

## Mesa redonda

La Administración Pública al servicio de la sociedad

# La tecnología de siempre no es válida para atender al ciudadano digital

La Administración se presenta en algunas ocasiones como un ente que el ciudadano percibe como demasiado tradicional, con un modo de hacer mecánico que ha cambiado poco con el transcurso de los años. Aunque bien es cierto que existen honrosas excepciones que merecen ser destacadas, como el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), que con la web “Tu Seguridad Social – TuSS” ha demostrado una capacidad de adaptación asombrosa.



**JOSÉ ANTONIO FERNÁNDEZ**  
Director de ventas de software en Software AG

**N**os enfrentamos a un tipo de sociedad donde habita un ciudadano muy ‘demandante’, cada vez más informado y acostumbrado a estar siempre conectado a través de diferentes dispositivos móviles. Mi pregunta y, al mismo tiempo, mi invitación a la reflexión es la siguiente: ¿Están preparadas las Administraciones Públicas (AAPP) españolas para atender las necesidades de sus ciudadanos con servicios confeccionados a su medida?

El camino ya lo ha iniciado el INSS con TuSS. Esta innovadora propuesta acaba con “el muro” de servicios que la Administración ofrece a menudo, dotando al ciudadano de una experiencia personalizada y en tiempo real. TuSS ha superado el concepto clásico de rellenar un formulario y esperar para dar acceso a servicios bajo demanda, un trabajo que les ha hecho merecedores del Premio ASTIC 2014. Este proyecto ha sido posible gracias a una profunda reingeniería de procesos que prepara a la Seguridad Social para el futuro, sin olvidar el cumplimiento normativo y las exigencias legales propias del sector público.

Desde hace tiempo somos testigos en nuestro lugar de trabajo y en nuestra vida personal de que vivimos en un mundo conectado, regido por la inmediatez, donde todos los objetos que nos rodean están llamados a comunicarse entre sí para facilitarnos la vida. Éste es el objetivo de “Internet of Things” o Internet de las Cosas, estrechamente vinculado con Big Data: el análisis de volúmenes masivos de in-

formación, una tendencia que se va a extender exponencialmente.

Ante este escenario de transformación, y partiendo de la premisa de que 'lo viejo' no funciona para atender 'lo nuevo', proponemos tres recomendaciones básicas:

1. Unas AAPP modernas, con vocación de servicio al ciudadano deben apostar por una tecnología diferente a la que han utilizado en sus sistemas heredados. Según datos recientes del Instituto Nacional de Estadística (INE), el 60% de la población entre 16 y 74 años hace uso diario de Internet, un canal ajeno actualmente para muchos servicios prestados por la Administración española. Para responder a esta demanda, es necesaria una plataforma que facilite el diseño de procesos y la gestión de grandes volúmenes de datos en memoria. La nueva meta es contextualizar la información y beneficiarse de su análisis para tomar mejores decisiones, lo cual se traduce en ahorro de costes.

2. El sector público debe asumir que la prestación de sus servicios ha de adaptarse a un modelo multicanal. No quiere decir esto que vaya a desaparecer la atención en ventanilla, pero sí que es necesario habilitar nuevas vías de interacción/atención al ciudadano. Uno de los mejores ejemplos es la Policía Nacional, que cuenta con más de un millón de seguidores en Twitter y se ha convertido en una referencia mundial por su estilo de comunicación cercano.

3. Rediseño o reingeniería de procesos. La Administración debe preservar la seguridad jurídica y está sujeta a un exigente cumplimiento normativo. Sin embargo, a pesar de que no sea una tarea sencilla y que los presupuestos no acompañen, el diseño o la reingeniería de sus procesos es un paso que necesitan afrontar los responsables de TI. Más allá de la automatización de procesos, se requiere una revisión profunda para



hacer las cosas de otra manera y estar más cerca del ciudadano.

En conclusión, todo cambio es posible si se hace con convicción y con las herramientas necesarias. Soluciones de software para el análisis de Big Data y una plataforma completa que facilite la transición hacia servicios propios de una verdadera eAdministración se perfilan como elementos ineludibles para dar respuesta al ciudadano del siglo XXI. \*