

Administración Electrónica y Gobernanza TIC

POR CONSUELO RUMÍ

Desde que asumí esta responsabilidad, mantengo una intensa agenda de contactos con todos los sectores que tienen que ver de un modo u otro con las administraciones y máxime si, como en este caso en el que participo en el Meeting Point 2010, lo hago en un ámbito como el de las nuevas tecnologías, en mi opinión estratégico en el proceso de modernización en el que estamos empeñados.

Y además, con unos profesionales que representan la franja puntera del cambio que se está operando y que no puede detenerse en sí mismo; debe empujar, debe ser palanca de transformaciones – como creo que ya lo está siendo – para el conjunto de las Administraciones. Profesionales, de lo que considero, un sector esencial del proceso de modernización de la función pública.

Vivimos ya en un mundo global y el corazón del proceso globalizador es precisamente la tecnología, el formidable impacto de los vertiginosos procesos de cambio tecnológico en prácticamente todos los órdenes; la facilidad para comunicarse que implica es el elemento que ha conducido y ha hecho posible la globalización de la información, de la economía de las sociedades y de las culturas. Cambios que han alterado ya todos esos órdenes de la vida y a los que, sin duda, Gobiernos y Administraciones han de sumarse para impulsar, orientar y dirigir los procesos en curso.

En este sentido, percibo con claridad que el reto que debe comprometernos desde la responsabilidad de las políticas públicas es procurar una gobernanza que sitúe a los ciudadanos como destinatarios, como

beneficiarios, de esas grandes transformaciones.

Modernizar es dar lugar a una administración más accesible, de más calidad y con menos costes para el conjunto de la ciudadanía y para las organizaciones en que se desarrolla. Extender la participación de todos en esa nueva sociedad de la información es lo que debe asegurar su implantación definitiva como forma de relación cotidiana entre todos los ciudadanos, empresas, organizaciones y Administraciones. Las nuevas tecnologías forman parte ya, por tanto, de nuestras vidas, y no cabe duda de que la Administración Electrónica nos abre una puerta extraordinaria para fortalecer particularmente la relación de los ciudadanos con su Administración, facilitándoles sus trámites y obligaciones, y mejorando



su acceso a la información pública.

Esta es la convicción del Gobierno y que ha dado lugar a una voluntad política expresa para hacer de la universalización de la administración electrónica la llave de la modernización de nuestras administraciones públicas.

Y para lograrlo, hemos venido actuando en cuatro frentes que conocen y que resumiré de manera sintética:

-En primer lugar, concediendo rango de ley al reconocimiento del derecho del ciudadano a relacionarse por vía telemática con la Administración; una ley que ha marcado desde entonces la actuación administrativa, ya que no sólo reconoce el derecho del ciudadano, sino que obliga a la Administración a poner los medios

para que los trámites puedan ser realizados telemáticamente.

-En segundo lugar, dotando al ciudadano de una personalidad electrónica, de un medio para identificarse y firmar en el mundo virtual; ya se han expedido más de 18 millones de documentos nacionales de identidad electrónicos que hacen posible el acceso al servicio personalizado y la posibilidad de realizar transacciones completas.

-En tercer lugar, priorizando la creación de infraestructuras y de servicios comunes que constituyen el núcleo de lo indispensable para que una relación electrónica sea posible; estoy hablando de temas claves como son el registro, pago, intercambio de datos y notificación, todos ellos elec-

trónicos. A partir de estas piezas básicas es más sencillo construir el resto del edificio.

-En cuarto lugar trabajando en la divulgación y difusión del servicio electrónico mediante campañas de información hacia el ciudadano y de formación hacia el empleado público.

Esta es la estrategia que hemos venido desplegando y que nos han permitido alcanzar en estos años resultados que estimo muy importantes; hoy, en España, y en el ámbito de la Administración General del Estado, cualquier trámite, cualquier gestión que requiera el ciudadano, puede iniciarse a través de soporte electrónico. Debo añadir, además, que prácticamente el 100% del volumen de las tramitaciones, es decir

del conjunto total de gestiones de la administración, puede llevarse a cabo electrónicamente.

Sin embargo, no podemos conformarnos únicamente en poner los servicios de la Administración a disposición de los ciudadanos por vía electrónica, sino que tenemos que conseguir que éstos los conozcan y utilicen. El reto para los Gobiernos es también difundir el servicio electrónico como un canal más a disposición del ciudadano en su relación con la Administración, un canal abierto 24 horas al día los 365 días del año.

Debemos vencer las inercias y romper barreras de incomunicación, realizar entre todos un esfuerzo sostenido para que se ofrezca a todos la oportunidad de participar, y para que la ciudadanía sea consciente de la oportunidad que tiene ante sí, supere cualquier distancia o recelo y acceda cada vez de manera más cotidiana al uso de los servicios electrónicos que la administración les ofrece. No podemos resignarnos a que este acceso tarde años en materializarse de manera mayoritaria. La modernización perdería parte de su valor si no alcanza de manera abrumadora a los ciudadanos, que son precisamente sus primeros y más importantes destinatarios y déjenme que les traslade mi convicción que los Gobiernos debemos poner un aún mayor empeño en lograrlo.

