

# 4 temas prioritarios en Tecnologías de la Información para las AAPP



**José Antonio Ondiviela García**

Director Gobiernos  
Autónomos y Locales.  
Sector Público. Microsoft  
Ibérica

Cuatro son las áreas que, según diversas consultoras, más preocupan a los gestores y directores de TIC en las Administraciones Públicas: Interoperabilidad, Productividad, Movilidad y Seguridad. Todas ellas llevan acompañadas connotaciones y consecuencias serias en la gestión de la información y en la calidad del servicio que se ofrece al ciudadano.

**P**or un lado, la **INTEROPERABILIDAD** surge como un problema crónico en la lista de temas pendientes de nuestras AAPP en particular y, del contexto mundial, en general. Nuestro caso es especialmente problemático debido al entorno de multiadministración que los españoles nos hemos dotado constitucionalmente. El ciudadano, acostumbrado a la alta calidad e integración de los servicios que obtiene de la gran empresa, e incluso convencido de la utópica posibilidad de que las diversas administraciones que le gobiernan o con las que tiene relación, compartan datos, información y entiendan esa información proveniente de otras entidades, aspira a que una vez dentro de un sistema de una de esas entidades, pueda conseguir información, trámites o servicios que ofrecen otras, y que sean las diversas administraciones involucradas las que se coordinen para ofrecerle dicho servicio. Además, incluso existe una ley que deja claro que una vez aportados tus datos a una instancia administrativa (identificación) para la obtención de un trámite, no es preciso volver a identificarse aunque dicho trámite requiera de la intervención de otras.

Nada más lejos de la realidad y con previsión de futuro más pesimista. Y, además, con posibles implicaciones serias, incluso mortales. Imaginemos

que estamos de vacaciones en un lugar distinto a nuestra residencia habitual, caemos enfermos o tenemos un accidente. La falta de integración entre los sistemas sanitarios hará imposible que el Hospital que nos atienda pueda conocer nuestro historial, nuestras alergias, etc. antes de intervenirnos de urgencia. En EEUU, que estudian y ponen todo en valor en dólares, han estimado la cantidad de muertes que esta falta de integración supone y su coste en pleitos, seguros, etc.

La utopía idílica sería una administración interconectada en la que, desde la ventana natural a la administración (tu ayuntamiento, por cercanía) se tuviese acceso a cualesquiera trámites que se precisen, sea quien sea la administración que los suministre, Local, Autonómica, Central o, incluso, Europea.

De momento, lo que tenemos son islas de información, símil electrónico de las tradicionales ventanillas por las que había que pasar (ahora saltar).

Y es que el problema es complejo y costoso, derivado de la diversidad de sistemas involucrados y, en muchos casos, la inexistencia de esquemas de interoperabilidad y de interconexiones adecuadas. También, hay que decir que no faltan iniciativas muy

loables, que tienen como objetivo resolver o paliar en cierta medida este problema y que elementos como el nuevo DNI electrónico están contribuyendo notablemente a este propósito de integración electrónica.

Otra cuestión que se plantea con fuerza es valorar la calidad en la función pública. Incluso cada vez se consideran más determinados procesos de medida hasta ahora solo estudiados en la empresa privada, tales como **PRODUCTIVIDAD** y Eficacia. La capacidad no solo de hacer más cosas en menos tiempo, sino de hacerlas mejor, surge como una necesidad para abaratar costes operativos y adecuar el servicio a las expectativas de los ciudadanos y empresarios.

Y está demostrada la relación directa entre el incremento en el uso de nuevas tecnologías de la información y la mejora en productividad, especialmente en las áreas de creación y gestión de información, búsqueda, calidad en la presentación y transmisión, agilización de procesos y control de la calidad del servicio ofrecido en general, llegando en sus límites máximos, a disponer de una visión 360° de la experiencia y calidad en la atención dispensada e incluso a plantear modelos proactivos de administración, según los cuales la administración, enterada por el mecanismo que

sea, de una circunstancia o entorno de su atención, reacciona y ofrece proactivamente los diferentes servicios posibles que pudiesen ser requeridos por el ciudadano/empresario: la llamada Administración cero.

Pero muchos son los problemas a afrontar que, principalmente, pasan por superar el cambio cultural que supone para la mayoría el trabajo en grupo, compartir información y conocimiento y colaborar, en general, por encima de las aspiraciones y capacidades personales.

Mucho tendrá que decir la nueva Ley de función Pública. Esperemos a verla.

Una tercera cuestión de gran importancia se deriva del hecho de que los ciudadanos (clientes de estos sistemas) son ciudadanos electrónicos móviles. De todos es conocida la tasa superior al 100% de móviles por habitante en nuestro país. Menos conocida es la tasa de dispositivos capaces de presentar información *html*, al menos un 72% y creciendo, con lo que podemos representar todo tipo de aplicaciones y servicios web, huyendo de minimalismos o del obsoleto WAP.

Surge así la **MOVILIDAD** como una necesidad para comunicarnos con los ciudadanos, para construir mecanismos o vías de interacción que nos permita acceder a nuestra administración o a nuestros administrados en cualquier lugar y momento (la llamada informática Martini). Aparecen de esta manera todo tipo de dispositi-



vos, factores de forma, mecanismos de comunicación e integración con otros equipos, etc.

Aparte de la comunicación externa con ciudadanos y empresarios, está claro que los cuerpos de la administración que desarrollan su función fuera de su entidad, prestando servicios de todo tipo, precisan de la comunicación e interacción con las aplicaciones corporativas y datos de todo tipo (movilidad interna).

Y aún más, la movilidad no debe entenderse sólo como comunicación remota para determinados cuerpos como policías, inspectores que se personan en lugares remotos, etc.; es también básica para realizar una función pública de calidad en cortas distancias. El uso de dispositivos móviles

de gran capacidad como los TabletPC y PDA están revolucionando la calidad en la enseñanza o en la función médica, acercando y posicionando al funcionario en el lugar donde mejor puede desarrollar su función: al lado del paciente o del alumno, o del ciudadano en cualquier otro entorno cercano.

Y como último, pero no menos importante, el cuarto tema prioritario es la **SEGURIDAD**. Seguridad en todas sus vertientes (a nivel de protección de datos, fiabilidad de aplicaciones críticas, protección frente a ataques, pérdidas de información sensible, desarrollo de aplicaciones y entornos webs seguros, correo o información no deseada, falsificaciones, suplantaciones, etc.).

Y es que nuestras administraciones guardan la mayoría de la información personal sensible existente, con lo que, en consecuencia, deben ser garantes de su privacidad, disponibilidad, autenticidad y no repudio.

Temas sin duda apasionantes, que intentaremos abordar en mayor profundidad a continuación. ♦

.....

**“La utopía idílica sería una administración interconectada en la que se tuviese acceso a cualesquiera trámites que se precisen, sea quien sea la administración que los suministre”**

.....