

XX años


de la creación del Cuerpo TIC

Hablan los protagonistas

POR DAVID MARTÍN
VOCAL DE LA JUNTA DIRECTIVA

Ahora que se cumplen 20 años desde que nuestro Cuerpo empezara a “funcionar”, es un buen momento para recapitular y ver que, a pesar de los problemas que todos conocemos, la labor realizada ha sido importantísima. Es evidente para todos, el cambio que se ha experimentado, hasta poder afirmar en el momento actual que “electrónica” es un epíteto de administración, ya que no existe otra administración que no sea de esta naturaleza. Lo que tal vez no sea tan evidente, para los que están fuera de nuestro colectivo, es la contribución fundamental y el protagonismo insustituible de nuestro Cuerpo en esta transformación, que desde aquí reivindico y hago el llamamiento a que se reivindique, sobre todo entre los compañeros de otros colectivos de la Administración y ante la Sociedad en general.

En este contexto, es bueno recordar que el activo principal de nuestro Cuerpo somos los funcionarios, y por eso, a la hora de plantear esta recapitulación se ha decidido que se haga desde la visión y a través de la experiencia de los socios. Iniciamos una serie de entrevistas a nuestros compañeros en las que se plasmará, con toda seguridad, la mejor imagen de la evolución de nuestro Cuerpo y también de nuestra Administración.

En este número hemos pedido, para empezar, la participación de siete compañeros “de los que estamos desde el principio”, queines, hace 20 años, completábamos los exámenes de la primera promoción o los procesos de integración. En sucesivas ediciones de Boletic, publicaremos nuevas visiones que nos relatarán la evolución del cuerpo a lo largo de estos veinte años de existencia. 

Promoción Cero

Horacio Díaz del Barco



¿Cómo viviste la creación del Cuerpo TIC? ¿Qué cambio supuso para ti profesionalmente?, ¿y para las tecnologías de la información del organismo en el que trabajabas?

La planificación y gestión de las TIC en la Administración antes de la creación del Cuerpo estaba en manos de funcionarios que, mayoritariamente, no teníamos una formación específica en esta materia. Evidentemente, no se puede afirmar que fuéramos “amateurs” en el mundo de las TIC, ya que muchos habíamos suplido esa falta de formación a base de años de experiencia, pero la aparición del Cuerpo TIC fue un factor muy positivo que contribuyó a profesionali-

zar la Administración sin vuelta atrás posible.

Nos gustaría conocer cual ha sido tu trayectoria profesional desde que te incorporaste a la Administración.

En mi caso, accedí a la Administración a través de la Rama Técnica del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado, e inmediatamente, como la mayoría de compañeros de esta rama, fui redireccionado hacia el mundo de las TIC. Mi puesto de salida fue en la Subdirección General de Coordinación Informática del Ministerio para las Administraciones Públicas, donde fui nombrado a los pocos meses Subdirector

General Adjunto (1989-1991), después ocupé el puesto de Vocal Asesor responsable del Departamento de Informática en el Boletín Oficial del Estado (1991-1993) y de ahí pasé como Subdirector General de Coordinación Informática al Ministerio de Industria y Energía, que luego se transformó en Industria, Comercio y Turismo (1993 – 1996). A partir de ese momento, colgué los bits y los teclados de ordenador y me dediqué a temas relacionados con las relaciones internacionales y el servicio en el exterior, que siempre me habían atraído: Entre 1997 y 1998 fui Secretario General del Programa Iberoamericano de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo en la AECI, y en 1999 pasé ya de manera definitiva (espero) a Turespaña, donde he ocupado los puestos de Consejero de Turismo en Múnich (2001-2004) y Frankfurt (2004-2010), y Subdirector General de Cooperación y Competitividad Turística (2010-2012). En la actualidad soy Consejero de Turismo en Buenos Aires.

De entre los proyectos en los que has participado en estos años, ¿guardas un recuerdo especial de alguno? ¿Por qué motivo?

El recuerdo más entrañable lo guardo de los proyectos en los que me embarqué recién llegado a la Administración, y que estaban bajo la coordinación o la ejecución directa del Consejo Superior de Informática. Era una época muy divertida, en la que todo estaba por hacer: El inventario de recursos»

informáticos de la Administración (proyecto REINA), el proyecto VEREDA (Ventanilla Electrónica para Relación Entre Diversas Administraciones), embrión de la primera ventanilla única. También la puesta en marcha de TECNIMAP, en el que tuve la satisfacción de ser Presidente de su Comité Técnico en 1995 en Palma de Mallorca, y, por supuesto, no puedo olvidar la puesta en marcha de la conexión corporativa a Internet en mi época de Subdirector en el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, uno de los primeros Departamentos de la Administración que tuvieron acceso a esa cosa que nadie sabía entonces qué era ni para qué podía servir, y que fue posible gracias a la incorporación a mi Subdirección de una numerosa hornada de excelentes profesionales de la primera promoción del Cuerpo TIC, que han venido desde entonces impulsando esta tarea apasionante de que la Administración española sea una de las más punteras en el empleo de estas tecnologías.

La utilización de las tecnologías de la información se ha incrementado exponencialmente durante los últimos veinte años en la Administración. ¿En qué campos han supuesto las TIC un cambio más profundo y positivo?

Creo que el cambio más positivo de la introducción de las TIC en la Administración ha consistido en liberar al ciudadano de cargas burocráticas en su relación con ella. Si se piensa que ahora para realizar trámites como la renovación del DNI basta con solicitar cita a través de Internet, y el día asignado simplemente personarse en la Comisaría para que le registren a uno la huella digital, obteniéndose el documento quince minutos después,

y se compara con la de tiempo, papeles y esfuerzos que hacían falta diez años atrás, se ve que es otro mundo. Lo mismo que para la presentación de la declaración de la renta, en la que basta con confirmar el borrador remitido por la AEAT y remitirlo telemáticamente. Las TIC han sido especialmente positivas también para un mejor funcionamiento de la Administración, sobre todo, en organismos tan descentralizados como, por ejemplo, Turespaña, con su red de 33 Consejerías de Turismo repartidas por todo el mundo: Ahora mismo, nos parecería impensable poder trabajar sin herramientas como el correo electrónico o la videoconferencia, que han contribuido a ahorrar tanto tiempo y tantos recursos.

