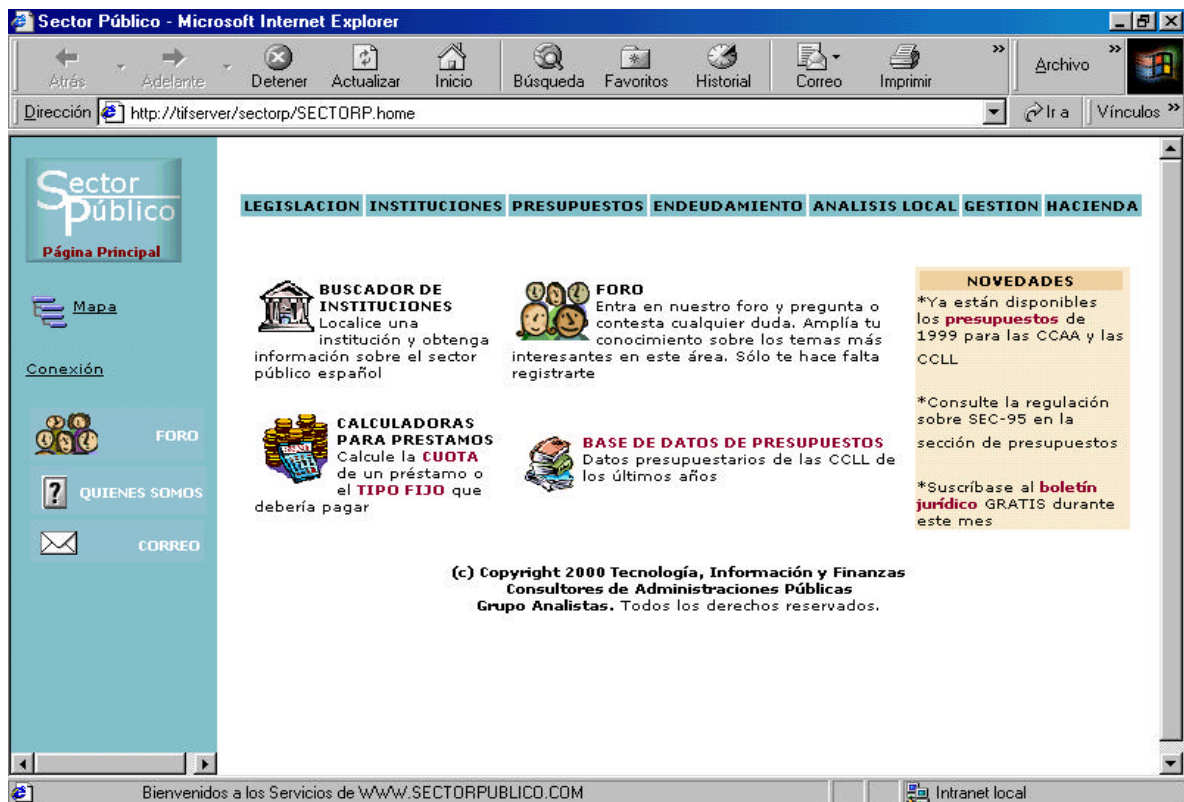
### **3. La red para el Sector Público**

El canal **www.sectorpublico.com** se ha estructurado teniendo en cuenta las necesidades de información por parte de los empleados públicos cubriéndose tres vertientes de información diferenciadas; se tratan aspectos legislativos del sector público español, aspectos económico-financieros de las administraciones públicas y por último se abarca el terreno institucional. Por lo tanto, el conjunto de contenidos se torna innovador en la medida en que hoy por hoy no es posible encontrar este tipo de información a través de Internet.

Los contenidos (en sus tres vertientes de información) están separados en seis secciones las cuales se componen, a su vez, de distintos apartados: Legislación Pública, Instituciones, Presupuestos, Endeudamiento, Gestión Pública y Hacienda Pública.

