

Mesa Redonda: El ciudadano y los servicios de Administración Electrónica



De izquierda a derecha: Antonio Maroto, José Bastida, Rosa Catalán, Ruth Botrán y Jesús González

La segunda mesa redonda de las III Jornadas Asticnet estuvo dedicada al ciudadano y los servicios de Administración electrónica y fue moderada por Rosa Catalán, del Ministerio de Trabajo. Los participantes fueron: Jesús González, Subdirector General de la AEI; Antonio Maroto, Jefe de Área en la Subdirección General de Nuevas Tecnologías de Justicia del Minis-

terio de Justicia; José Bastida, Vicepresidente de IPM y Ruth Botrán, Senior Systems Engineer de EMC

Entre las principales conclusiones que se extrajeron de la misma citamos:

- La implantación de servicios públicos electrónicos no se limita, en general, a la utilización de medios electrónicos, sino que, con frecuen-

cia, requiere el rediseño funcional del propio servicio público en cuestión.

- Dado que la localización física de un servicio público transformado en servicio electrónico no depende de la ubicación física del ciudadano, cliente del mismo, la transformación en electrónico de dicho servicio público supone una oportunidad para la reorganización de la Administración.

- Los servicios de Administración

electrónica se ven directamente afectados por la posible implantación del modelo de CLOUD COMPUTING. En ese sentido, se deben tener en cuenta, como posibles inhibidores de dicho modelo, los siguientes: la ubicación de los datos, los requisitos de seguridad y confidencialidad, las dificultades de las posibles integraciones requeridas, o la posible indefinición de las responsabilidades sobre los diferentes aspectos del servicio, en particular, la identificación del responsable del soporte del servicio.

- En el contexto de los servicios electrónicos, el CLOUD COMPUTING se percibe como un facilitador, de cara a “hacer que la tecnología funcione”, aportando soluciones integradas para la transformación del centro de proceso de datos, así como consiguiendo los objetivos de reducción de costes y las mejoras de eficiencia y flexibilidad necesarias.
- La imperiosa necesidad de contemplar los requisitos de seguridad y de recuperación ante desastres conduce a la recomendación de llevar a cabo un posible salto “controlado” al modelo CLOUD.
- La implantación de servicios públicos electrónicos lleva asociado, bien como requerimiento, bien como consecuencia, la normalización de procesos.
- Un producto de la implantación de los servicios electrónicos lo constituye el expediente administrativo virtual, con lo que éste conlleva, en relación con aspectos legales, de gestión y de organización, además de

los tecnológicos. Por tanto, se debe prever la implicación de diferentes agentes, que permitan dar cobertura a todos estos puntos de vista. Como herramienta tecnológica, además, se presenta la gestión documental, cuyo uso correcto puede asegurar el éxito de la gestión electrónica de expedientes

- Se detecta la necesidad de realizar mayor hincapié en el enfoque al ciudadano, en la puesta en marcha de los servicios públicos electrónicos. Aquél puede relacionarse y solicitar servicios a las diferentes Administraciones, a cualquier hora, y desde cualquier lugar, pero exige que, tanto las infraestructuras, como las aplicaciones y los servicios asociados estén disponibles en todo momento.
- Como fase subsiguiente a la propiciada por la implantación masiva de servicios electrónicos, derivada de la entrada en vigor de la Ley 11/2007, LAECSP, se plantea la inversión selectiva en servicios identificados como esenciales. Dichoplanteamiento, además, resultaría consecuente con una coyuntura presupuestaria restrictiva.
- Todo ello, sin perder de vista el control de la brecha digital, sobre todo aquella derivada de la edad del usuario. Los servicios electrónicos deben coexistir con los presenciales, mediante la conformación de servicios integrados.
- La implantación de servicios electrónicos esenciales y de calidad continúa demandando una mayor participación de las TIC.
- Una dificultad organizativa puesta

de manifiesto es la diferente naturaleza del personal técnico y directivo público (nivel profesional) y del personal de la Alta Dirección (nivel político). La posible diferencia entre objetivos respectivos y horizontes temporales puede ser causa de dificultades añadidas en la gestión y la transformación de las Administraciones Públicas.

- Un ámbito por explorar: el papel que pueden jugar las redes sociales en los procesos de la Administración electrónica.
- Un reto: la superación del limitado uso que se hace actualmente de los servicios electrónicos. 