

En busca de una Administración Inteligente

POR JOAN MONRABÁ

En los últimos años, a los gobernantes actuales les está tocando enfrentarse a problemas realmente complicados. Sobre todo, aquellos que están relacionados con las personas, como es el caso del paro, la convivencia multicultural, la inseguridad ciudadana, la amenaza terrorista, el deterioro medioambiental, etc. Es decir, todas aquellas dificultades que los habitantes por sí mismos son incapaces de solucionar y que, por tanto, encomiendan su gestión a los gobiernos para que se solventen de la mejor y más eficaz manera posible.

Para entender bien cómo funciona el sector público hay que analizar, por una parte, la situación y las características que definen nuestro modelo administrativo actual y, por otra, cuáles son las tendencias a las que debe apuntar en un momento coyunturalmente crítico como el que estamos atravesando.

Actualmente, las administraciones públicas siguen teniendo una estructura muy verticalizada y especializada. Hace años esto podía ser

suficiente para resolver satisfactoriamente gran parte de los problemas que afectaban a la sociedad. Pero hoy día ya no nos vale este sistema, sino que es necesaria una estructura mucho más transversal que nos permita superar con éxito todos los desafíos actuales enmarcados en el contexto

de una sociedad globalizada.

Por tanto, nos encontramos ante obstáculos que requieren mecanismos de respuesta transversales, en cuya solución participen múltiples actores, tanto públicos como privados, que desarrollen políticas en consenso también con la sociedad



civil. Esto, nos lleva a considerar seriamente, la necesidad de pensar con detenimiento y ahínco la correcta articulación de la prestación de los servicios públicos por parte de las administraciones.

Para alcanzar este objetivo, me atrevo a apuntar tres ejes principales para la transformación del sector público. El primero de ellos es la necesidad de prestar unos servicios a la sociedad organizados en torno a los hechos vitales de los ciudadanos; es decir, todos aquellos hitos que surgen alrededor de la vida cotidiana de las personas como ponerse enfermo, comenzar la universidad, mudarse de vivienda, quedarse sin trabajo, casarse o tener hijos, por poner algunos ejemplos. Para llevarlos a cabo, es necesario solicitar, cumplimentar y entregar una serie de documentos requeridos por la Administración. Por lo que lo primero que habría que hacer es estructurar de forma diferente la prestación de servicios vitales que permitan superar la obsoleta verticalidad actual.

En segundo lugar, es importante establecer una administración en red. Esto lleva a que los Gobiernos tienen que tomar conciencia de manera amplia de que no todos los problemas se resuelven por sí mismos, ya que con la globalización esta opción no es actualmente válida. En otras palabras, hay que tejer una red de mecanismos de respuesta basada en la comunicación entre entidades públicas y privadas, con el fin de maximizar la colaboración entre ambas y dar respuestas eficaces a la sociedad civil en cuanto a Sanidad, Justicia, Seguridad, Asistencia Social y otras muchas agencias públicas.

En tercer y último lugar, es vital la creación de un aparato público lo suficientemente inteligente y proac-

tivo, de manera que sea la propia Administración la que voluntariamente se dirija a los ciudadanos en base a las políticas que establece su Gobierno y a la información disponible. El objetivo no es más que ofrecer servicios de manera enérgica y dinámica a los ciudadanos. Por ejemplo, si se establece una política de subvenciones económicas a familias numerosas, es la Administración la que se debería dirigir proactivamente a estas familias para ofrecerles la ayuda. Esto sí es ser proactivo, ya que sentarse a esperar a que sean ellas las que vayan a pedir las ayudas, que es lo que actualmente sucede, es pura reactividad.

Todo este panorama se resume en que todas las Administraciones deben dirigirse a los ciudadanos a través de mecanismos con plena interoperabilidad entre ellas, de forma que puedan trabajar de manera unificada y actuar como una única Administración Inteligente. De esta forma, se podrán identificar continuamente las necesidades individuales y colectivas de los ciudadanos, y ofrecerles servicios personalizados de forma proactiva a través del camino más adecuado para responder con eficacia y dinamismo a todos sus problemas.

Ante este escenario, es imprescindible preguntarnos cuál es el papel que pueden desempeñar las nuevas tecnologías en todo esto. Me atrevo a especificar dos grandes tendencias que pueden darse perfectamente en paralelo. La primera de ellas, sería someter a una cura de racionalización y eficiencia a toda la estructura y organización TIC de la Administración. Todas las grandes organizaciones, como es el caso de la Administración Pública, cuentan con un margen para aumentar su efectividad y eficiencia y, en momentos de escasez de recursos, lo que antes tenía una importan-

cia relativa ahora es prácticamente inadmisibles.

Así pues, el remedio sería emprender acciones como la consolidación de infraestructuras TIC bajo conceptos de 'cloud computing', compartición de centros de back-up, la eliminación de redundancias tanto en aplicativos como en infraestructuras de procesos de datos y telecomunicaciones o la identificación de recursos funcionales de back-office que se pueden compartir. Medidas como estas pueden generar unos ahorros de más del 30% sobre los más de 6.000 millones de euros de gasto TIC del conjunto de las administraciones públicas españolas.

La segunda tendencia consiste en utilizar las tecnologías de la información y la comunicación como motor del cambio hacia unos servicios públicos orientados a los hechos vitales, en red y proactivos. Pero para ello, es necesaria una intensa aplicación de las TIC, cuya financiación se podría cubrir con los ahorros mencionados anteriormente.

En conclusión, toda crisis ofrece oportunidades y ahora es el momento de pedir a los líderes que se preocupen de verdad por llevar a cabo profundos procesos de transformación en las Administraciones Públicas, además de solicitar a los gestores tecnológicos de cada una de estas entidades la audacia y valentía necesaria para afrontar momentos difíciles como el actual. 🍷