¿Qué aspectos consideras mejorables en lo que respecta a la gestión de las tecnologías de la información en la AGE? Creo que todavía hay Departamentos de la Administración en los que las TIC no se han desplegado en todo su potencial, y eso se traduce en una ineficacia para el ciudadano, aunque afortunadamente, eso también va cambiando. A mi vuelta de Alemania, hace dos años, tuve que solicitar una partida de nacimiento para renovar mi DNI, que tenía una errata desde tiempo inmemorial, y la realización del trámite en el Registro Civil fue una odisea en términos de colas y tiempo de espera. He visto hace poco con satisfacción que ya se puede solicitar este documento (no sé si en todas sus variantes) a través de Internet y realizar el pago con Visa, lo cual significa que aquí también las TIC están ayudando a hacernos la vida más fácil.

En la situación económica actual, y a partir de tu experiencia en la ad-

ministración y en la gestión de las TIC, ¿propondrías alguna medida de ahorro en este ámbito que no afectase a la calidad de los servicios, y en caso afirmativo cuál sería? Llevo ya bastantes años desligado del mundo de las TIC más allá de los lazos afectivos de esa etapa. No soy la persona más adecuada para contestar esta pregunta.

Más allá de las TICs, ¿qué cambios has percibido en la Administración Pública en estos veinte años?

Sobre todo un cambio básico en la consideración de las personas que deben relacionarse con la Administración. Antes eran administrados –y yo diría que casi súbditos–. Ahora son ciudadanos y clientes con unos derechos que deben respetarse.

Nuestro cuerpo es uno de los de más reciente creación en la Administración. El reconocimiento a la labor de los TIC ha ido aumentando con los años, pero aún somos un colectivo relativamente desconocido. ¿Consideras que en estos años se ha avanzado en este sentido? ¿Cómo ves el futuro para nuestro colectivo?

Soy optimista respecto al futuro del colectivo, pero creo que todavía queda por hacer. Si bien ahora mismo la Administración se colapsaría sin el trabajo de los TIC, su nivel de reconocimiento no está a la altura de la labor que desempeñan. Todavía siguen existiendo unos Cuerpos de funcionarios, que no es necesario mencionar, y que gozan del máximo prestigio, mientras que los TIC están aún en una escala inferior de consideración. Animo a ASTIC a seguir trabajando para conseguir este necesario reconocimiento. 🍷

Rosa Catalán



¿Cómo viviste la creación del Cuerpo TIC? ¿Qué cambio supuso para ti profesionalmente?, ¿y para las tecnologías de la información del organismo en el que trabajabas?

La viví como una necesidad administrativa imperiosa que, finalmente, se plasmaba en la creación de un Cuerpo de funcionarios expertos. Personalmente, supuso la apertura de nuevos horizontes en mi carrera profesional.

Para las TIC's del organismo en el que trabajaba, significaba, en mi opinión, poder contar, a partir de ese momento, con unos especialistas im-

prescindibles para la modernización de sus servicios.

Nos gustaría conocer cual ha sido tu trayectoria profesional desde que te incorporaste a la Administración.

He trabajado en diferentes ministerios con puestos interesantes y, a menudo, enriquecedores: desde Directora de la Biblioteca Pública del Estado en Segovia (mi primer puesto administrativo), hasta mi actual nombramiento en la Inspección del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, pasando por puestos como Subdirectora General de Bibliote-

cas, en el M^o de Cultura, Jefa de Área de Gestión del Conocimiento en el Ministerio de Ciencia y Tecnología, asesora tecnológica en la jefatura del Área de Informática de la Policía, coordinadora del Proyecto de Evaluación del Desempeño, en el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, dependiente del Gabinete del Subsecretario, etc.

De entre los proyectos en los que has participado en estos años, ¿guardas un recuerdo especial de alguno? ¿Por qué motivo?

Sí, guardo buenos recuerdos de muchos proyectos, pero especialmente de dos de ellos en el Ministerio de Cultura: la informatización de toda la red de Bibliotecas Públicas del Estado y el del Inventario y Censo informatizados de todas las bibliotecas, públicas y privadas, del país.

La utilización de las tecnologías de la información se ha incrementado exponencialmente durante los últimos veinte años en la Administración. ¿En qué campos han supuesto las TIC un cambio más profundo y positivo?

En la comunicación Administración-ciudadano, en el servicio directo al ciudadano, en la disponibilidad inmediata de todo tipo de información, en el acceso a la mayoría de los servicios que ofrece la Administración de forma telemática, en la optimización de la gestión administrativa y de personal, en el área sanitaria, etc., etc.

Se han modernizado muchos servicios y el ciudadano se siente más cercano a la Administración, y en todo ello, la implantación de las TIC's han desempeñado un importante papel

¿Qué aspectos consideras mejorables en lo que respecta a la gestión de las tecnologías de la información en la AGE? El aspecto principal a mejorar, en mi opinión, es el organizativo. En general, se han informatizado procesos ya existentes, con estructuras lógicas iguales o similares a las que tenían en los procedimientos manuales. Se requiere un profundo análisis de las organizaciones actuales, una concepción y diseño de los procesos con una mirada actual y el establecimiento de un plan único y uniforme para toda la Administración.

