

# El empleado público ante el reto de la información



**José Antonio Ondiviela García**  
Director Gobiernos  
Autónomos y Locales.  
Sector Público. Microsoft  
Ibérica

El mundo de los trabajadores de la información ha cambiado a causa de las tendencias políticas, económicas y sociales. Durante los últimos 50 años, las Tecnologías de la Información (TI) han jugado un papel crítico, tanto al crear las condiciones para el cambio como al ayudar a las organizaciones e instituciones a adaptarse a él.

**R**ealmente, el catalizador del cambio es la innovación tecnológica: software y equipos cada vez más potentes, la difusión de Internet y la conectividad inalámbrica ubicua. La proliferación del uso de información ha sido un factor instrumental en la obtención de mejores resultados para las organizaciones y mayor productividad para los trabajadores. De cualquier manera, y al celebrar el éxito de estos avances, no deberíamos olvidar que la capacidad para adaptarse e innovar es, fundamentalmente, una cualidad que nace del talento humano. Reforzar a las personas para que trabajen con mayor eficacia y efectividad dentro del nuevo mundo laboral debe estar en el centro de los intereses estratégicos de toda Administración.

El gobierno está asumiendo numerosos retos en esta nueva era. Si consideramos la actitud dinami-

zadora y de impulso con la que el gobierno puede actuar en la sociedad, es importante que la Administración no se sitúe por detrás de las acciones individuales ni de las del sector empresarial en lo que al uso de las Nuevas Tecnologías se refiere, sino que es necesario que tome la delantera en este sentido y que sirva como ejemplo al resto de la sociedad.

Es evidente que las Nuevas Tecnologías tienen una gran influencia en la interacción y la comunicación con los ciudadanos y con el sector empresarial. El gobierno puede hacer posible que la información circule rápidamente, que sus empleados sean más eficaces y más efectivos y así poder ofrecer un mejor servicio a toda la ciudadanía. El software utilizado de manera inteligente e intensiva puede generar conocimiento que puede ser utilizado más tarde para que la toma de decisiones pueda realizarse de

manera más eficiente y en menor tiempo del que se utiliza habitualmente. En resumen, si aumentamos la eficiencia de los empleados públicos podremos reducir de forma significativa sus cargas administrativas. Sólo así la Administración podrá disponer de un completo equipo de trabajadores dispuesto a responder satisfactoriamente a las preguntas y demandas de los ciudadanos, en definitiva, a las necesidades y requerimientos de una sociedad en constante cambio.

## Principales retos

Tanto trabajadores como instituciones empiezan a acercarse al punto de "sobrecarga de información" porque el volumen de los datos y la complejidad de las aplicaciones necesarias para trabajar con ellos desafían hasta la saturación las capacidades del conocimiento humano. Un trabajador de la información medio en Estados

Unidos ha visto cómo su volumen diario de correo electrónico de trabajo se ha multiplicado por diez desde 1997. Asimismo, según la firma de análisis IDC, se espera que el número de comunicaciones electrónicas empresariales - correo electrónico, mensajes instantáneos, peticiones de reuniones- se haya multiplicado por cinco entre 2004 y 2008.

En la actualidad, cada uno de nosotros perdemos cerca del 30% del tiempo de nuestro trabajo buscando, preparando, gestionando y distribuyendo información. Todo ese tiempo podría ser, obviamente, mejor utilizado en el análisis, la profundización, el trabajo colaborativo o cualquier otra tarea relevante. Además, todos sufrimos constantes interrupciones en nuestro trabajo: los correos electrónicos, las llamadas de teléfono o los SMS, simplemente, interrumpen nuestro trabajo y nuestros pensamientos. Otro factor de estrés es la "multitarea": trabajar en varios proyectos a la vez. Mucha gente se ve superada por esta situación y tiene dificultades a la hora de alcanzar el nivel de profundidad necesario cuando muchas cuentas atrás corren al mismo tiempo. Y junto a todo esto encontramos la presión de tener que trabajar de manera más y más productiva. A pesar de que las reducciones de plantilla en las organizaciones han repercutido en una reducción de los costes operativos, parece como si en la práctica menos personas tuvieran que hacer más trabajo.

