

**JUAN BERLANGA BERMEJO**

SERVICE DELIVERY MANAGER DE SECTOR PÚBLICO DE T-SYSTEMS

## *El papel transformador de las TIC en la Administración Pública*

**E**n situaciones de fuertes ajustes económicos, como la que actualmente estamos viviendo los países occidentales, es cuando se demandan más cambios estructurales para optimizar y transformar los paradigmas obsoletos. Y las Administraciones Públicas no son una excepción. En un entorno económico desfavorable, como el actual, las Administraciones Públicas buscan optimizar sus recursos existentes apoyándose en la tecnología y las herramientas para conseguir lo que en un principio parece una quimera: hacer más con menos. O lo que en la Administración Pública sería dar más servicios rebajando costes.

En el campo de la Administración Pública, las TIC han jugado, juegan y, en un futuro, jugarán un papel muy importante, modernizando y transformando un sector que, históricamente, ha sido reactivo a grandes cambios, así como desarrollando una comunicación más ágil y fluida entre el ciudadano y la Administración.

La transformación y simplificación de los procesos de negocio y la

dotación de las herramientas adecuadas a la nueva organización pasa por la transversalización de procesos, simplificando y homogeneizando soluciones similares a problemas comunes. La simplificación propuesta consiste en reformar normas, procedimientos, mecanismos, y en definitiva, lo que lleva el 90% del tiempo y del trabajo en las Administraciones, para, aplicando las TIC, hacerlas más ágiles y eficientes para sí mismas y, lo que es más importante, para los ciudadanos.

Y, puestos a transformar, es muy importante que en la simplificación se atienda a criterios economicistas tanto desde el punto de vista de la Administración como desde la óptica del ciudadano, facilitándole su relación, los trámites necesarios, los plazos y la documentación que deban adjuntar a la Administración. Es innegable el valor añadido que tiene la simplificación para transmitir, por parte de la Administración Pública, seguridad y confianza al ciudadano.

Finalmente, remarcar que la mejora y la transformación se obtendrán

desde la racionalización y la remodelación de los procesos que, junto con nuevas herramientas TIC, ayudarán a la optimización de recursos y la mejora de servicios para el ciudadano.