Para todo el canal se han desarrollado tres apartados comunes: **Foro, Enlaces y Bibliografía**. El apartado de “**Enlaces**” nace con una novedad importante, ya que se pueden realizar búsquedas utilizando para ello palabras clave sin la necesidad de enfrentarnos a una lista interminable para localizar el site deseado. El apartado de “**Bibliografía**” también considera esta posibilidad, ya que tiene un buscador que ayuda a la localización de libros y artículos a partir de su autor, título, año de publicación, editorial, etc.

El “**Foro**” ofrece la posibilidad de poder plantear cuestiones que atañen aspectos del sector público, que a veces no son de fácil respuesta, así como de mantener debates on-line entre empleados públicos desde distintos frentes, sobre temas de máxima actualidad planteados por el propio usuario.



### ➤ Aspectos legislativos

Los constantes cambios que experimenta el ordenamiento jurídico-público, obligan a las Administraciones Públicas a invertir enormes recursos para actualizar la legislación que configura su marco de actuación, habida cuenta de la obligación de aquellas de actuar siempre con sometimiento pleno a la Ley y el Derecho. La **sección de legislación pública** nace con la finalidad de facilitar esta tarea a nuestras Administraciones y, a tal efecto, se estructura en los siguientes apartados: buscador de legislación estatal y autonómica, novedades legislativas, publicaciones, información sobre el estado de la tramitación de las leyes más importantes, enlaces de contenido jurídico, foro de debate y boletín semanal.

El **buscador de legislación** pública incluye una completa base de datos de legislación, tanto estatal como autonómica, que ofrece a los usuarios la posibilidad de localizar rápidamente, mediante una búsqueda sencilla, la normativa esencial en el ámbito público. Para facilitar la búsqueda, el usuario podrá seleccionar diversos criterios, concretamente los siguientes: materia, rango de la norma, administración y número de la disposición.

Por otro lado, la existencia de una pluralidad de sujetos con potestad legislativa o reglamentaria da lugar a una enorme producción legislativa en el ámbito público, lo cual obliga a una **actualización constante de las distintas leyes y normas**, mediante la consulta, diaria de los diferentes Boletines Oficiales. En este apartado se recogerán las principales novedades legislativas de cada

semana, tanto del Estado, como de cada una de las Comunidades Autónomas, incluyendo una ficha detallada de cada una de ellas.

En numerosas ocasiones, la inminente aprobación de una Ley, así como el contenido o estado de la tramitación de ésta constituye una información muy valiosa. Por ello, en también se contempla un apartado a través del cual acceder a una ficha completa de los proyectos y proposiciones de Ley más relevantes para las Administraciones Públicas, en tramitación en las Cortes Generales.

➤ Aspectos institucionales

En el terreno **institucional**, se puede tener acceso a una sección para ubicar un organismo público, obteniendo información acerca de su adscripción administrativa, su ámbito territorial, su actividad y un conjunto de características relevantes sobre el mismo. La sección está concebida no sólo como un localizador, sino que también permite identificar los organismos públicos que cumplen con determinados requisitos preestablecidos por el usuario (búsqueda por nombre o incluso por siglas) así como obtener una ficha de descripción en la que encontrará las características más relevantes de la entidad.

Por otro lado y mediante la delimitación de varios criterios, el usuario podrá localizar los organismos que cumplan determinados requisitos. Así, podrá localizar organismos filtrando por todos o por varios de los siguientes criterios: ámbito territorial, tipo de organismo, actividad y nivel de administración (en todos los casos, aparecen listas cerradas de opciones para facilitar la búsqueda). El buscador podrá localizar información en una base de datos constituida por las administraciones generales del Estado, de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales (incluyendo Ayuntamientos, Diputaciones, Cabildos y Consells insulares y otras corporaciones como Mancomunidades, Cuadrillas, Comarcas, etc...). Igualmente, el usuario dispone de una base constituida por otros organismos públicos como tribunales de cuentas, Parlamentos o Cortes, organismos autónomos, entes públicos, empresas públicas, consorcios, hospitales, otros órganos de cooperación inter administrativa, etc.