En los próximos años, las Nuevas Tecnologías disiparán de manera gradual mucha de esta presión gracias a que entenderán por sí mismas diferentes contextos, reconocerán patrones de conducta y res-



**“La capacidad para adaptarse e innovar es, fundamentalmente, una cualidad que nace del talento humano”**

ponderarán a esos patrones de manera automática, filtrarán la información, priorizarán tareas y ayudarán a los trabajadores de la Administración a centrar su atención en determinadas acciones de la manera más eficiente posible, por medio de un sofisticado sistema de gestión de tareas.

En este nuevo ámbito, cada vez una mayor cantidad de tiempo de trabajo estará disponible para realizar tareas de “alto valor” mientras los sistemas automáticos se encargarán por sí mismos de despachar los trabajos de más bajo perfil. Además, las mejoras en el campo de la interconexión y en el de “estar conectado” optimizarán el trabajo móvil y harán que las condiciones de trabajo de los empleados públicos sean más agradables.

Por último, los canales de comunicación se integrarán convergiendo en un solo escenario que incluirá todas las aplicaciones y dispositivos: los empleados podrán leer sus correos de voz, escuchar sus correos electrónicos y grabar a través de la voz anotaciones en sus agendas. Tendrán a mano y de manera inmediata toda la información relativa a cualquier proyecto, justo en el momento en que la necesiten. Todos los datos estarán interconectados y disponibles desde cualquier ubicación y en cualquier momento para aquellos que posean permisos de acceso a ellos.

Pero ¿cómo será el mundo del trabajo y los trabajadores en esta nueva era de la información? Todo estará conectado, relacionado, y las

fronteras del mundo físico se desdibujarán en el mundo virtual como nunca antes había sucedido. Podremos ir a cualquier sitio, estar dónde queramos, buscar y recuperar información, aprender cosas por nosotros mismos y al tiempo inspirar a los demás. Podremos aprender más rápido, poseer más conocimientos. Y podremos estar conectados a quien queramos mejor que nunca, en el momento en el que lo deseemos y desde el lugar que elijamos. Nuestro trabajo se volverá mucho más interesante porque estará cada vez menos ligado al papeleo, a los soportes físicos tradicionales. Seremos más productivos al gestionar mejor los flujos de datos y la tecnología nos ayudará a utilizar nuestro tiempo de mejor manera. Esa visión general, esa profundidad en el conocimiento, esa inteligencia será una fuente permanente de inspiración e iniciativa, que nos ayudará a desarrollar nuestro talento mejor que nunca.

Todo esto puede añadir una nueva dimensión al trabajo que desarrollará el Estado en los próximos años. Si la Administración comienza a adaptarse a ese nuevo mundo, si decide ser pionera en la adopción de Nuevas Tecnologías y en aportar a sus trabajadores las herramientas necesarias para ser más eficientes y productivos, casi con total seguridad se convertirá en un empleador mucho más atractivo.

## LA INTRANET del empleado público, paradigma de productividad

En sus formas primitivas, las intranets se caracterizaban por un modelo de publicación en una sola

**“Cada uno de nosotros perdemos cerca del 30% del tiempo de nuestro trabajo buscando, preparando, gestionando y distribuyendo información”**



dirección, en el que la información se entregaba a un administrador Web para que fuera publicada en el portal. Este modelo encajaba bien con la difusión de información estática basada en papel y de carácter administrativo, tal como manuales de empleado, guías de teléfono o correo electrónico, formularios e información sobre beneficios médicos, cartas, materiales de formación, etc. Más adelante, los empleados públicos empezaron a sentir la necesidad de colaborar en equipos y compartir documentos e información entre diferentes áreas, departamentos e instituciones.

Los avances tecnológicos conducen a las intranets de nueva generación. Éstas proporcionan un acceso rápido a la información, así como

las herramientas necesarias para organizar y compartir el conocimiento de forma eficaz y, todo ello, en un entorno familiar, productivo y de colaboración basado en Web.

