



Esta semana ocho expertos debatieron sobre el Estado y retos de la Administración electrónica en España. El encuentro inauguró la Mesa de las TIC, una reunión profesional sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación, organizado por Red.es, T-Systems y Cinco Días. PABLO MORENO

La administración electrónica quiere 'enganchar' al ciudadano

CINCO DÍAS Madrid

Más de 160 servicios públicos, como pedir un certificado de empadronamiento o gestionar las altas y bajas de trabajadores con la Seguridad Social, ya están disponibles en internet; este año, y gracias al recién estrenado DNI electrónico, se emitirán tantos certificados digitales como la suma de todos los expedidos desde 1999 para asegurar la identidad del usuario en las transacciones online, y para marzo de 2008 todos los DNI que se tramitan serán electrónicos. Estos datos sitúan a España en una posición privilegiada en su marcha hacia la administración online, aunque aún hay aspectos por resolver para lograr una verdadera gestión pública del Siglo XXI.

Los retos actuales no están ya en el despliegue de las infraestructuras tecnológicas sino en despertar el interés de los ciudadanos y las empresas por aprovechar las ventajas que dan las nuevas tecnologías, que por ahora están infrautilizadas, en su relación con las institu-

Los servicios públicos digitales ya están aquí, pero las instituciones son conscientes de que tienen el reto de despertar el interés de los usuarios

ciones públicas. Y para ello hay que apostar por servicios útiles, sencillos y más interactivos. Además, hay que establecer un marco legislativo apropiado y mejorar los aspectos relacionados con la interoperabilidad entre las distintas administraciones (locales, autonómicas y estatales), según coincidieron los invitados a la Mesa de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, organizada por Red.es (empresa pública del Ministerio de Industria), T-Systems y **Cinco Días**, y que se centró en los **Nuevos servicios públicos digitales**.

El director general de Modernización Administrativa del Ministerio de Administraciones Públicas, Juan Miguel Márquez, señaló que "el DNI digital ha

provocado un cambio de escenario tremendo, eliminando las barreras que existían para hacer operaciones transaccionales *online*. Antes de que finalice 2007 todos los servicios públicos de la AGE serán digitales". El responsable del MAP reconoció, sin embargo, que pese a que existe una "amplia" oferta de servicios en la red, apenas se utilizan. "En el ministerio somos conscientes de ello, y la razón probablemente esté en que no los hemos comunicados bien y que la oferta no se corresponde con la demanda".

Márquez cree que la puesta en marcha de la red 060 de ventanillas únicas, que arrancó hace dos semanas en Sevilla, y que incluye la web www.060.es, ofi-

cinas presenciales y un servicio telefónico (060) para hacer todos los trámites burocráticos con ayuntamientos, comunidades y Gobierno central, pueden ser "una buena oportunidad para conocer qué demandan los ciudadanos porque hemos establecido mecanismos de seguimiento para analizar las consultas". Por ahora, el 060 sólo funciona para los particulares y en pocos meses se abrirá para las empresas.

En apenas unos días de funcionamiento se ha multiplicado por diez el número de llamadas al 060 respecto al anterior teléfono de información de la Administración General del Estado y por 35 el número de visitas a la web. "Hemos conseguido romper con algo que parecía imposible, es decir, con la competencia exclusiva de cada administración vía convenios y acuerdos. Hemos creado una marca 060, que evita al ciudadano tener que saber qué administración da cada servicio", añade Márquez.

