

# el impacto de la banda ancha

Los **servicios** en red



Por Juanjo Carmena  
*Business Development Manager*  
*Communications Sector - España*  
*Microsoft Ibérica*

No cabe duda de que la banda ancha está en camino de provocar innumerables cambios en la manera en la que los ciudadanos realizan decenas de tareas cotidianas. Hace unos días, por ejemplo, un estudio del Real Automóvil Club de Cataluña afirmaba que un 71% de consumidores tomaban la decisión de compra de un vehículo u otro en función de la información adquirida mediante Internet. La progresiva implantación de la banda ancha está ayudando de manera esencial a esta tendencia, ya que permite que la información transmitida sea

multimedia, más fácilmente asimilable por un comprador medio. Al mismo tiempo, esos mismos usuarios manifestaban sus preferencias por el concesionario como el medio más adecuado para formalizar la compra del vehículo.

Estamos ante un estudio que refleja de manera muy realista cómo el acceso de banda ancha a Internet está modificando los hábitos de comportamiento de la ciudadanía. Ni se trata de una burbuja explotada, como han llegado a afirmar los más agoreros, ni es un medio sustitutivo revolucionario y

radical, como en algún momento han intentado hacernos pensar algunos, probablemente los mismos que más beneficio obtenían de inflar la burbuja. Al final nos encontramos con una realidad compleja, en la que aquellos ámbitos en los que Internet se ha doctorado (la transmisión de información) son utilizados por los ciudadanos de la manera más inteligente, dando lugar a un entorno en el que una u otra implementación de la tecnología puede dar lugar a un resultado de negocio diferente (por ejemplo, con más o menos ventas). La incorporación de las posibi-





## La administración pública es cada vez más evaluable, y debe sensibilizarse más a los problemas de la privacidad personal, la garantía de la información y los derechos del consumidor

lidades de banda ancha resulta clave para seguir el ritmo de los usuarios.

Un análisis aún por hacer es cómo afectan estos cambios en el comportamiento de los consumidores a su relación con las Administraciones Públicas en el momento en el que el consumidor se torna ciudadano. Parece lógico pensar que el nivel de calidad, de facilidad de uso y de adopción de tecnologías que están experimentando y usando en el mundo de sus consumos va a ser el mismo que utilicen para valorar su experiencia con las Administraciones Públicas.

La administración pública es cada vez más evaluable, y debe sensibilizarse más a los problemas de la privacidad personal, la garantía de la información y los derechos del consumidor. Microsoft está creando una nueva generación de software avanzado que guiará a la próxima generación de Internet en un entorno de banda ancha y que permitirá a las Administraciones Públicas ofrecer servicios de forma que los ciudadanos puedan controlar su experiencia con el *e-government*.

Para que las Administraciones Públicas obtengan y mantengan la confianza y la credibilidad de sus votantes necesitan modernizar o "reinventar" la relación con ellos: en primer lugar, creando nuevos modelos de relación y sociedades orientadas al rendimiento con el sector privado; y en segundo, desarrollando servicios electrónicos, como las urnas, los debates, y la votación *online* para potenciar a los ciudadanos en una participación interactiva con la Administración Pública, todo ello en formatos atractivos y fáciles de usar, y que funcionen de la manera más adecuada para la capacidad de consumir información de un usuario (que en su mayoría va a disfrutar de conexiones de 512Kb de capacidad, según los últimos anuncios de las compañías suministradoras al gran público). Los ciudadanos han de sentirse en posesión del control de su experiencia con la Administración Pública.

La tecnología de la información puede crear valor en el nivel de infraestructura, transacción, información y estrategia. Al crear sociedades con las Administraciones Públicas y consumidores, Microsoft espera poder fomentar soluciones que creen sistemas de confianza para Internet, fomenten la innovación tecnológica y dirijan el crecimiento económico. Para que las Administraciones Públicas puedan cumplir sus objetivos y lleguen a los ciudadanos, Microsoft está trabajando en el desarrollo de tres iniciativas:

- \* Estructura de Administración Pública Electrónica
- \* Portal de Administración Pública
- \* Portal de Servicios de Comunidad Digital

### Estructura de Administración Pública Electrónica

Las Administraciones Públicas necesitan un entorno TI ágil y adaptable. Microsoft está enfrentándose al reto del intercambio de información entre distintos organismos de la Administración Pública y votantes con diferentes infraestructuras, modelos y aplicaciones de datos con la Estructura de Administración Pública Electrónica. Los productos y servicios de Microsoft utilizan tecnologías de gran aceptación, como XML (*Extensible Markup Language*) y XSL (*Extensible Stylesheet Languages*). Este enfoque minimiza los problemas de integración y permite un acceso de banda ancha a los servicios de la Administración Pública, en cualquier lugar, en cualquier momento y desde cualquier dispositivo.

