



Comunicación

376

EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA COMO ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN

Alfredo González Francisco
Gerente
Administraciones Públicas y Sanidad

Palabras clave

Modernización, Flexibilidad, Cambio, Organización, Tecnología, Planificación, Estrategia, Procesos, Personas.

Resumen de su Comunicación

A través de un planteamiento de avance hacia la administración electrónica se puede establecer una estrategia de modernización de una administración tanto desde el punto de vista interno como desde el punto de vista externo. La planificación se refiere a la necesidad de alinear la tecnología a la estrategia de la organización, lo cual afectará tanto a las estructuras organizativas como a las personas, buscando en todo momento la flexibilidad suficiente para introducir el cambio en el modo de hacer las cosas.

Precisamente la mejora de procesos o reingeniería en su caso persiguen la eficacia de su actividad y la eficiencia de sus tareas con lo cual la tecnología viene a facilitar la construcción de un nuevo modelo de Administración proactiva.

La importancia del impulso de la sociedad de la información y el papel de motor que la Administración tiene de la misma trae consigo la consideración de factor de crecimiento social, mediante el desarrollo de servicios de valor para los ciudadanos.

EL DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA COMO ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN

1. Modernización de la Administración

La modernización de la Administración viene motivada por el empuje de los cambios que afectan a la sociedad y que hacen que las demandas de los ciudadanos varíen. Esto significa que las administraciones deben reflexionar sobre su modelo y el papel a desarrollar en una sociedad cada vez más exigente con los niveles de calidad de servicio.

La modelización de las estructuras organizativas, la adecuación de las personas, y la mejora o reingeniería de procesos son claves para iniciar el camino hacia la modernización de una Administración.

Las tecnologías de la Información y de las Comunicaciones aportan valor en este proceso de modernización mediante el desarrollo de las funciones necesarias de gestión, proceso, y distribución por los distintos niveles de la Organización de la información.

Conjuntar los términos modernización y tecnología puede llevar a caer en la tentación de vincular un proceso de modernización a la adquisición de equipos o establecer determinados servicios a través de un navegador sin una planificación previa, manteniendo los procesos tal y como siempre han estado.

En este caso ciertamente se estará introduciendo el cambio en la Organización, pero éste será artificial y en todo caso de pérdida de valor. Se estará utilizando la tecnología como un mero elemento decorativo, que queda muy bien pero no se sabe para qué utilizarlo. Es el mismo caso que las personas que compran libros por el color del lomo y el juego visual con el salón de casa.

Por esta razón es necesario, y así se empieza a percibir en distintas entidades públicas, una dirección estratégica de las nuevas tecnologías a través de diferentes planes que buscan el alineamiento de la tecnología con las políticas estratégicas de la Organización.

La introducción de tecnologías en la gestión es un avance pero este paso debe ir junto a un replanteamiento del modo de hacer las cosas, los procesos, con el objeto de mejorarlos y automatizarlos. La modernización tecnológica no servirá de nada si se mantiene la misma situación anclada en viejos planteamientos que no responden a la realidad. Introducir la tecnología no significa por sí la mejora de procesos, ésta será una oportunidad para replantearse procesos, con el objeto de mejorar los servicios.

Esta fase de aplicación de nuevas tecnologías debe tener una coherencia con la estrategia de la Organización por ello la planificación previa es la clave para impulsar un proceso de modernización en cualquier tipo de Organización. Saber dónde queremos llegar para saber qué recursos debemos emplear, y cómo realizar el camino.

2. En la sociedad de la Información

Las tecnologías de la información han sido el principal motor económico mundial en los últimos años. En este momento, el ciudadano ya tiene a su alcance múltiples servicios que la empresa privada ha ido poniendo a su disposición. Sin embargo, estos servicios, aunque son útiles a los ciudadanos, están diseñados para atender objetivos de negocio con criterios de mercado.

También la Administración Pública ha emprendido diferentes iniciativas para la modernización tecnológica de los procesos administrativos, lo que redundará en un mejor servicio al ciudadano. Sin embargo, en este

ámbito nos encontramos una gran diferencia entre administraciones con diferente grado de evolución en un camino que tiene cuatro estadios:



1.- Información:

La mayoría de las administraciones han cumplido con la función informativa hacia el ciudadano, ofreciéndole a través de Internet información de referencia, en la mayoría de las ocasiones suficiente, pero casi siempre estática.

En muchos casos se ha puesto en Internet la información que se tenía más accesible o la que le resultaba más cómoda de actualizar y no la que más demandaba el ciudadano.

Por otro lado, se echa de menos una orientación al usuario en el diseño de las interfaces con las que tiene que interactuar el ciudadano.

2.- Participación:

Internet ofrece grandes posibilidades de interacción del usuario con organismos, empresas y con otros usuarios, que todavía han sido poco explotados en el entorno municipal.

La gestión de conocimiento del tipo que sea tiene como premisa la participación, la identificación del individuo en una comunidad. Internet ofrece la posibilidad de superar las fronteras espaciotemporales para aglutinar personas entorno a proyectos, intereses, problemáticas e inquietudes comunes.

