



eAdministración y el “nuevo” modelo económico

ESTAMOS EN EL PRÓLOGO DE UNA NUEVA ADMINISTRACIÓN QUE, A TRAVÉS DEL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, ESTÁ EXPERIMENTANDO UNA TRANSFORMACIÓN RADICAL



**Luis Fernando
Álvarez-Gascón
Pérez**

DIRECTOR GENERAL
GMV
Soluciones Internet S.A.

Mediado el 2009, que probablemente será recordado como uno de los años más largos, sin ser bisiesto, el calendario del sector TIC viene marcado por hitos a corto plazo, como los plazos de la Ley 11/2007, y horizontes inevitablemente más lejanos como los de un nuevo modelo económico sostenible en el que aspira a tener un lugar protagonista, como al parecer lo van a tener las energías renovables o la biotecnología.

Cuando se añade la sostenibilidad como atributo, estamos esbozando un modelo relativamente auto estable que llevaría asociados:

- La sostenibilidad medioambiental
- La sostenibilidad social, sin exclusión de ningún grupo social, en particular por causas derivadas de la propia tecnología
- La competitividad de nuestra economía, que no podemos imaginar sin la modernización del sector privado, pero tampoco deberíamos creernos sin la necesaria y paralela moderni-

zación del sector público, compartiendo ambos una amplia “desmaterialización”, y construyéndose crecientemente sobre el talento y el capital humano en red.

Es decir, el sector público español, en particular la Administración, tiene su propia contribución a ese nuevo modelo económico y, qué duda cabe, la eAdministración es un ingrediente fundamental de esa aportación. Más allá del cumplimiento de normativas, europeas o nacionales, a través de la

presentará nuestro país ante la cita establecida por la Ley 11/2007 en Enero del 2010. En su momento habrá valoraciones en toda la gama, pero con

**El futuro inmediato en la
eAdministración requiere
de voluntad política y de
racionalidad**

eAdministración el sector público realiza una contribución decisiva a la modernización del país, su competitividad exterior, y su inserción con ventaja en una economía internacional cada vez más digital y, por tanto, global.

Siendo rigurosos, es pronto (quedan seis meses, un 20% del plazo inicial) para hacer un balance de cómo se





propiedad. Lo que parece más que probable es que un ciudadano español no podrá realizar cualquier trámite (léase, todos y cada uno de los trámites) por canal telemático ante la Administración española en su sentido más amplio. Aunque tal vez tengan que ser los ejecutores de la Ley los que determinen si ese escenario será un incumplimiento legal, o simplemente una situación previsible y prevista en una norma que como objetivo político apuntaba más alto de la realidad que probablemente nos encontremos; lo cierto es que la última hoja del calendario de la eAdministración no es la del 2010 y deberíamos centrarnos más en el proceso que en un hito, por importante que sea.

Mi tesis es que más bien estamos en las páginas del prólogo de una nueva Administración que, a través del uso de las nuevas tecnologías, está experimentando una transformación radical en un tiempo muy corto, y que coadyuvará a un cambio socioeconómico mucho más amplio. Es una evidencia que en campos como la Justicia, o la Sanidad, no estamos sino en los albores de un nuevo modelo de prestación del servicio público. Lo que no es tan evidente es cómo vamos a progresar al ritmo deseable, y tal vez necesario, en un contexto económico que demanda tantos recursos para fines distintos del de la modernización administrativa.

El futuro inmediato en la eAdministración requiere de voluntad política y de racionalidad. Voluntad en los diferentes niveles de la Administración para establecer y mantener prioridades en el lugar adecuado. Y racionalidad para obtener, frecuentemente a través del diálogo y la cooperación, los mejores resultados a los recursos dedicados en términos de servicios al ciudadano.

El gobierno corporativo de las TIC es un área de clara mejora en la gestión empresarial. No es de extrañar que también en el ámbito administrativo, por su complejidad y extensión, exista un amplio potencial por explorar. Durante la fase de despliegue de los servicios, me parece importante

Es una evidencia que en campos como la Justicia, o la Sanidad, no estamos sino en los albores de un nuevo modelo de prestación del servicio público

destacar la relevancia de una adecuada gestión de los proyectos, utilizando metodologías estándar. Entornos de desarrollo colaborativo, también basados en estándares, pueden favorecer desarrollos distribuidos con calendarios exigentes. Una adecuada actividad de pruebas y validación asegurará una puesta en servicio con garantías. La prestación de servicios en línea en este nuevo entorno crecientemente deberá asociarse a niveles de servicio, que tendrán que ser soportados con guías de buenas prácticas como ITIL o las que la propia Administración pueda producir.





Los proyectos "horizontales" son una vía importante para optimizar recursos compartidos entre entidades colaborativas como se entiende que son los diferentes niveles de la administración. Tanto a nivel de procesos y organización, como de servicios, incluso "en la nube" (como validación de firma), como de infraestructura para las operaciones (servicios de edición de contenidos, o flujos de trabajo para trámites administrativos) o de servicios básicos (acceso "corporativo" a Internet), creo que tiene todo el sentido analizar con

cuidado la viabilidad de compartir, y descartar la tentación de replicar desarrollos indefinidamente en aras de unas hipotéticas ventajas derivadas de la personalización en los detalles. Supongo que no es necesario destacar la importancia o las dificultades derivadas de la (no) interoperabilidad, cuyas raíces no crecen necesariamente en el plano puramente tecnológico. El ciudadano apreciará un servicio al que accede en condiciones de igualdad, sin discontinuidades, aislado de los detalles organizativos de la propia

Administración, y la confianza de que accede a esos servicios con seguridad y la privacidad que presume.

Qué duda cabe de que, en paralelo con el despliegue funcional y de los fundamentos para la prestación de servicios, ha de abordarse la gestión del cambio del personal propio y de la propia ciudadanía. En este terreno, mi apreciación personal es que si bien en los plazos para el despliegue de la eAdministración probablemente no nos aproximemos a los objetivos iniciales, estamos aún más distantes de saber cómo va a progresar el cambio en la relación de los ciudadanos con la Administración digital. Aunque en el sector existe un cierto "bias" tecno-optimista, lo cierto es que las dinámicas sociales de la era 2.0 han sorprendido incluso a la parroquia tecnológica, al menos en determinados estratos de la población. Se prevé que para el 2050 el 40% de la población total española estará compuesta por ciudadanos mayores de 60 años, para los que los servicios tanto de salud como la información y servicios de la eAdministración serán herramientas decisivas en su vida cotidiana. Por el momento, y en este terreno, deberíamos conseguir acrecentar el uso efectivo del eDNI, aunque hasta ahora no ha sido tan evidente cómo hacerlo más allá de mediante la obvia proliferación de dispositivos y servicios.

En fin, en estas líneas he intentado adoptar no sólo la óptica del industrial, sino más bien la del ciudadano interesado por un asunto tan crucial. Dicho esto, tengo que afirmar que sector público y privado comparten en la eAdministración un mismo objetivo de manera solidaria. Éxitos y fracasos serán compartidos, puesto que cuando hablamos de un nuevo modelo económico y de la eAdministración no estamos ante el final de la cuenta atrás, sino en los albores de una nueva etapa para nuestro país. ♦