En la situación económica actual, y a partir de tu experiencia en la administración y en la gestión de las TIC, ¿propondrías alguna medida de ahorro en este ámbito que no

afectase a la calidad de los servicios, y en caso afirmativo cuál sería? Me reitero en la redacción de un proyecto único y global para toda la Administración. Ahorraríamos dinero y, con un poco de suerte, podríamos acceder y formar parte de esos órganos directivos que toman decisiones y que, siempre, afectan a temas relacionados o influidos por las TIC's

Más allá de las TICs, ¿qué cambios has percibido en la Administración Pública en estos veinte años?

Sin duda, se han modernizado muchos servicios y el ciudadano, en determinados ámbitos, se siente más cercano a la Administración y, en la mayor parte de los casos, gracias a la implantación de las TIC's en los diferentes departamentos. No obstante, con los actuales recortes, corremos un grave riesgo de involución.

Nuestro Cuerpo, a pesar de ser uno de los de más reciente creación en la Administración, ha ido aumentando el reconocimiento a su labor a través de los años, pero aún somos un colectivo relativamente desconocido.

¿Consideras que en estos años se ha avanzado en este sentido? ¿Cómo ves el futuro para nuestro colectivo?

Creo que se ha avanzado muchísimo en el reconocimiento de nuestro Cuerpo gracias a la labor de sus mejores profesionales, pero, evidentemente, todavía queda mucho camino por recorrer. En mi opinión, la forma de avanzar es "elevarnos" y no estoy hablando de niveles administrativos en este caso concreto.

Los Cuerpos asentados en la Administración se crearon, como todos sabemos, con mucha anterioridad al nuestro y han prestado durante años excelentes servicios a aquella. El nuestro se halla en una posición

privilegiada, sus funciones se desarrollan en los centros neurálgicos de la Administración, pero hemos de llegar al punto de que los altos responsables políticos entiendan que sin nuestro "know how" la organización se desmorona.

En mi opinión, esta senda se logra no solo con altos niveles que, sin duda, son necesarios, sino con el prestigio que se alcanza tras haber "despegado" de nuestra actividad cotidiana y particularizada, para alcanzar la cota del consenso y de la definición de líneas comunes de actuación en toda la Administración. Solo así pasaremos de técnicos a directivos.

Desde esta plataforma, que agradezco enormemente a ASTIC que me haya proporcionado, me gustaría felicitar y dar las gracias a todo aquel equipo de funcionarios que, en el inicio de los 90, luchó y consiguió la creación de este Cuerpo sin el cual la Administración no hubiese podido avanzar tanto en los múltiples servicios automatizados que presta a los ciudadanos. 🍷

Pedro Alonso Manjón



¿Cómo viviste la creación del Cuerpo TIC? ¿Qué cambio supuso para ti profesionalmente?, ¿y para las tecnologías de la información del organismo en el que trabajabas?

La creación del Cuerpo TIC fue, sin duda, ilusionante, se abrían nuevas oportunidades. En mi caso, al proceder de una integración no supuso ningún cambio profesional inmediato, salvo la posibilidad de moverme por toda la AGE, cosa de agradecer por aquello de la amplitud de miras y evitar estar atado de por vida, propio de pertenecer a un cuerpo asignado a un Organismo específico. Para la Dirección General de Telecomunicaciones, la aparición del cuerpo TIC fue de gran impacto, en particular

por el alto número de afectados que se integraron en el nuevo cuerpo y las nuevas expectativas de movilidad.

Nos gustaría conocer cual ha sido tu trayectoria profesional desde que te incorporaste a la Administración.

Me incorporé a la AGE en 1990. Nueve años después, en 1999, pasé al mundo privado, en ese momento era Subdirector General. De 1999 a 2008 estuve en ONO como Director de Despliegue de Red. En 2008 pasé a Ericsson como Director PMO de un proyecto en Chile. A mediados de 2009 regresé a España como Director para las AAPP dentro de la Dirección Comercial de Ericsson.

A partir de septiembre de 2010 me

reincorporé como Jefe de Gabinete del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y, desde julio de 2011, soy el Responsable de la Oficina de Proyecto del Dividendo Digital en la SETSI

De entre los proyectos en los que has participado en estos años, ¿guardas un recuerdo especial de alguno? ¿Por qué motivo?

El proyecto más relevante y del que guardo un recuerdo especial fue el nacimiento, lanzamiento y desarrollo del Operador ONO. Durante 9 años asistí en primera línea al despliegue, desde cero, de la Red de Telecomunicaciones del operador, tanto planta interna como planta externa. Con la integración de Auna, la Red llegó a más de 7 millones de hogares en más de 300 ciudades y municipios españoles.

La utilización de las tecnologías de la información se ha incrementado exponencialmente durante los últimos veinte años en la Administración. ¿En qué campos han supuesto las TIC un cambio más profundo y positivo?

Creo que el cambio con la introducción de las TIC en la AGE ha alcanzado a todos los campos. Aunque queda un largo recorrido, quizás destacaría el gran avance del acercamiento de la Administración al ciudadano.

¿Qué aspectos consideras mejorables en lo que respecta a la gestión de las tecnologías de la información en la AGE? Como decía, queda un largo recorrido. Para mejorar la gestión en la AGE,»

Para avanzar hay que perder el miedo a salir de nuestros nichos tradicionales, luchar por estar presentes allí donde la aplicación de las TIC suponga una mejora de cualquier tipo: en servicio, incremento de la productividad o ahorro

en mi opinión, los integrantes de los cuerpos TIC, por definición y posibilidad de asumir nuevos retos, tienen que ser más flexibles y perder el miedo a salir de los puestos tradicionales TIC en CPDs y similares. Las TICs están en todas partes y son factor fundamental para la mejora de la productividad. Simplificando mu-

cho, allí donde exista posibilidad de mejora de procesos o de incremento de rendimiento, deberíamos poder estar presentes.

