

Desayunos ASTIC

Incrementando la satisfacción de los ciudadanos en la e-Administración

POR MAOLE CEREZO
REDACTORA JEFE DE BOLETIC

FOTOS AITOR DIAGO

Evento patrocinado por

EMC²
where information lives

Microsoft


vodafone



El pasado mes de noviembre se celebró el último desayuno de trabajo del año 2010. El tema que se abordó fue el incremento de la satisfacción de los ciudadanos al hacer uso de los servicios públicos electrónicos. Se contó con la participación de una veintena de directivos TIC de la Administración del Estado, entre ellos, Fernando de Pablo, socio fundador de ASTIC y Director General para el Impulso de la Administración-e y con representantes de las empresas EMC, Microsoft y Vodafone.

Francisco Antón, presidente de ASTIC comenzó introduciendo a los distintos ponentes: Carlos Becker, Director de Marketing de Productos de la Unidad de Negocio de Empresas de Vodafone; José Luis García Díaz, Gerente de Administración Electrónica de la División de Sector Público de Microsoft y Ruth Botrán del Río, Senior Systems Engineer de EMC. Antes de abrir el coloquio, las distintas compañías hicieron una presentación para contextualizar el tema objeto del desayuno.

Tal y como expuso Carlos Becker “el Sector Público se enfrenta, en este momento, a un escenario de austeridad, marcado además por la Estrategia Europea 2020, en la que se aboga por

una potenciación del uso de los servicios ofrecidos por la e-Administración por parte de los ciudadanos. En este contexto, el Sector Privado de las Telecomunicaciones juega un papel fundamental”

Vodafone, “basándose en las principales tendencias del mercado, apuesta por establecer un entorno de colaboración tecnológica, que permita a las Administraciones Públicas abordar este reto de una manera eficiente, flexible y, en definitiva, exitosa”. En este sentido, resumen las principales tendencias de mercado de las telecomunicaciones en 3 líneas: “en primer lugar, la Banda Ancha en Movilidad, que permite la movilización de aplicaciones y procesos en cualquier sitio y lugar. Vodafone apuesta por la BAM apoyada en la tecnología 3G/HSDPA, de la que es Operador líder especialista en el despliegue, mantenimiento, gestión y, sobre todo, evolución e innovación asociada dicha tecnología”.

En segundo lugar, la compañía se apoya en “la Tendencia de Servicios en la Nube para ofrecer Soluciones basadas en Servicios en red, cuyas principales ventajas son, por un lado, el ahorro de costes y, por otro lado, aprovechar las infraestructuras ya existentes o inversiones ya realizadas en las organizaciones, para crear entornos inter operables que permitan flexibilidad y escalabilidad en las comunicaciones”.

Según el Director de Marketing de Productos de la Unidad de Negocio de Empresas de Vodafone, en el futuro, este modelo permitirá a las Administraciones Públicas “rendir al máximo la red del Operador, aprovechar su infraestructura, capacidad de gestión, mantenimiento y desarrollo de nuevas tecnologías a través de proyectos innovadores”. Y, la última tendencia se basa en “la Unificación Total de comunicaciones fijas y móviles de un modo sencillo sin inversión ni costes de mantenimiento. La compañía apuesta por soluciones de voz principalmente móvil”.

Nueva área de Administración-e

En el desayuno, José Luis García Díaz, Gerente de Administración Electrónica de la División de Sector Público de Microsoft anunció la creación un Área de Desarrollo de negocio que trabaja en tres sectores verticales: educación, sanidad y seguridad nacional, defensa y justicia y en un área horizontal centrada en Administración-e liderada por el directivo.

Para el ponente de Microsoft, las características más relevantes de la actual Administración son, “por un lado, que el ciudadano va a decidir el mecanismo y el canal por



Carlos Becker de Vodafone



Carlos García



Carlos Marco



Carmen Cabanillas



Celia de Andrés



Celia Tenés

el que se va a relacionar con la Administración, mientras que antes, era ésta quien decidida la forma de relación: la presencial, el único canal que existía". Por otro, la gran cantidad de información de utilidad para el ciudadano de que dispone, y que no siempre es tan accesible como se quisiera.