➤ Aspectos presupuestarios

En la sección de **presupuestos** se presenta el marco contable y presupuestario en el que desarrollan su actividad económica y financiera las administraciones públicas españolas. La materia se abarca desde su perspectiva más amplia, es decir, se incluyen la regulación y las teorías surgidas en torno a la misma, así como los resultados que se derivan para cada una de las administraciones. Por otra parte, existe la posibilidad de realizar comparaciones con las cifras y ratios presupuestarios de aquellos grupos de administración que el usuario defina.

Así, se expone el plan de contabilidad pública de forma ordenada, presentando las partes específicas que lo integran. Por otro lado, las cuestiones más importantes que se plantean con respecto a la gestión y normativa

presupuestaria y contable de las administraciones públicas, se responden de forma concisa y clara en otro de los apartados.

Por otro lado, se presentan los presupuestos del Estado, las Comunidades Autónomas y las Administraciones Locales de los últimos ejercicios. En algunos casos con un horizonte temporal que abarca desde 1986. Un factor interesante es que no sólo pretendemos hacer una labor de recopilación de esos datos, incluyendo cifras liquidadas, sino que se presentan una serie de ratios presupuestarios que completan la información. Asimismo, presenta un importante valor añadido al permitir calcular saldos agregados para grupos de administraciones, siendo posible la comparación de los resultados derivados de las agrupaciones realizadas.

#### ➤ Aspectos financieros

Respecto a temas de **endeudamiento** se ha desarrollado otra sección que puede analizarse desde dos vertientes. Por un lado como un canal de información financiera que recoge los aspectos más relevantes de las administraciones públicas (tipos de interés y de cambio, recomendaciones de endeudamiento, cifras de endeudamiento de las administraciones territoriales, etc.) y por otro lado como una “asesor financiero” on-line al que pueden realizarse consultas por e-mail o bien utilizar los simuladores (para calcular cuotas de préstamos o para consultar el tipo de interés que deberían aplicar por un préstamo con unas características definidas por el usuario).

Se cuenta además de la posibilidad de remitir dudas y preguntas a una dirección de correo electrónico las cuales serán contestadas por asesores financieros así como con un extenso listado con las preguntas más frecuentes y sus respuestas sobre diversos temas (Mercados y tipos de interés, emisiones, préstamos, derivados, etc.)

#### ➤ Gestión pública

La sección de **gestión pública** constituye un centro de información sobre servicios públicos locales, su gestión y la calidad de la prestación. Se detalla cuáles son los servicios que prestan los Ayuntamientos y cuáles de ellos son de prestación obligatoria, cómo deben organizarse y financiarse, así como el apoyo que pueden obtener de las Diputaciones. El contexto actual en el que las Administraciones Públicas desarrollan su actividad, exige la racionalización del gasto público, lo que requiere una mejora en la gestión de su actividad. En el ámbito local esto implica que los Ayuntamientos deben entrar a valorar cuál es la forma de gestión óptima para cada servicio e implantarla, lo que les plantea diversos problemas. Con el fin de realizar sugerencias y posibles soluciones a esos problemas, en esta sección se apuntan las principales características, ventajas e inconvenientes de las distintas fórmulas de gestión posibles. La elección de la forma de gestión requiere de un análisis particular de las características de cada servicio y su implantación supone una de las mayores problemáticas de los Ayuntamientos en la actualidad. Además, en el diseño de la gestión es imprescindible incorporar los elementos de control de esa actividad, aspecto que no suele abordarse por las Entidades locales y

constituye un elemento imprescindible para lograr una gestión eficiente de un servicio público.