En la situación económica actual, y a partir de tu experiencia en la administración y en la gestión de las TIC, ¿propondrías alguna medida de ahorro en este ámbito que no afectase a la calidad de los servicios, y en caso afirmativo cuál sería? Al margen de las medidas tradicionales, como la “despapelización” de la Administración, la aplicación de modelos de eficiencia energética y similar o reducir las famosas duplicidades entre administraciones, resulta difícil ahorrar sin afectar a la calidad de los servicios.


No sé si se puede catalogar como medida de ahorro, desde mi experiencia positiva de trabajar tanto en la Administración como en el mundo privado, pienso que se debería facilitar o flexibilizar la posibilidad de pasar de un lado al otro. Es decir, tener la posibilidad de aplicar nuestros conocimientos en ambos ámbitos y aprovechar para importar/exportar lo mejor de los dos mundos. De alguna manera, esta posibilidad que es una realidad en otros cuerpos de élite, sin duda, enriquece a todas las partes afectadas, a los ciudadanos, a las empresas y a la propia Administración y, por supuesto, a nosotros, tanto desde el punto de vista personal como profesional.

Más allá de las TICs, ¿qué cambios has percibido en la Administración Pública en estos veinte años?

Después de pasar 12 años fuera de la Administración, cuando reingresas es cuando percibes el salto real entre el mundo antiguo que conocías del “manguito y la ventanilla” y la pres-

tación de los nuevos servicios al ciudadano. Cuando estás fuera no eres totalmente consciente del cambio habido y de los esfuerzos realizados.

Nuestro cuerpo es uno de los de más reciente creación en la Administración. El reconocimiento a la labor de los TIC ha ido aumentando con los años, pero aún somos un colectivo relativamente desconocido. ¿Consideras que en estos años se ha avanzado en este sentido? ¿Cómo ves el futuro para nuestro colectivo?

Como ya he comentado antes, para avanzar hay que perder el miedo a salir de nuestros nichos tradicionales, luchar por estar presentes allí donde la aplicación de las TIC suponga una mejora de cualquier tipo, en servicio, en reducción de tiempo, en cualquier clase de ahorro o en incremento de la productividad, sea dentro o fuera de la Administración, logrando que se facilite el intercambio, sin menoscabo de nuestros derechos. 

Blas Cordero



¿Cómo viviste la creación del Cuerpo TIC? ¿Qué cambio supuso para ti profesionalmente?, ¿y para las tecnologías de la información del organismo en el que trabajabas?

La creación de los Cuerpos TIC –no hay que olvidar que se crearon en los grupos A, B y C- los viví muy de cerca y con mucha intensidad e ilusión ya que formé parte de los grupos de trabajo que se constituyeron para este objetivo.

Para mí, profesionalmente, no representó ningún cambio cualitativo en el quehacer diario –si acaso formar parte de la MUFACE y abandonar el régimen general de la Seguridad Social-, pero no cabe duda que supuso, para mí y para todos mis compañeros, el comienzo del reconocimiento de nuestra profesión y del prestigio de los profesionales TIC, desconocidos por entonces en la administración.

Nos gustaría conocer cual ha sido tu trayectoria profesional desde que te incorporaste a la Administración.

Mi carrera profesional comenzó con el ingreso en los Cuerpos de Informática de la Seguridad Social, cuyo primer destino fue el Servicio de Informática del Hospital “Ramón y Cajal”. Después pasé a la sede central de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social y, posteriormente, a la Mutualidad de Funcionarios de la Administración Local, organismo dependiente entonces del Ministerio para las Administraciones Públicas.

En el año 1990 me trasladé al Ministerio de Asuntos Exteriores, donde llegué a desempeñar el puesto de Subdirector General de Informática y Comunicaciones, durante un periodo de catorce años y donde continuo, en la actualidad, destinado.

De entre los proyectos en los que has participado en estos años, ¿guardas un recuerdo especial de alguno? ¿Por qué motivo?

De todos los proyectos en los que he participado guardo un grato recuerdo, pero uno de los que quizás tenga en mi memoria, con especial cariño, sea la “Gestión del Stock de medicamentos” del Hospital “Ramón y Cajal”, que desarrollé durante mis primeros años profesionales y que estuvo operativo más de quince años; con él sentí que aportaba mi granito de arena a un sector, tan importante para la sociedad, como es la sanidad pública.

También, por supuesto, la satisfacción de representar a mi país en la Unión Europea, durante mi etapa de Subdirector General.

La utilización de las tecnologías de la información se ha incrementado exponencialmente durante los últimos veinte años en la Administración. ¿En qué campos han supuesto las TIC un cambio más profundo y positivo?

Es innegable el cambio positivo que en todos los órdenes de la sociedad ha supuesto el uso de las tecnologías durante éstos años, pero yo destacaría, por la proximidad a nuestro trabajo cotidiano, el hecho de poder realizar los trámites administrativos sin moverte de casa, tales como cumplimentar la declaración del IRPF o realizar el pago de cualquier tipo de tasa o tributo.

¿Qué aspectos consideras mejorables en lo que respecta a la gestión de las tecnologías de la información en la AGE? »

Es innegable el cambio positivo que en todos los órdenes de la sociedad ha supuesto el uso de las tecnologías durante éstos años, destacaría, por la proximidad a nuestro trabajo cotidiano, la realización de los trámites administrativos sin moverte de casa

Creo que en muchos casos la mejora vendría de la mayor implicación de la alta dirección en la implantación de los proyectos. La gestión del cambio que el uso de las TIC conlleva en organizaciones como las administraciones públicas sería mucho más fácil y eficiente.

En la situación económica actual, y a partir de tu experiencia en la administración y en la gestión de las TIC, ¿propondrías alguna medida de ahorro en este ámbito que no afectase a la calidad de los servicios, y en caso afirmativo cuál sería? Considero que las medidas de ahorro pueden venir en varios aspectos, tales como la compra de equipos de menor consumo de energía, la negociación más fuerte con los grandes suministradores de software y hardware, así como de la colaboración más estrecha entre los diferentes Organismos de la administración para avanzar aún más en el aprovechamiento de los recursos software y hardware disponibles.