José Luis García Díaz, Gerente de Administración Electrónica, División de Sector Público de Microsoft recordó como "desde los primeros centros de contacto o sistemas de emergencia en los años 90, el papel de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), han cambiado de manera radical, al igual que las expectativas de los ciudadanos. Además de automatizar los centros de contacto, las herramientas modernas y servicios basados en web son capaces de mucho más: permiten la gestión completa de transacciones extremo a extremo". Al mismo tiempo, "los ciudadanos se han acostumbrado a diferentes servicios en forma de interacciones multicanal con sus bancos, compañías de suministros o agencias de viajes, y la mayoría están satisfechos con estas herramientas de autoservicio. No es una simple cuestión de conveniencia, se trata del deseo de ejercer un mayor control sobre sus gestiones y los resultados que obtienen".

A medida que los servicios administrativos se han multiplicado y diversificado, prosiguió García "los sistemas necesarios para facilitar servicios de información a los ciudadanos se han multiplicado y dividido, llegando a darse el caso de que, para la solicitud de un mismo ciudadano, se abran expedientes diferentes, hay que rellenar distintos formularios o realizar llamadas a varios departamentos. Todavía se complica más cuando sistemas y procesos diferentes operan con el teléfono en vez del email o las consultas a la web".

Se puede decir que "esta desconexión ha existido entre los procesos administrativos desde siempre, así que, ¿por qué la necesidad de hacer mejor las cosas ahora?, preguntó el directivo de Microsoft. "Hay algunas razones relacionadas con la eficiencia, calidad del servicio y escala. La Eficiencia es el primer asunto. Las administraciones públicas están sometidas a fuertes presiones para facilitar, más que nunca, servicios más fluidos y eficientes. Esto se debe a que en casi todas las economías occidentales se ha producido un gran aumento del nivel de endeudamiento del sector público. La recesión global ha dado como resultado operaciones de rescate de bancos y empresas industriales desde los bancos centrales y los gobiernos". De repente, "la prudencia fiscal deja de ser una opción para convertirse en una necesidad. Algunas

de las economías más perjudicadas por la recesión tienen incluso que plantearse una reducción de personal en el sector público. Esta es una seria llamada de atención”.

A la vez, según José Luis García, los ciudadanos, también, demandan “una mayor calidad del servicio. La experiencia del ciudadano en el consumo de servicios de alta calidad del sector privado ha elevado el nivel de exigencia y presiona a la Administración para que ofrezca servicios más desarrollados y eficientes”. El otro aspecto es la “actual escala de la demanda que tiene lugar en los servicios de la Administración, como resultado de las presiones económicas y demográficas. Hay, por ejemplo, un mayor bienestar de los contribuyentes. Procesar sus reclamaciones exige más personal y por lo tanto se incrementa la carga de trabajo”.

Con todo ello, concluye el Gerente de Administración Electrónica de la División de Sector Público de Microsoft “en poco tiempo, el sector público tendrá que dar respuesta a estos problemas. Por tanto, ser capaces de hacerlos frente y escalar, en términos de aprovisionamiento del servicio, comienza a ser un asunto de la máxima importancia. Lo que parece funcionar mejor a la hora de definir esta respuesta, es colocar al ciudadano en el centro de los procesos de la administración, y desde ahí, definir soluciones que proporcionen un mejor servicio, soluciones que deberán estar basadas en herramientas tecnológicas”.

Desafíos a corto plazo

Ruth Botrán del Río, Senior Systems Engineer de EMC comenzó remitiéndose en su intervención al derecho que la propia Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos de poder comunicarse telemáticamente con la Administración. Así para ésta, los Organismos Públicos “creados por y para los ciudadanos, deben interactuar de forma regular con éstos, a los que prestan servicio. La comunicación continua y frecuente acerca de las distintas actividades que llevan a cabo los organismos públicos en nombre de los ciudadanos, así como los resultados de dichas actividades, no son solamente esperados, sino en muchos casos, están establecidos por la ley”.

A la vez, Botrán recuerda como “la comunicación con los ciudadanos y otros organismos públicos puede representar un desafío considerable debido al gran número de normativas por las que se ve afectada. Históricamente, la mayoría de la correspondencia se ha realizado en forma de cartas impresas enviadas a través del correo postal. Hoy, comunicarse con los ciudadanos a través de varios



Fernando de Pablo



Francisco Antón



Ignacio Cudeiro



Javier Sánchez de EMC



Jorgina Díaz



José Antonio Pérez

canales se ha convertido en algo obligatorio". Además, "es a veces preciso enviar docenas de comunicaciones al día de programas específicos, como el subsidio de desempleo o los programas de asistencia social o de incentivos para la pequeña empresa..., todo ello, a través de canales distintos como las notificaciones impresión, correos electrónicos, web y dispositivos móviles (SMS/MMS)".