Los empleados pasan a tomar las riendas del portal. El entorno de trabajo ya no depende, como antes, del departamento de Tecnologías de la Información, sino más bien del propio trabajador. Analicemos un ejemplo.

Aarhus es la segunda ciudad más grande de Dinamarca, con una población de 295.512 habitantes. El Ayuntamiento cuenta con 32.000 empleados públicos, 4.500 de ellos trabajan en la administración. La Alcaldía también emplea a un número de empleados externos: aproximadamente 6.000 en centros

.....

**“Todo estará conectado, relacionado, y las fronteras del mundo físico se desdibujarán en el mundo virtual como nunca antes había sucedido”**

.....

cos en la vida de los ciudadanos. La posibilidad de unificar las comunicaciones de la comarca hace que el intercambio de información entre los Ayuntamientos, Consejerías y Diputación sea más seguro, económico y eficiente.

de día (como guarderías), 6.600 en colegios, otros 6.000 desarrollan tareas como pueden ser obras o mantenimiento del núcleo urbano, limpiando las calles y los parques públicos, así como otros trabajos diarios de acondicionamiento, y finalmente 2.000 empleados que se encargan diariamente de la limpieza de las instituciones públicas.

El ayuntamiento está actualmente llevando a cabo una nueva Intranet basada en SharePoint Server 2007, y como parte de ella quieren dar a todos los usuarios, incluidos los que no suelen usar un ordenador diariamente en su trabajo, acceso a la información de la Intranet. A los 27.000 clientes que no están conectados con la red interna se les garantizará el acceso a través de una Extranet desde sus casas. El municipio estima que 32.000 usuarios potenciales podrán usar esta nueva Intranet/Extranet. La Alcaldía ha decidido comenzar adquiriendo 5.000 licencias de usuario el primer año (más 7.000 licencias para trabajar desde casa a través de autorizaciones académicas/oficiales). Consideran que 17.000 usuarios podrán estar utilizando estas posibilidades dentro de poco tiempo. También, están estudiando la posibilidad de ampliar esta oferta con una solución de formularios para que puedan empezar a digitalizar los procesos que realiza la administración y así convertir los documentos físicos que hasta ahora requerían las tramitaciones en papel a formato digital. Por último, están

interesados en proporcionar a los usuarios externos e-mail gracias a Microsoft Exchange.

### **DIGIRNET, los pioneros españoles**

La Diputación de Girona ha puesto en marcha el proyecto Digirnet, que cuenta con la colaboración de Cisco Systems, Informática El Corte Inglés, Intel, Microsoft Ibérica, COLT Telecom, Gassó Gestió Local y Telefónica Móviles España. Con este proyecto, se ha dotado a diez municipios de la región –algunos de ellos con menos de 5.000 habitantes– de las herramientas necesarias para hacer realidad la Administración Electrónica Local por la que los ciudadanos y empresas podrán relacionarse con su Ayuntamiento a través de diferentes tecnologías y los empleados públicos mejorar la gestión de su trabajo. La base del proyecto es la Intranet del empleado público, diseñada para gestionar el flujo de trabajo y la integración de aplicaciones para automatizar procedimientos administrativos y aumentar la productividad del funcionariado. Junto a ella, el portal del ciudadano y el portal de empresas completan la iniciativa.

La aplicación de las tecnologías en los diferentes municipios con Digirnet contribuye a mejorar los procesos internos de los Ayuntamientos, la relación con el público y solucionar los trámites más bási-



El proyecto, que podrá ampliarse a los 221 municipios que componen la Comarca, evita la exclusión geográfica y proporciona a las Administraciones, empresas y ciudadanos, soluciones tecnológicas multi-dispositivo (teléfono móvil, ordenador, PDA), multi-canal (vía telefónica, vía Web) y la gestión de las aplicaciones alojadas en servidores externos, lo que evita la inversión de tiempo y personal para el mantenimiento de las mismas. La introducción de aspectos tales como la solución de movilidad integrada, servicios de comunicaciones avanzados, correo electrónico, mensajería y alertas, así como la creación de una red privada de telefonía IP, posibilita servicios hasta ahora inalcanzables para la mayoría de los municipios españoles. ♦