Más allá de las TICs, ¿qué cambios has percibido en la Administración Pública en estos veinte años?

Es evidente que en la administración, del mismo modo que en la sociedad, se han producido cambios positivos durante estos últimos años. Se me ocurre destacar la mayor toma de conciencia del servicio que se presta a los ciudadanos, la mejor preparación de los empleados públicos para el desempeño de sus funciones y un servicio de mayor calidad.

Nuestro cuerpo es uno de los de más reciente creación en la Administración. El reconocimiento a la labor de los TIC ha ido aumentando con los años, pero aún somos un colectivo

relativamente desconocido. ¿Consideras que en estos años se ha avanzado en este sentido? ¿Cómo ves el futuro para nuestro colectivo?

Pienso que nuestro joven cuerpo ha avanzado considerablemente desde su creación en el reconocimiento a su labor y en su contribución a la mejora de la calidad de los servicios públicos. Tal vez, los niveles de prestigio alcanzados en el sector de las TIC, con el que nos relacionamos en el día a día, no sea todavía parejo en la administración. En este sentido, nos corresponde a todos los que formamos parte de él seguir trabajando para lograr ese objetivo.

En cuanto al futuro del mismo yo soy optimista, a pesar del momento actual de dificultades para todos los que trabajamos en las Administraciones Públicas. Podrán producirse cambios en el "rol" que desempeñamos, pero la realización de su cometido y la participación de los profesionales TIC en la toma de decisiones creo que irá en aumento, ante la necesidad de conseguir una administración que cada vez vaya aumentando su eficiencia para dar un mejor servicio a los ciudadanos. 🇪🇺

Primera Promoción

Montaña Merchán



En primer lugar, nos gustaría conocer cual ha sido tu trayectoria profesional desde que te incorporaste a la Administración.

Me incorporé a la Administración en la primera promoción con el número 28 en el proceso selectivo, en 1993. Seleccioné como primer destino el Archivo Histórico Nacional con N24 por tener interés en un proyecto cultural avanzado sobre gestión de archivos, digitalización de documentos antiguos y filtros de visualización. Recuerdo la época, tanto en el Archivo como posteriormente en la Subdirección de Archivos Estatales coordinando la informática de los archivos, muy creativa desde el punto de vista profesional, aprendí los procedimientos de la contratación admi-

nistrativa e iniciamos el proyecto de lo que ahora es “Archivos en red”. En 1998 fui nombrada Jefe de Servicio de Sistemas Informáticos en la S.G. de Tratamiento de la Información del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con un equipo de trabajo estupendo por el que mantengo gran aprecio. Creamos en el web del Ministerio, entre otras cosas, las exposiciones de documentos históricos y el área de prensa.

En 2002 me incorporé como Jefe de Área de desarrollo al Ministerio de Administraciones y un año después, como Subdirector General Adjunto. En este último puesto trabajé en poner en marcha lo que hoy se conoce como servicios comunes de Administración electrónica, con el apoyo

del Subdirector y un gran equipo de profesionales.

Comencé a desempeñar las funciones de Director de División en 2008 en la Dirección para el impulso de la Administración Electrónica y confieso que ha sido una Dirección General dinámica, en cambios organizativos y en trabajo. Profesionalmente fue una época dura pero realmente productiva con proyectos interesantes. Guardo en la memoria variadas anécdotas de esta época y la satisfacción de haber puesto en marcha servicios rentables para todas las administraciones. Pero, lo más importante, son las personas con las que he tenido el lujo de colaborar, de Ministerios, Comunidades y Ayuntamientos. Amistades que espero perduren.

Por supresión de la División, en febrero de 2012, pasé a ocupar el puesto de Jefe de relaciones institucionales en la Unidad de apoyo de la Dirección General, con un nombre largo donde los haya.

De entre los proyectos en los que has participado en estos años, ¿guardas un recuerdo especial de alguno? ¿Por qué motivo?

Guardo un recuerdo especial de todos ellos por diversos motivos, personales y profesionales. Me costaría señalar uno en particular, pero por decir alguno, seleccionaría la suite de soluciones @firma (plataforma de validación, time stamping, cliente de firma, Valide, Integra, firma en movilidad). »

Destacaría dos razones:

- Todas las personas que han pasado por este proyecto son especiales, con una fuerte motivación, una visión innovadora, y un saber hacer, que siempre me produjo una sana envidia y enorme admiración.

- Es un caso de éxito en la administración española. Ha traspasado fronteras, en la Comisión Europea y en el mundo Hispano-americano. Hubo que ganarse la confianza en el servicio día a día. Ha facilitado el desarrollo de la Administración electrónica. Supone un aprendizaje continuo.

La utilización de las tecnologías de la información se ha incrementado exponencialmente durante los últimos veinte años en la Administración. ¿En qué campos han supuesto las TIC un cambio más profundo y positivo?

Las TIC comienzan a introducirse en la administración desde los años 80 y fueron importantes en el sector de la administración para mecanizar los procesos internos. Se obtuvieron resultados pero sin modificar hábitos ni métodos de trabajo. Si las TIC se han extendido en todos los sectores, no ha sido menos en la administración, tanto cuantitativamente como cualitativamente.

A partir de 2000, las administraciones han utilizado las TIC para mejorar las relaciones con el ciudadano en la provisión de servicios electrónicos en el marco, de lo que podríamos llamar, la Administración Electrónica.

Es innegable que la implantación de la Administración electrónica ha desarrollado una comunicación más ágil y fluida entre el ciudadano y la Administración. Ha simplificado la vida al ciudadano, ha ampliado los

horarios de las oficinas, ha eliminando desplazamientos y papeles, ha acortado tiempos de tramitación, ha eliminado barreras y trámites. Y, lo que es más importante, permite al ciudadano elegir la forma de relacionarse con ellas.