En este sentido, Microsoft trabaja con los principales proveedores de accesos de banda ancha que han sido homologados por Patrimonio del Estado, y que permiten poner en marcha soluciones externalizadas, no sólo en cuanto a la propia transmisión de los datos en sí, sino también en cuanto al hospedaje de las diferentes infraestructuras. Proveedores como Colt, BT, Telefónica y otros, con la



inversión realizada en sus Centros de Soluciones Internet, permiten realizar la implantación de la infraestructura de servicios de las administraciones públicas en el propio corazón de las comunicaciones de banda ancha, dando el mayor nivel de capacidades con la mejor estructura de costes. Al mismo tiempo, permite que en muchos casos se puedan compartir recursos entre diferentes Administraciones Públicas, funcionando como agregadores de servicios, en un formato ampliamente probado que permite que pequeñas instituciones den a sus ciudadanos unas posibilidades muy parecidas a las que ofrecen organismos con más recursos. Los ayuntamientos de una provincia, por ejemplo, podrían utilizar un *agregador* de servicios puesto en marcha por su correspondiente diputación, de manera que los usuarios vieran en Internet esa infraestructura como propia de cada uno de los ayuntamientos, incluso con elevadísimos niveles de personalización para cada uno de los ciudadanos.

#### Portal de la Administración Pública

Tanto los consumidores como los ciudadanos esperan los mismos tipos de funcionalidad, como acceder a servicios de portales desde varios dispositivos, incluyendo ordenadores personales, aparatos de televisión, teléfonos de Internet, e incluso aplicaciones y consolas inteligentes. La estructura de Microsoft para Portales de la Administración Pública se apoya en la gran experiencia empresarial y técnica de Microsoft obtenida al desarrollar y operar la red MSN(r) de servicios de Internet.

La estructura soporta el desarrollo de aplicaciones que permitan interacciones más ricas entre los ciudadanos y los servicios de la Administración Pública al promover un *self-service* de consumidor para los pagos de licencias y permisos, e interacciones con organismos relacionados con la Administración Pública, y grupos de educación y cultura. También lo per-

mite en las relaciones entre empresa y Administración Pública, porque mejora el procesamiento de la velocidad y el compartir la información, recortar costes y ampliar las posibilidades de interacción. Finalmente, entre Administración Pública y Administración Pública es un estímulo para fomentar la cooperación entre organismos.

Una contratación inteligente, mediante el uso de los proveedores adecuados, nos puede ayudar a mantener un nivel de servicios adecuados con un control de costes que nos permita ajustarnos a los presupuestos. Los entornos de hospedaje permiten asegurar niveles altísimos de calidad en la operación, asegurando que el portal está disponible todo el día y toda la noche, y creando así un entorno en el que de hecho se amplían los horarios de atención al ciudadano hasta cubrir las 24 horas del día.

Uno de los aspectos en los que más se está llamando la atención en los últimos tiempos es el del posible desplazamiento que pueden sufrir aquellas personas que tienen dificultades de accesibilidad (personas que sufren de ceguera o de otras dificultades de interacción). En este sentido, desde Microsoft nos sentimos orgullosos de la manera en la que hemos podido colaborar con instituciones de todo el mundo a la hora de ayudar a estos colectivos, destacando de forma muy especial la colaboración con la ONCE en España. De cualquier manera, es importante, al poner en marcha el portal, tener en cuenta no sólo la accesibilidad del primer día de instalación, sino cómo vamos a poder mantener niveles elevados de accesibilidad en el proceso de la actualización diaria de la información y de las aplicaciones. Estudios realizados demuestran que este es uno de los principales defectos de muchos de los portales de la administración pública y es de hecho una de las principales cuestiones que llevan al incumplimiento de la normativa de la Unión Europea. No podemos olvidar que la solución tecnológica



Tanto los consumidores como los ciudadanos esperan los mismos tipos de funcionalidad, como acceder a servicios de portales desde varios dispositivos, incluyendo ordenadores personales, aparatos de televisión, teléfonos de Internet, e incluso aplicaciones y consolas inteligentes



correcta pasa por la implantación de tecnologías que separen la creación de los contenidos con la manera en que se presentan en el terminal del usuario, como son los sistemas de gestión de contenidos.

