

Mesa redonda

El reto de desarrollar y aplicar la tecnología en la Administración

Hacia la Administración perceptiva

PC, notebooks, tabletas o smartphones. Las personas vivimos más conectadas que nunca en la historia, y lo mejor es que también comienzan a estarlo los objetos más cotidianos. Relojes, coches, persianas o sistemas de calefacción han entrado a formar parte de un universo en red que está llamado a revolucionar, hasta límites insospechados aún hoy, nuestra forma de trabajar, relacionarnos con las empresas y con las Administraciones Públicas, informarnos, o disfrutar de nuestro tiempo de ocio.



MANUEL BELTRÁN
Gerente de Ventas y
Desarrollo de Negocio
de BT España

Un estudio de Cisco augura que, en el año 2020, habrá 26.000 millones de dispositivos conectados en todo el planeta, lo que permitirá incrementar las prestaciones ofrecidas a los ciudadanos tanto por parte de las empresas como de las Administraciones Públicas (AAPP). Es el denominado Internet de las Cosas (IoT), un fenómeno que, además de transformar el modo en que las personas nos relacionamos con los más variados objetos (desde nuestro frigorífico hasta nuestro vehículo u hogar), impulsará la calidad con que el Sector Público presta sus servicios a sus administrados.

Las Administraciones, como dispensadoras de servicios públicos, deben adoptar las mismas herramientas que utilizan los ciudadanos y asimilar el grado de innovación de que éstos disfrutaban. Así, el Sector Público debe integrar todas aquellas tecnologías y herramientas que le permitan ofrecer al contribuyente los servicios de la forma más rápida y eficaz.

Nadie pone en duda que, en un momento marcado por la colaboración interpersonal, la pujanza de los canales online (chat, mail, web), el vídeo o la telefonía IP, la cercanía en la relación entre las personas y las AAPP está incrementándose de manera notable.

Transitamos hacia un escenario digital, más social, en el que dominarán las emociones de los nuevos ciudadanos 2.0, aquellos que viven siempre conectados y que participan en la mejora de su entorno. Esta creciente



interacción entre los ciudadanos está generando grandes datos (Big Data) que pueden ser analizados por las AAPP, para comprender y atender mejor y más rápido las demandas de sus administrados.

Avanzamos hacia la Administración Perceptiva: aquella que a través del uso de las redes sociales conocerá mejor lo que sucede en su entorno. Esta nueva realidad debe mover a las AAPP a ofrecer respuestas innovadoras a las nuevas demandas de la ciudadanía.

Escuchar al ciudadano + TIC, un tándem ganador

Combinando el poder de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con una permanente escucha de las demandas del ciudadano, las administraciones estarán en condiciones de desarrollar proyectos de alto valor para sus administrados. Personas que ya se benefician de la puesta en marcha de proyectos como el de la e-receta, que evita a

enfermos crónicos tener que acudir regularmente al ambulatorio en busca de sus medicinas; como el de las smart-cities, que promueve la sostenibilidad de las ciudades mediante el uso del coche eléctrico; la implantación de contadores inteligentes o la construcción de edificios inteligentes, que consumen menos energía y emiten menos contaminantes a la atmósfera.

Aunque es cierto que son muchos los proyectos en marcha, no es menos verdad que el camino por recorrer es todavía muy largo y encierra multitud de desafíos y oportunidades. Conseguir un mundo mejor para las futuras generaciones es el gran objetivo, pero no el único ya que también se esperan importantes ahorros económicos y mayores cuotas de eficacia, que llegarán, sin duda, de la colaboración entre Sector Público y el privado.

Las empresas tecnológicas y los operadores de servicios de telecomunicaciones tienen mucho que aportar

en el camino de ofrecer a los ciudadanos servicios públicos de calidad a través de la optimización de las TIC. BT, que en los últimos cinco años ha invertido más de 4.000 millones de euros en I+D, ha maximizado el uso eficiente de las tecnologías de conectividad a través del despliegue de redes inteligentes tanto fijas como inalámbricas, lo que le ha valido el reconocimiento, por tercer año, del Cuadrante Mágico de Gartner. Con 5.000 profesionales prestando servicios profesionales, BT dispone de una red IP capaz de cursar los distintos tipos de tráfico (voz, datos, imágenes) que permitirán a las AAPP ofrecer a sus ciudadanos el servicio que demandan. *