En opinión de la ingeniera de EMC, "la tendencia hacia las comunicaciones telemáticas se ha acelerado debido a la satisfacción de los ciudadanos, que prefieren las comunicaciones telemáticas por su inmediatez e interactividad; la búsqueda de ahorro de costes de impresión y envíos postales y de mayor celeridad en las comunicaciones, así como por conductas medioambientales"

Sin embargo, "mientras la automatización de procesos se ha ido estableciendo de manera robusta en nuestras Administraciones Públicas, las implementaciones de comunicaciones multicanal con el ciudadano han estado, a menudo, marcadas por las prisas por modernizar la infraestructura a fin de dar cabida a las comunicaciones electrónicas. Esto ha creado entornos con infraestructuras dispares: una para la impresión tradicional y otra para correspondencia web, mail etc., con el consiguiente coste múltiple de mantenimiento y optimización".

Es importante, concluye "que las Administraciones Públicas establezcan una estrategia de unificación de infraestructuras y herramientas que asegure una comunicación rápida y eficaz hacia el ciudadano a través del canal de su elección, lo que sin duda contribuirá a una mayor satisfacción de éstos en su interacción con los organismos públicos".

Control del ciudadano y disponibilidad de información

En las presentaciones iniciales se aludió a la capacidad de elección del ciudadano a la hora de elegir la manera con la que relacionarse con la AAPP, expresándose en alguna ocasión como el "poder" de elección. Carlos Marcos, de la Dirección General de Impulso de la Administración-e quiso reparar en ello, comentado como "en la Declaración de Málmo esta idea se expresaba con el término "empowerment", en el sentido en el que el ciudadano coge las riendas y tiene control, de la relación con la Administración: elige el canal, el momento, el lugar para relacionarse".

También la gran cantidad de información que genera la Administración y el interés porque esté disponible para todos salió a colación. En este sentido, Celia Tenés, de la

misma Dirección General coincidió en que, efectivamente “se está ofreciendo gran cantidad de información, pero es mucha, muy dispersa y resulta difícil encontrarla. Por ello, se puede dar la sensación de que no se está ofreciendo información por parte de la Administración”. “Hemos de ser más transparentes y hacer un esfuerzo para ayudar al ciudadano a encontrar esta información”. En este sentido, Francisco Antón, Presidente de ASTIC recordó cómo “una de las iniciativas de Obama, fue poner toda la información a disposición del ciudadano en bruto”.

Al hablar de satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos electrónicos, Ignacio Cudeiro, del Ministerio de Ciencia e Innovación precisó que “las restricciones de la Administración a este respecto las resumiría en la obligatoriedad de ofrecer calidad en los servicios, seguridad y un modelo de costes y contratación que dificulta asumir un esquema de costes bajo demanda”.

En la falta de flexibilidad que se vive en la Administración coincidió José Luis San Martín, de la Dirección General del Tesoro, precisando que “si hay flexibilidad temporal”. Por ello, al hablar de servicios en la nube, propuesta a la que aludieron algunos de los ponentes, si le encuentra cabida para “servicios a los ciudadanos que están concentrados en ciertos momentos”. El problema con el que considera se enfrentan, o “el cuello de botella, está en cómo podemos lograr simplificar normativas, tecnología y procesos”

Preferencia presencial

En un contexto en el que se apuesta y trabaja por el uso de los servicios electrónicos y cuando se debate sobre el índice de satisfacción de los ciudadanos sobre estos servicios, Fernando de Pablo, Director General de Impulso de la Administración-e puso sobre la mesa una realidad sacada a la luz por el CIS: “el 70% de los ciudadanos prefiere la relación presencial con la Administración”, aspecto importante a tener en cuenta. Para éste, “el ciudadano es un cliente cautivo, no elige con qué Administración se relaciona, ya tiene una Administración para relacionarse, y por tanto, no podemos tratarlo como un cliente”. En este sentido, el enfoque expuesto por las empresas, en el que el ciudadano ha de tratarse como un cliente para la Administración quedó rebatido.

