



La e-Administración, un reto de futuro

LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, INFORMACIÓN O TRAMITACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS,
TODAVÍA NO SE HA DESARROLLADO LO SUFICIENTE



**Tomás
Iriando**

DIRECTOR GENERAL
GAIA

Uno de los máximos retos con los que se encuentran las Administraciones Públicas en los últimos años es la implantación fluida y eficiente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con el fin de ofrecer al ciudadano un servicio ágil, que le permita realizar trámites y consultas de la forma más sencilla, segura, cómoda y rápida adaptando los procesos actuales a las oportunidades que las tecnologías ofrecen.

Desde que se implantó el Plan Avanza, los retos conseguidos han sido significativos y el nivel de inversión ha sido notable. Somos pioneros en temas como el DNI electrónico, o la aplicación de las TIC en sectores como la sanidad pública a través de las consultas en red, o los servicios de telemedicina, elementos fiscales de tributación (rentas, impuestos municipales,...). Sin embargo, todavía el camino es largo y hay mucho que avanzar. Los objetivos

a corto se pueden identificar en el despliegue de la factura electrónica, los servicios de atención ciudadana, la gestión y trámites administrativos en entornos educativos, la relación entre empresas y administración, es decir todo el volumen de transacción documental que actualmente se materializa en soporte analógico, y que debe ser migrado hacia soportes digitales.

Si en algo hemos avanzado es en las ventajas de una comunicación en tiempo real que nos permiten conocer lo que pasa en el mundo

Si en algo hemos avanzado es en las ventajas de una comunicación en tiempo real que nos permiten conocer lo que pasa en el mundo y lo que están creando otras áreas geográficas. Las propias tecnologías han permitido una comunicación muy fluida entre comunidades, autonomías y, en estos

momentos, hay bastantes casos de actividades compartidas. Esto no supone un desequilibrio, sino un reto y una oportunidad para que aquellas regiones que tienen unas ventajas competitivas, compartan con las demás sus experiencias. Esto se consigue a través de la formación y la información.

Nos encontramos en el puesto 20 en Europa en implantación de las TIC en la Administración Pública, lo que es un gran avance, ya que en 3 años hemos escalado 19 puestos (en 2005 estábamos en el lugar 39, según un informe de la ONU). Pero aunque nuestra situación es buena, es fundamental que se desarrolle en la práctica. Aspectos como la contratación electrónica, la implantación de modelos CRM, el uso del DNIe y la @firma, o la Red SARA, que unifica la gestión entre Comunidades Autónomas, ya son una realidad, pero su explotación es insuficiente. Siempre es necesario ir más allá y pedir más y más. El valor añadido de las ayudas públicas se tiene que centrar en la aplicación eficiente de las tecnologías, aportando a la empresa o al ciudadano una ventaja personal, social, de salud, educación, etc. Para ello, es fundamental crear referentes en el uso de las TIC a la hora de hacer efectivos estos recursos.



Sí, es verdad que hemos dado pasos importantes. El Plan Avanza ha constituido las bases de lo que actualmente es y será la e-Administración en nuestro país, cuyo plazo límite se sitúa en 2012. Para esta fecha se deben haber implementado correctamente todas estas soluciones tecnológicas, habiendo conseguido controlar los aspectos de gobernanza y gestión del cambio, así como la excelencia del servicio. Actualmente las infraestructuras básicas, están superadas ya que nos encontramos

Aunque contamos con un notable número de servicios, no se ha conseguido alcanzar la aplicación TIC en todos los ámbitos de la administración pública



con un 88% de disponibilidad de banda ancha en el territorio español, según el Informe Anual 2007 La Sociedad en Red del Observatorio Nacional de la Telecomunicación y la Sociedad de la Información de Red.es.

Sin embargo, todos tenemos una gran labor por hacer. Aunque contamos con un notable número de servicios y de proyectos, no se ha conseguido alcanzar la aplicación TIC en todos los ámbitos de la administración pública (justicia, educación, transporte,...) evidenciándose todos los días una mayor presión de los usuarios, especialmente empresas, por tener implementados servicios electrónicos

en la administración que les agilicen los trámites y les permitan mejorar sus procesos.

Por el contrario, en el ámbito doméstico no se produce la misma necesidad. Es decir, los hábitos y costumbres ciudadanas van a ir evolucionando más lentamente en la medida que evoluciona la capacitación de las personas en el uso de las TIC. Es por ello que debemos esforzarnos todos para dar respuesta a esas demandas tempranas de la e-administración haciendo de este país un referente internacional.

La atención al ciudadano, información o tramitación de servicios públicos, todavía no se ha

desarrollado lo suficiente. Ese es el gran reto de la administración en nuestros días. Estos objetivos sólo serán factibles cuando las Administraciones pongan su foco, no sólo en inversión e innovación, sino en la educación de todos para eliminar la brecha digital, haciendo que las personas sean usuarios aventajados de todos los e-servicios públicos. Los ciudadanos deben ser conscientes de los beneficios que les aportan dichos avances, porque sólo cuando estas iniciativas cumplan su objetivo, el de ofrecer un servicio útil al usuario, se podrá considerar que la e-Administración ha triunfado. ♦