El MAP está empezando a ejercer un papel de intermediario entre todas las administraciones, tratando de poner orden en el lanzamiento y despliegue de los nuevos servicios. "Estamos cerrando

Hay que establecer un marco legislativo apropiado y mejorar la coordinación entre CC AA, instituciones locales y Estado

JUAN MIGUEL MÁRQUEZ

Ministerio de Administraciones Públicas

“Sólo se conoce el servicio de la Agencia Tributaria, la Seguridad Social, y poco más. La oferta es muchísimo más amplia, pero son grandes desconocidas”



ENRIQUE GUTIÉRREZ

Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación

“Es muy importante ver a los políticos con portátiles y que se relacionen con los ciudadanos por la red. Se lo tienen que creer; hay que conjurar a todos los agentes”



MARTA CONTINENTE

Generalitat de Cataluña

“El 47,6% de los catalanes que usa internet pone los servicios públicos como su tercera prioridad. Estamos en la agenda de los ciudadanos y las empresas”



RAMÓN PALACIO

Red.es

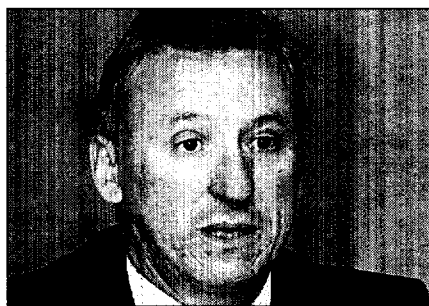
“La confianza se obtiene cuando algo funciona al 100%, como cuando arrancas un coche. En los servicios electrónicos aún no se ha llegado a este punto”



GINÉS ALARCÓN

T-Systems

“Es el momento de abordar los aspectos de la interoperabilidad entre administraciones. Para el ciudadano debe ser transparente quién presta el servicio”



VÍCTOR DOMINGO

Asociación de Internautas

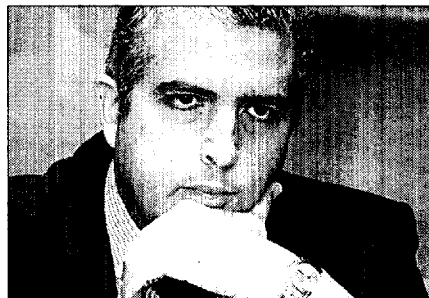
“Los informáticos no deben mandar en las webs públicas, donde otros perfiles como periodistas, documentalistas o sociólogos deberían tener más peso”



LUIS PRIETO

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

“Me preocupa que los ciudadanos y las pymes no entiendan la utilidad de internet. Con el plan Avanza estamos intentando dinamizar la sociedad de la información”



JOSEBA BILBAO

Gobierno Vasco

“La administración virtual no es sólo internet. La oportunidad que ofrecen las nuevas tecnologías es dar el mismo servicio con independencia del canal”



acuerdos con las Comunidades y Ayuntamientos, que se adhieren voluntariamente, para catalogar los servicios, marcar las fechas de lanzamiento y realizar los anuncios”, subrayó Márquez.

El principal reto al que se enfrenta la Administración es la escasa respuesta por parte del ciudadano. “Hay una falta de conocimiento y de confianza”, apunta Ramón Palacio, director general de Red.es, para quien es necesario llevar la tecnología de forma “transversal” al mundo de la sanidad, la escuela, el hogar, la empresa... de forma que el ciudadano pierda el miedo a utilizar las nuevas tecnologías “que sirven de sustrato para desarrollar los nuevos servicios”.

Pero el verdadero cambio llegará cuando la administración se someta a una transformación profunda e interna. “La administración debe abordar la reingeniería de procesos que el sector privado ya ha experimentado”, apuntó Luis Prieto, subdirector general para el Desarrollo de la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria. “Se trata de conseguir que al ciudadano se le trate como a un cliente y no como a un administrado”, añadió Ginés Alarcón, consejero delegado de T-Systems Iberia.

Para dar ese salto Alarcón señaló dos aspectos a tener en cuenta: fomentar la interoperabilidad entre las distintas administraciones y lograr unas aplicaciones sencillas y cómodas de utilizar. Por ejemplo, que el historial clínico de una persona pueda ser consultado en un hospital de Andalucía o del País Vasco, aunque estén transferidas las competencias sanitarias a las Comunidades Autónomas. “El fin es que los servicios no se

creen en función del organigrama de las distintas unidades de la administración sino según los hechos vitales del ciudadano, como el nacimiento de un hijo o el cambio de domicilio”, dijo Alarcón.