El objetivo de la Administración Pública no es otro que “dar buen servicio. Trabajamos con una orientación al ciudadano no una orientación al cliente. Y lo perseguimos es que utilice el canal electrónico, porque es bueno para él, para su ciudad, para la Administración..., porque mo-



José Luis García de Microsoft



José Luis San Martín



José Ramón García



Juan Luis Pérez de Vodafone



Manuel Alonso



Manuel Martínez

“modernizamos al país, modernizamos al ciudadano”.

En la misma línea que su compañera Celia Tenés, reconoció que “tenemos que trabajar en aumentar la transparencia, sin que ello quiera decir que no seamos transparentes. Hay mucha información poco coordinada, hemos de ofrecerla organizada. Toda nuestra información es pública y el ciudadano puede emplearla sin coste alguno”.

A la hora de plantearse seguir las tendencias tecnológicas en la Administración, Fernando de Pablo invita a tener presente variables que afectan directamente a ésta: “la Administración Pública no puede llevar a cabo una revolución en tecnología porque ellos conlleva cambios organizativos, legales, la formación del empleado público, la simplificación administrativa, la agregación de la demanda...”

Entre nuestras metas, concluye su intervención, está “ser más eficientes en el apartado económico, y lograr rentabilizar los servicios antes de que se queden obsoletos”. No hay que olvidar nunca que “nuestro objetivo es simplificar la vida de la gente y reducir las cargas administrativas a las empresas”.

Retomando la idea expuesta por Francisco Antón sobre la iniciativa de Obama, Pablo Burgos, del Ministerio de Industria, se pronunció a favor de actuar en esta línea “hemos de abrir los datos de la Administración y permitir al ciudadano que desarrolle sus aplicaciones y mejore los servicios que tenemos”.

Liderazgo en Administración-e

Si bien el marco de actuación de los directivos TICs de nuestro país no es precisamente sencillo y menos en un contexto económico como el actual, con todo, nos situamos a la cabeza en Europa en cuanto a servicios electrónicos se refiere y somos referente en algunos apartados a nivel mundial. Este es un hecho con el que sacó pecho Carlos Maza, Vicepresidente de ASTIC: “somos líderes a nivel mundial en firma electrónica, movilidad, redes sociales; el sector público está impulsando el uso de Internet y la Administración-e por encima de muchas entidades del sector privado... El nivel de los servicios públicos electrónicos que se prestan en la Administración General es excepcional”. Enlazando con el tema de la mucha o poca transparencia de la Administración puso como ejemplos en los que la información está completamente a disposición del ciudadano: “la agencia tributaria o la seguridad social...”

Fernando de Pablo, clausuró el desayuno en total

acuerdo con Maza, “España puede plantear con orgullo ante el mundo el modelo que ha supuesto el desarrollo de la Ley 11/2007. Cada vez que vamos por ahí contando que en nuestro país hay un derecho de relacionarse electrónicamente y que la Administración ha puesto a disposición de los ciudadanos dos mil trescientos procedimientos y servicios, pesar de que la oferta sea superior a la demanda... Somos un ejemplo reconocido por la ONU, porque el informe de Cap Gemini de la Unión Europea se refiere a 20 servicios cuando nosotros hablamos de miles de servicios” Como decía Maza “somos líderes en firma electrónica, tenemos casi medio millón de certificados software de empresas, veinte millones de DNIs electrónicos, la Plataforma @firma, participamos en el proyecto STORM de conocimiento y entidades europeas...”.

Pero si todo lo que tenemos “no lo rentabilizamos con el uso, no hemos hecho nada. Por ello, durante este año se establecerán políticas de difusión de servicios, formación de empleados públicos en Administración Electrónica y definición de métricas de uso y satisfacción de usuarios. Un aspecto fundamental para lograr el incremento del uso de los servicios será continuar con la potenciación del uso del DNI electrónico”. Porque, “la Agenda Digital Europea 2011-2011 marca como uno de los objetivos básicos de la Administración-e el uso de los servicios electrónicos: que el 90% de las empresas y el 50% lo utilicen un objetivo que lo vamos a cumplir en España, retos que en nuestro país alcanzaremos. El Director General de Impulso de la Administración-e concluyó remarcando que la “Agenda Digital en los próximos años va a ser nuestra guía” porque tal y como afirmó “en los próximos años, en el tema de la interoperabilidad y los usuarios nos la jugamos no en España, si no en Europa, ya que nuestro horizonte es que en los próximos cinco años pretendemos que haya movilidad laboral real”. 🍷

**Susana Vicente****Pablo Burgos****Ruth Botrán de EMC****Sergio López**