Gran parte de la imagen de modernización de la Administración se debe a las TIC.

¿Qué aspectos consideras mejorables en lo que respecta a la gestión de las tecnologías de la información en la AGE?

A pesar de que la Administración de hoy ofrece casi el 98% de los procedimientos adaptados a la Ley y servicios más sofisticados, el uso por la ciudadanía es bajo aún, por lo que hay que conseguir uso masivo de estos servicios electrónicos, que en definitiva, significa conseguir la usabilidad y la confianza suficiente.

En la administración quedan por abordar unas cuantas transformaciones. Transformación con el significado de metamorfosis y reforma. Porque el escenario económico, social y tecnológico ha cambiado, la administración también necesita hacerlo. Difícilmente se encajan estos cambios en algunos modelos de la Administración.

Desde esta perspectiva, no es necesario sólo un cambio de gestión en las tecnologías, sino en la organización de la Administración.

Si la organización ve las TIC como un “carga”, la política a aplicar sería el recorte y la pura eficiencia. Sin embargo, el recorte como única solución agrava la situación. Y la misma cuestión se puede plantear sobre los recursos humanos.

Un gran reto pasa por sustituir el criterio de “cada uno a su competencia” por el de “hacerlo entre todos”. Una gestión de las TIC de reinos de

taifas es una gestión cerrada y rígida, en la que se pierde la flexibilidad, la creatividad y se desperdicia el esfuerzo.

La solución está en el equilibrio: dar importancia a las TIC en la organización y a los presupuestos como instrumentos para modernizar, racionalizar costes y elevar la eficiencia. Integrar y consolidar todo lo que puede calificarse como servicios comunes estandarizados con una única gestión y explotación.

Una nueva forma de gestión implica cambios en la gestión, en la organización. En estos momentos, es bastante sensato plantear la creación de un Centro de gestión y explotación de esos recursos comunes (redes de telecomunicaciones, centros de respaldo, servicios de intermediación, servicios de correo electrónico, de gestión de nóminas, colaborativos, etc.), descargando de tareas a los Departamentos y propiciando centrarse en el negocio. Un cambio importante es compartir también el coste y, por tanto, la contratación.

En la situación económica actual, y a partir de tu experiencia en la administración y en la gestión de las TIC, ¿propondrías alguna medida de ahorro en este ámbito que no afectase a la calidad de los servicios, y en caso afirmativo cuál sería? Pongo por delante que no sólo hay que buscar medidas de ahorro en las TIC. Una buena gestión de recursos humanos ofrece muchas posibilidades de ahorro: como la asignación dinámica de equipos o la adecuación de funciones.

Es obvio que hay que plantear objetivos a corto y medio plazo pero, hay que tener una visión a largo.

Concentrar la gestión de la nómina y toda la gestión de recursos hu-

manos ahorra en la gestión y en equipo administrativo. Se puede gestionar mejor si está más estandarizado y centralizado. Además de eliminar los costes de sistemas dedicados en cada organismo.

Así como todo lo que se encamine a la consolidación de redes de comunicaciones paralelas a la Red SARA, la concentración de los servicios de correo electrónico, la concentración de los Centro de procesos de datos de pequeño tamaño, el establecimiento de uno o dos centros de recuperación de desastres. Se abren muchas posibilidades en servicios colaborativos, “bajo demanda”, la integración de voz y datos. El catálogo de patrimonio también podría ser un apartado susceptible de cambios, convirtiéndose en una central de compras para abaratar los costes y facilitando los contratos de copago.

Es necesario un cambio de mentalidad y pensar que cosas que ahora hacemos autárquicamente pueden ser servicios (como el puesto de trabajo informático).

En otro orden de cosas, deberíamos abrir una línea de innovación como un componente estratégico para hacer frente los retos de 2015.

Más allá de las TICs, ¿qué cambios has percibido en la Administración Pública en estos veinte años?

En cuanto a los cambios externos, son más notables aquellos relativos a las relaciones con el ciudadano: objetivamente, hay una sensibilidad mayor en el trato con éste, un acercamiento y un intento de mejorar su percepción de la administración.

También ha habido una mayor colaboración de las tres administraciones (que se está perdiendo).

En cuanto al funcionamiento interno, apenas se aprecian los cam-

bios. No hemos avanzados hacia la profesionalización de la administración, ni en la gestión de personal o en la provisión de personal. Seguimos con lo que en Francia se llamó la “buromanía” y la rigidez, en la que se castiga la discrepancia y se motiva poco.

Respecto a las TIC, en algunos organismos hay una sinergia entre éstas - los procedimientos - la normativa - la organización, lo que podríamos llamar un alineamiento de la organización, con el “negocio” que ha dado resultados. Pero, en la mayoría, no se contempla las TIC como una oportunidad.


Nuestro cuerpo es uno de los de más reciente creación en la Administración. El reconocimiento a la labor de los TIC ha ido aumentando con los años, pero aún somos un colectivo relativamente desconocido. ¿Consideras que en estos años se ha avanzado en este sentido? ¿Cómo ves el futuro para nuestro colectivo?

El error está en hablar de cuerpos (con ese halo de rivalidad), en lugar de hablar de personas, conocimientos, capacidades y competencias. Durante la última década, el papel del responsable de los sistemas y tecnologías de la información ha evolucionado, como resultado del impacto que la información y la tecnología ha tenido sobre los procesos de negocio. El responsable en tecnologías no es responsable sólo del funcionamiento de los sistemas, la mayor transformación de los procesos ha sido impulsada por los tecnólogos.

En esto, la Administración también va por detrás de la sociedad, encasillando a los TICs en labores puramente técnicas, de gerentes de tecnologías, cuando el rol del CIO ha evolucionado y en el resto del mundo laboral la mayor alineación

CEO-CIO tiende a ser natural, ya que resulta difícil no hablar de tecnología y de sus implicaciones para el negocio en una reunión de Comité Directivo.