Muchos años por delante

Además, los servicios públicos deben ser los mismos independientemente del canal que escoja el usuario (teléfono, televisión digital terrestre, internet, presencial), como señaló Joseba Bilbao, secretario general de Modernización y Administración Electrónica de la Vicepresidencia del Gobierno Vasco, quien cree que este proceso de extender la administración digital va a costar de 40 a 50 años. “Para que esta revolución se produzca hace falta conjurar a todos los agentes, desde los políticos, que deben

ser más generosos y plantear proyectos a medio y largo plazo aunque concluyan después de su mandato, hasta los sindicatos, que no deben creer que la tecnología se usa en detrimento de los funcionarios si no todo lo contrario”.

También esta revolución debe venir de arriba a abajo. “Es la administración la que debe tirar del carro. Echo en falta un liderazgo. Necesitamos cambiar la normativa actual y también a muchos responsables políticos porque no se lo creen”, criticó Enrique Gutiérrez, decano presidente del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicaciones (COIT), para quien no basta con que el presidente del Congreso esté obsesionado con las nuevas tecnologías. “Hace falta que los presidentes del Gobierno y de las autonomías y los parlamentarios apuesten

por ello y lo digan a menudo, sino de nada servirá que el MAP quiera una administración electrónica”.

La secretaria de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Generalitat de Cataluña, Marta Contiente, que lleva 25 años en el sector público se mostró convencida de que es necesario “crear las condiciones para la innovación. Dar voz a nuestros innovadores, que los tenemos, y poner en colaboración a distintos profesionales para prestar servicios diferentes que sean fáciles y ubicuos porque los ciudadanos recurren a ellos en distintos contextos”.

Para estos expertos es necesario igualmente priorizar. “Hemos de tener esa capacidad de decidir diez deberes y después ir a por otros diez”, comentó Contiente, que coincidió con el representante del MAP, quien apostilló que hay “que podar el árbol y focalizar” las prioridades. Márquez, que reconoció que se ha estirado la legislación actual al máximo para desarrollar estos servicios, anunció que antes de final de año habrá un Anteproyecto de Ley de Administraciones Públicas y que el objetivo es aprobar la nueva Ley en esta legislatura. “La normativa no debe poner trabas a su desarrollo”, reconoció.

Víctor Domingo, presidente de la Asociación de Internautas (AI), puso la voz del usuario en el encuentro y recordó que el Gobierno tiene la obligación de resolver la brecha digital: “Sólo un 40% de la población española tiene acceso a internet y un 15% a la banda ancha. La Administración Pública tiene que hacer el esfuerzo de llegar a las zonas ignoradas por el mercado”.

Un proyecto por encima de las legislaturas

Todos los agentes implicados en el avance de la e-administración comparten la idea de que hace falta un pacto de Estado que asegure que el desarrollo de los servicios públicos telemáticos sobrepasen los intereses partidistas. “Para que funcione la administración que queremos hace falta el medio plazo y hay que ir a acuerdos”, reclamó Marta Contiente, de

la Generalitat de Cataluña. En la misma línea se pronunció Ginés Alarcón, consejero delegado de T-Systems, quien señaló que “este tema no debe depender de los *timing* de las legislaturas. Debemos tener constancia, voluntad, paciencia y seguir invirtiendo como se está haciendo”.

Juan Miguel Márquez, del MAP, recordó, que ya se ha explo-

tado al máximo *el modelo isla*. “Es cierto que ha habido un momento en que cada administración o cada institución iba por libre, pero ahora, incluso los que están más desarrollados como la Agencia Tributaria, la Seguridad Social o el Catastro o ciertas Comunidades Autónomas, saben que para ofrecer los servicios completos es necesario que todo el

mundo trabaje a un mismo ritmo. Los trámites que reclaman los ciudadanos no son atómicos”.

“Seguro que debemos correr más, aspirar a más, pero mis consejos se resumirían en que nos marquemos planes a medio plazo, no vendamos las cosas antes de tiempo y que la gente vea que lo que decimos lo hacemos”, concluyó Contiente.