La banda ancha se convierte de esta manera en un reto, puesto que nos va a forzar a mantener niveles superiores de servicio y, por otro lado, va a hacer avanzar más rápidamente el nivel de riqueza de interfaz y de riqueza de servicios que vamos a poder ofrecer a la mayor parte de los usuarios. La banda ancha por tanto nos empuja a soluciones en hospedaje, puesto que nos van a permitir el mayor nivel de disponibilidad con el mayor nivel de exigencia y de información transmitida, y va a permitirnos acceder a soluciones de gestión de contenidos de la manera más sencilla, incluso en modo compartido cuando un organismo determinado no maneje un enorme presupuesto, evitando de esa manera que se incremente la brecha digital con los colectivos con dificultades de acceso.

## Portal de Servicios de Comunidad Digital

La estructura de Microsoft para un Portal de Servicios de Comunidad Digital se centra principalmente en mejorar la capacidad de las autoridades locales para gestionar sus relaciones con los votantes y permitir a los ciudadanos participar más directamente en las decisiones de la administración local. Este es otro de los ámbitos en los que la llegada de la banda ancha va a facilitar la incorporación de los ciudadanos a este nuevo canal de comunicación, al ser para ellos más natural.

Algunos de los servicios que podrán incluirse en un Portal de Servicios de Comunidad Digital incluyen servicios básicos, como el calendario, e-mail, gestión de la adquisición; servicios de administración, como Identificación/autenticación, pago, encuestas, debates, y votaciones; servicios de comunidad, como por ejem-

plo portales personales para funcionarios electos o sitios de comunidades. Finalmente, un portal de comunidad digital también podría soportar el desarrollo empresarial permitiendo a las pequeñas empresas desarrollar cooperativas locales electrónicas para aumentar su poder de compra individual.

De esta manera, la Administración Pública se convierte en un centro de recursos que son usados a través de banda ancha y que son utilizados por aquellas iniciativas de los ciudadanos que sean de utilidad pública o de interés de los ciudadanos. Existen ya ejemplos, como las comunidades de las KZGunea (<http://comunidades.kzguna.net>), que suponen una traslación al mundo de la banda ancha de la costumbre que llevaba a los ayuntamientos a ceder locales a las agrupaciones de ciudadanos que las solicitaban para reunirse en comunidad. De la misma manera, acabará siendo lógico que las Administraciones Públicas presten a sus ciudadanos servicios centralizados que permitan en el futuro poner en marcha sesiones de consultas a través de mensajería instantánea con personal especializado en temas concretos (por ejemplo, ahora que estamos en plena campaña del IRPF) o con cargos electos (de la misma manera en la que se está realizando ya para ser publicado en las versiones digitales de algunos diarios). Tampoco será raro ver cómo cada día más ciudadanos acceden a través de su conexión de banda ancha a servicios de transmisión de la imagen de vídeo o de audio de plenos o de actos públicos (que puede ser un debate parlamentario, la deliberación del pleno de un ayuntamiento, una comisión de investigación pública o cualquier otro acto relevante). La tecnología actual permite que el sistema se adapte a la cantidad de ciudadanos que vayan a acceder, que el sistema esté disponible para que en cualquier sitio y en cualquier lugar con ancho de banda suficiente, un técnico con un PC portátil y una cámara de vídeo digital pueda conectar un evento nuevo a la

red de servicios para ser accedido por el número de ciudadanos que lo necesite.

Al desarrollar todos estos nuevos servicios de administración electrónica, las Administraciones Públicas pueden aumentar sus capacidades para cubrir la demanda de sus votantes y ofrecer una mayor capacidad de respuesta, más eficacia y efectividad. Al convertir muchos de los recursos de información y las tareas en auto-servicio en un entorno de banda ancha, entramos en un nuevo tipo de posibilidades en el servicio al ciudadano. Implantando estas soluciones en hospedaje en el corazón de la banda ancha conseguimos el mayor nivel de garantías de estabilidad y accesibilidad, al mismo tiempo que permitimos que organismos con presupuestos de menor nivel puedan acceder a ofrecer virtualmente los mismos servicios que los organismos con mayor potencia económica, cerrando además la brecha existente con los pequeños ayuntamientos, por ejemplo. Se aprovecha de esta manera, además, la inversión realizada por un conjunto de empresas muy importantes, que están colaborando con Microsoft en la puesta en marcha de este tipo de soluciones.

Con una plataforma flexible de TI construida sobre tecnologías, productos y servicios de Microsoft, las administraciones electrónicas tienen una oportunidad para ir más allá de las limitaciones de la burocracia tradicional y reinventar la relación con sus votantes. La banda ancha se convierte así no sólo en un elemento catalizador de cambios, sino también en una magnífica oportunidad para mejorar la relación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas. 