Algunos servicios públicos requieren un tratamiento particular, por la complejidad de su gestión o los cambios a los que se enfrenta. Es el caso de los servicios públicos administrativos o la gestión de los residuos urbanos. Los primeros están inmersos en procesos de mejora de calidad y de centralización de información. La gestión de los residuos ha sido objeto de múltiples cambios normativos en los últimos años que exigen el replanteamiento de las distintas fases de la gestión. En esta sección se aborda desde la definición de términos básicos y el marco legal que los regula hasta el análisis de la problemática que está surgiendo en el proceso de mejora de su prestación y las posibles soluciones planteadas.

Las experiencias concretas en la implantación de sistemas de control de la Calidad Total, prácticamente generalizadas en el sector privado, todavía constituyen iniciativas aisladas en el ámbito del sector público local. Esta sección informa al usuario sobre cómo iniciar procesos de mejora de la calidad de los servicios a través de técnicas de benchmarking local. Se informa al usuario sobre la posibilidad de participar en Círculos de Calidad en el ámbito nacional. Por otra parte, las expectativas crecientes de los ciudadanos sobre la prestación de servicios de calidad han conducido a algunos ayuntamientos a emprender planes de modernización integral de la organización cuyas iniciativas se describen en esta sección: hasta dónde han llegado, cómo se ha implicado al personal de la organización, por qué tipo de organización y sistema de dirección han apostado. En este sentido, se proporciona al visitante de la página información sobre los sistemas más modernos de organización y dirección de la gestión municipal.

➤ Aspectos hacendísticos

La sección de **hacienda pública** incluye información detallada sobre las fuentes de financiación de los diferentes niveles de la Administración Pública española: Estado, Comunidades Autónomas (CCAA) y Corporaciones Locales (CCLL). El contenido del mismo se estructura a través tanto de explicaciones teóricas de los diversos modelos y recursos de financiación, como de cifras representativas de los ingresos que efectivamente reciben los agentes públicos para acometer sus competencias de gasto.

La continua actualización de los recursos públicos estatales (periodicidad mensual) y su evolución comparada constituye el objeto del apartado “Estado”, en el que se describen las principales características del sistema tributario español y sus modificaciones más significativas, además de la interrelación de sus ingresos con los de CCAA y CCLL (recaudación por tributos cedidos y concertados, etc.). Por otro lado, “Comunidades Autónomas” recoge una descripción detallada de la evolución de la financiación autonómica y su situación actual y diferenciada en las distintas Comunidades Autónomas (régimen común, régimen foral de Navarra y el País Vasco, Canarias, etcétera). Contiene, además, referencias normativas aprobadas por las Comunidades y por el Estado en esta materia, así como una recopilación de datos,



individualizados para cada Comunidad Autónoma, relativos a la evolución de las diferentes modalidades de ingresos.

Por último, los recursos que atribuye la Ley de Haciendas Locales a los distintos niveles de la administración local, su interrelación con las CCAA y el Estado, la distribución competencial entre las diferentes administraciones y el desarrollo del Pacto Local constituyen, desde una perspectiva teórica y práctica, el contenido de “Corporaciones Locales”. Asimismo, otro de los espacios de esta sección aporta información cuantitativa comparada de los ingresos con que cuentan las administraciones públicas españolas. Las magnitudes se presentan de forma individualizada para cada tipo de administración y para cada Comunidad Autónoma en un periodo de tiempo determinado. Pone de manifiesto la evolución de magnitudes como el IRPF, los tributos cedidos a las Comunidades Autónomas, la liquidación del sistema de financiación autonómica, los recursos locales, etcétera.



Los contenidos del web site presentado ([www.sectorpublico.com](http://www.sectorpublico.com)) han sido creados con el objetivo de dar cobertura a las crecientes necesidades de información por parte de las Administraciones Territoriales. Esto, sin duda, supone todo un reto, pero en la medida en que este canal de información se convierta en una herramienta útil de trabajo así como en un espacio virtual común para los empleados públicos, el éxito de todos quedará garantizado.