El futuro deseable para nuestro colectivo pasa por ocupar una posición de liderazgo y no de gerente de TI. Por, participar en las decisiones, entender de tecnologías, comprender los requerimientos de negocio y facilitar la interacción con otros departamentos. La innovación va a ser fundamental en el futuro y, para ello, hay que entender la tecnología y sus relaciones con los procesos y las personas.

La transformación vendrá de una posición más abierta a la “innovación colaborativa”, a crear coaliciones con ciudadanos, empresas y administraciones. La colaboración está impregnando hasta los desarrollos TIC, algunos de los servicios se convertirán en una “commodity” y ya existe el concepto del hardware libre. La innovación será un punto diferencial en las organizaciones y también en la administración. 

Rafael Chamorro



En primer lugar, nos gustaría conocer cual ha sido tu trayectoria profesional desde que te incorporaste a la Administración.

He tenido la suerte de trabajar en puestos relacionados con los tres temas que considero más relacionados con mi formación: las nuevas tecnologías, la comunicación y el turismo. Mi primera plaza de funcionario fue en la Biblioteca Nacional como Jefe de Servicio de Sistemas Informáticos.

En relación con las nuevas tecnologías fui Coordinador de la Dirección General para el Desarrollo de la Sociedad de Información, dónde viví de primera mano los sucesivos planes que se lanzaron para fomentar las tecnologías tanto en las Administraciones Públicas como en el país en general. También fui Subdirector

General de Sistemas y Tecnologías en el Ministerio de Fomento.

En el plano del periodismo, estuve en el Gabinete de Prensa del Ministerio de Administraciones Públicas y también fui Vocal Asesor en el Gabinete del Secretario de Estado de Comunicación.

Finalmente, en el campo del turismo entré en Turespaña como Jefe de Área de Informática, pero desde el año 2006 he estado en las Oficinas Españolas de Turismo en el exterior, primero en la de Nueva York como Director Adjunto y, desde hace dos años, en la Embajada de España en Noruega como Consejero de Turismo para dicho país e Islandia.

De entre los proyectos en los que has participado en estos años, ¿guardas un recuerdo especial de alguno? ¿Por qué motivo?

De los proyectos relacionados con las tecnologías hay tres de los que tengo muy buenos recuerdos: la puesta en marcha del primer web de la Biblioteca Nacional en 1995, uno de los primeros de la Administración General del Estado y que, prácticamente, realicé en mi ordenador personal a coste cero; el segundo sería la puesta en marcha en el año 1998 de la nueva web del Ministerio de Administraciones Públicas, que permitió tener espacios propios a los centros como el INAP o Muface, y que enlazaba al resto de los diversos servicios internet de las Administraciones Públicas y, mucho más recientemente, en el Ministerio de Fomento, en el periodo 2004-2006 el plan estratégico que pusimos en marcha, dónde se avanzó mucho en la puesta en marcha de la Administración Electrónica.

La utilización de las tecnologías de la información se ha incrementado exponencialmente durante los últimos veinte años en la Administración. ¿En qué campos han supuesto las TIC un cambio más profundo y positivo?

El cambio más profundo ha sido, sin duda, en el día a día de los funcionarios públicos, dónde ya es inconcebible que un trabajador no cuente con un ordenador en su puesto de trabajo. El trabajo consiste, para muchos empleados públicos, en estar frente a un ordenador, con las ventajas e inconvenientes que conlleva. Internet igualmente ha sido un cambio muy profundo, que ha cambiado el paradigma: los ciudadanos ya no tienen que ir a la Administración, ésta se encuentra a su alcance a través de

cualquier pantalla que utilicen, ya sea fija o móvil. Sin duda, este segundo cambio es el más positivo.

¿Qué aspectos consideras mejorables en lo que respecta a la gestión de las tecnologías de la información en la AGE?

Muchos. No tanto en la gestión, como en las propias Administraciones. Nos falta que la revolución que ya ha cambiado nuestros hogares y nuestras vidas, también cambie la Administración. Y las formas de hacerlo son múltiples. Por citar unas pocas: más transparencia, más participación ciudadana, nuevas formas de trabajo, estructuras diferentes, simplificación administrativa. No es tanto una nueva forma de gestión de las TIC, como una nueva forma de gestión.

En la situación económica actual, y a partir de tu experiencia en la administración y en la gestión de las TIC, ¿propondrías alguna medida de ahorro en este ámbito que no afectase a la calidad de los servicios, y en caso afirmativo cuál sería?


Lo principal, desde mi punto de vista, sería que se repensaran seriamente los trámites que se piden a los ciudadanos y lo que la tecnología puede conseguir. Por ejemplo, si la Administración ya tiene la capacidad de obtener la información relativa a un ciudadano por diversos cauces, habría que evitar al mismo que tuviera que aportar dicha información. Simplificación, simplificación y simplificación. Demasiados trámites. En esta época, los ciudadanos nos piden soluciones, no trabas. Las TIC pueden ayudar a conseguir una administración mucho más eficiente y no tiene por qué dejar de ser garantista.

Más allá de las TICs, ¿qué cambios has percibido en la Administración Pública en estos veinte años?

Uno principalmente, los ciudadanos y los empleados públicos, que no dejamos de ser ciudadanos, somos diferentes de lo que éramos hace 20 años. Sabemos que queremos y lo que esperamos de la Administración. Queremos un servicio de calidad y esperamos que la Administración Pública nos lo aporte. Esa presión ciudadana hace que las Administraciones Públicas no tengan más remedio que evolucionar y prestar un servicio de calidad. El problema está cuando, por muchos factores, no es posible una adaptación rápida de las Administraciones.

Nuestro cuerpo es uno de los de más reciente creación en la Administración. El reconocimiento a la labor de los TIC ha ido aumentando con los años, pero aún somos un colectivo relativamente desconocido. ¿Consideras que en estos años se ha avanzado en este sentido? ¿Cómo ves el futuro para nuestro colectivo?