Acabo de sintetizar el trabajo realizado en esta materia del que ustedes son protagonistas en primera línea, pero conscientemente he dejado para concluir la referencia al marco de restricción que impone una austeridad presupuestaria, necesaria para superar definitivamente la crisis global que nos ha correspondido vivir.

Como conocen, el Gobierno ha tomado medidas, algunas me ha

correspondido ponerlas en marcha como Secretaria de Estado de Función Pública, para acometer los obligados procesos de reducción de gastos y de racionalización de estructuras que necesita un momento tan delicado como este. A ningún responsable político le agrada pedir sacrificios, pero créanme que, si lo hemos hecho es porque eran necesarias para que podamos salir antes y más fortalecidos de la crisis. No es sencillo adoptar decisiones duras o impopulares; sin embargo, tengo la absoluta convicción de que eran imprescindibles y de que hemos hecho lo que debíamos desde el sentido de la responsabilidad y de compromiso con los intereses de este país.

Este es nuestro contexto actual, y está en nosotros evitar ser rehenes de un pesimismo fatalista, porque las medidas adoptadas tendrán resultados, y porque salir de las dificultades necesita que las transformemos en oportunidades para profundizar en reformas de la administración que ya están en marcha, y que la harán más eficiente. Esta crisis lleva el apellido de lo global y, fíjense, que a las particularidades que presenta en relación a otras del pasado, debe añadirse que es aquella en la que el cambio tecnológico opera en mayor medida que nunca como factor de ahorro de los costes globales.

La Administración electrónica, desde luego, no va a detener su marcha, podemos seguir avanzando, aunque debemos seleccionar las prioridades y líneas más productivas.

En este escenario, quiero subrayar tres conceptos que en mi opinión deben marcar la política de las administraciones para el futuro inmediato:

-De un lado, difusión para, como decía, universalizar no solo el derecho sino el uso de los ciudadanos a

La Administración Electrónica nos abre una puerta extraordinaria para fortalecer particularmente la relación de los ciudadanos con su Administración, facilitándoles sus trámites y obligaciones, y mejorando su acceso a la información pública.



los medios a disposición desde las administraciones.

-De otro lado, la formación; invertir en formación de los empleados públicos para estar a la altura del reto tecnológico a su disposición, para que no exista una brecha digital esta vez con el funcionario y éste participe en primera línea en el proceso modernizador de la administración.

-Y finalmente, la cooperación entre administraciones y la cooperación con el sector privado. Una cooperación a la que esta responsable pública concede una dimensión estratégica y que trabajaré por revalorizar porque existe, y debemos explotarla, una convergencia de intereses públicos y privados que tenemos que convertir en una realidad fecunda.


La administración electrónica es una condición necesaria pero no suficiente para una administración modernizada; si su expansión no va acompañada en los próximos años de otras iniciativas de racionalización, de cambios en los procedimientos, de reducción de burocracia innecesaria y de la implantación de nuevos

modelos organizativos, el impulso será insuficiente y el experimento corre el peligro de quedarse a mitad de camino. Esta Secretaria de Estado lo percibe con mucha claridad y no quiere dejar pasar la oportunidad.

En la década de los 80 del siglo pasado, España dio un salto de modernidad con su red de infraestructuras, logrando la capacidad para ahorrar en transportes, cohesionando el territorio y, en definitiva, dando ocasión a un crecimiento que aprovechó la reducción de costes que todo ello suponía.

Sinceramente, creo que en los últimos años hemos logrado dar un salto equiparable en las infraestructuras tecnológicas, hemos avanzado poderosamente en la vertebración de la red de infraestructuras de la sociedad de la información, que nos coloca en una excelente posición para mejorar en términos sustantivos la calidad de nuestra propia Administración, y permitir a nuestras empresas ser más eficientes y competitivas. Ciudadanos, empresas y organizaciones tienen sus vehículos —sus ordenado-

res— y sus permisos para conducir —sus identificadores electrónicos—. Nuestra tarea inmediata es indicarles que la vía está libre, que llegan antes a su destino circulando por ellas porque no tienen atascos ni semáforos, y que son vías seguras, sin accidentes ni peligros.

Cuento con ustedes que, como profesionales y como empleados públicos, aúnan la responsabilidad de servicio público con una formación excelente; son un sector cuyo desempeño resulta crucial para lograr que estos esfuerzos acerquen la Administración a la ciudadanía; que podamos proporcionar un mejor servicio a particulares y empresas, que les permitamos ahorrar tiempo y costes, y que en definitiva, construyamos el edificio de la nueva Administración pública sobre los sólidos cimientos de las tecnologías. 

Consuelo Rumí
Secretaria de Estado
para la Función Pública