3.- Transacción:

Todavía es muy escasa la presencia en los portales públicos la transacción administrativa.

La tramitación electrónica de las gestiones más comunes y más frecuentes entre la población puede facilitarse con su traslado al entorno virtual.

Además, los beneficios del comercio electrónico, la transacción económica a cambio de bienes y servicios que ha sido potenciada por la iniciativa de las entidades bancarias tendrá que ir impregnando la actividad comercial conforme se creen las condiciones adecuadas para ello (difusión tecnológica, viabilidad de las iniciativas).

4.- Transformación:

El último peldaño de este proceso es el de la transformación de las relaciones humanas por medio de la integración de todos esos servicios.

La creación de comunidad virtual, la posibilidad de transacción y la información actualizada y pertinente, puede permitir actividades y desarrollos económico-sociales que antes requerían grandes esfuerzos y mucho tiempo o, sencillamente, eran imposibles.

La administración electrónica significa certidumbre, transparencia, privacidad, valores sociales y éticos, participación, responsabilidad, y la cobertura de servicios al alcance de la población. En el momento actual, el reto de la Administración es acercar al ciudadano los beneficios de la sociedad de la información, superando las limitaciones que todavía existen y dando acceso a ella a la mayor parte posible de ciudadanos.

Las Corporaciones públicas tienen ante sí el reto de formar a los ciudadanos promoviendo el hábito digital y adaptando sus estructuras internas para ofrecer servicios.

Las nuevas tecnologías vienen a facilitar la construcción de un nuevo modelo de la Administración posibilitando el cambio de concepción de los servicios públicos que avanza desde una postura reactiva a la demanda de los ciudadanos hacia otra proactiva a través de la personalización de los servicios. El nuevo modelo de administración pasa de actuar ante impulsos provocados por el ciudadano, a actuar antes de que el ciudadano se dirija a la Administración a través de la identificación previa del ciudadano-persona individual y grupo de interés.

El objetivo de la Administración es crear valor añadido en los servicios que se prestan a los ciudadanos, aportando la eficacia y eficiencia demandada.

Este modelo de funcionamiento supone un choque cultural importante tanto para los ciudadanos que ahora tendrán un canal más de comunicación con la Administración; como para los empleados públicos que serán protagonistas de una nueva forma de trabajar focalizada en el ciudadano. Obviamente para acometer un proyecto de esta envergadura es conveniente desarrollar un programa de gestión del cambio con el objeto de reducir las resistencias y convertir sus energías en sinergias de un proyecto común.

La adecuación de las estructuras y su misión tienden a aportar desde la Organización el elemento flexible que ayuda a introducir el cambio en las organizaciones. En este marco la función de informática cobra una relevancia estratégica, desde una configuración de servicio interno a un planteamiento de alineamiento de las tecnologías con la estrategia planteada a nivel corporativo.

Con ello la planificación estratégica tiene una vertiente exterior, donde el centro de actuación son los servicios que se producen y otra vertiente interna con la organización como eje principal.

5. Mejora de los servicios

El impulso de las TIC´s genera una serie de beneficios que redundan en la mejora de los servicios y en la calidad de vida de los ciudadanos.

- La introducción de las TIC´s significa crear nuevos canales de relación desde la Administración hacia el exterior. Estos nuevos canales favorecen la interrelación entre todos los agentes de la sociedad y la compartición de la información.
- Por otro lado su extensión promueve la eliminación de barreras físicas y temporales, lo cual propicia la facilidad de acceso a la información, produce un ahorro de tiempo y por tanto un ahorro de costes.
- Finalmente el acceso y la disponibilidad de la información facilitan la toma de decisiones y los resultados de las acciones asociadas, siempre que se utilicen correctamente.



CREACIÓN DE RIQUEZA

En la sociedad de la información, las administraciones juegan un doble papel, por un lado son motores que deben impulsar la misma, garantizando el acceso de los ciudadanos a las nuevas tecnologías; y como entidades que se ven afectados por la misma, que deben utilizar las nuevas tecnologías para mejorar su forma de prestar los servicios públicos.

AGENTE QUE PROPICIA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantizando el acceso de toda la sociedad a las nuevas tecnologías de información y comunicación

Favoreciendo una economía más productiva y competitiva



AGENTE QUE SE VE AFECTADO POR LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Utilizando las tecnologías de la información y comunicación para el mejorar su eficacia

Proporcionando contenidos y servicios a través de los nuevos medios digitales



La Sociedad de la Información promueve la consecución de un alto grado de eficacia y eficiencia de los servicios prestados, así como mayores índices de calidad:

- Incrementar la eficacia en la gestión, al objeto de simplificar y agilizar los trámites al ciudadano y mejorar la calidad del servicio público.
- Racionalizar el funcionamiento interno de la Administración con el objetivo de optimizar el uso de los medios disponibles y lograr ahorro de costes
- Interoperabilidad entre administraciones: mejorar la colaboración y comunicación evitando duplicidad de recursos.

-
- Mayor accesibilidad a los servicios públicos para todos los ciudadanos y con unos niveles de calidad óptimos.