En los últimos 20 años el colectivo TIC ha pasado de ser una gran incógnita a ser reconocido y valorado. El futuro es prometedor, pero habrá que superar muchos retos, entre ellos, el encaje que tendremos en las nuevas Administraciones Públicas. El problema no es tanto el futuro, como el presente. Estamos viviendo una época muy complicada. Ahora más que nunca debemos facilitar a los ciudadanos las soluciones que nos demandan. Los servicios públicos tienen que ser de calidad y para ello las nuevas tecnologías pueden ser la solución. La transparencia es una de las claves. Tiene que ser posible conocer cuanto cuestan los servicios que se prestan, para que el ciudada-

no los valore, y para garantizar una correcta gestión del gasto público. Y nuestro colectivo es clave para conseguir dicho reto. 

En los últimos 20 años el colectivo TIC ha pasado de ser una gran incógnita a ser reconocido y valorado. El futuro es prometedor, pero habrá que superar muchos retos, entre ellos, el encaje que tendremos en las nuevas Administraciones Públicas

Fernando de Pablo



En primer lugar, nos gustaría conocer cual ha sido tu trayectoria profesional desde que te incorporaste a la Administración.

Como muchos otros compañeros, tras once años de actividad en la empresa privada, fui destinado en 1993 al Departamento de Informática (DIT) de la Agencia Tributaria. En el DIT ocupé distintos puestos (Técnico Superior, Jefe de Servicio, Jefe de Área, Consejero Técnico y Subdirector General Adjunto, desde 1998) en las SG de Rentas y Patrimonio y de Aplicaciones. Fundamentalmente era responsable de desarrollo de aplicaciones corporativas y servicios de la oficina virtual. También otras tareas como la coordinación con el MAP en los proyectos de administración electrónica o grupos de trabajo de la UE y la OCDE.

En 2006 la Agencia Tributaria crea la Delegación Central de Grandes Contribuyentes (DCGC) con una estructura novedosa dada la importancia de los contribuyentes adscritos (unos 2.000 que representan casi el 40% de la recaudación total de la AEAT y el 80% de la información de terceros). Fui Jefe de Dependencia de Gestión de Medios y Recursos (recursos humanos, gestión económica, soporte informático, calidad de la información). La relación con los grandes contribuyentes, esencialmente electrónica, me ayudó a tener en cuenta las necesidades reales y dificultades de las empresas.

En mayo de 2009, para mi sorpresa, me llaman para ocupar el puesto de Director General para el Impulso de la Administración Electrónica (DGIAE). Supongo que es la par-

te más conocida de mi trayectoria profesional: puesta en marcha de la Ley 11/2007, desarrollo normativo, infraestructuras, servicios, presencia internacional de España, etc. En dos años y medio, además de la crisis económica y la importante caída presupuestaria viví el paso por cuatro ministerios (Administraciones Públicas, Presidencia, Política Territorial y Hacienda) con las dificultades que estos cambios llevan consigo.

Actualmente soy vocal en el Servicio de Planificación y Relaciones Institucionales de la Agencia Tributaria. Me encargo especialmente del desarrollo de convenios de colaboración entre administraciones para reducir cargas a ciudadanos y empresas, mejorar la eficiencia interna de cada administración y combatir diversos tipos de fraude. Siempre he creído que la colaboración y la cooperación son esenciales en España para la mejora del funcionamiento del conjunto de administraciones.

De entre los proyectos en los que has participado en estos años, ¿guardas un recuerdo especial de alguno? ¿Por qué motivo?

He tenido mucha suerte, la Administración me ha dado oportunidades de estar en proyectos que dejan huella no sólo profesional, sino también personalmente.

Los años del DIT fueron muy especiales, por mencionar algunos que no olvido: el proceso de centralización de aplicaciones desde BDN y 56 BDP para construir una Base de Datos Consolidada (BDC), la puesta en marcha de las presentaciones por internet, los primeros envíos de da-

tos fiscales a los contribuyentes, la reprogramación de las aplicaciones de Inspección a entorno documental, el pago mensual de 100 € a las madres trabajadoras, la implantación del suministro de información a otras administraciones ...

También guardo un recuerdo muy especial de la puesta en marcha de la DCGC y, cómo no, de la entrada en vigor de la Ley 11/2007 con sus proyectos asociados. Tras el efecto 2000 y la entrada del euro, otro reto para los profesionales TIC, y creo sinceramente que un éxito colectivo reconocido internacionalmente.

Siempre trabajos en equipo, con las tensiones propias de las aplicaciones críticas y la necesidad de mantener la calma cuando hay errores. No encuentro reconocida a la administración y al funcionario en el estereotipo que existe.

La utilización de las tecnologías de la información se ha incrementado exponencialmente durante los últimos veinte años en la Administración. ¿En qué campos han supuesto las TIC un cambio más profundo y positivo?

La AGE funciona mucho mejor, con menores costes, mejores parámetros de gestión y menos personal que hace veinte años (mucha gente no lo sabe), mientras tanto los ciudadanos han aumentado un 20% y las empresas casi un 50%. La informatización supuso mejoras en la eficiencia y la telematización más eficiencia aún, menos colas y una reducción significativa de cargas administrativas para ciudadanos y empresas.

A pesar de la caída presupuestaria, se mantiene la calidad de los servicios públicos y seguirá ocurriendo los próximos años, porque una parte importante de la carga de trabajo se

ha desplazado ya a internet. La implantación de la cita previa en los procedimientos masivos hace que la tramitación presencial sea más cómoda.

La administración electrónica en la AGE han permitido, por otra parte, que la transparencia real sea posible y dependiente de decisiones políticas y organizativas porque los sistemas son auditables y están preparados para asumirla.

La situación no es idílica, desde luego, pero en términos generales la AGE ha dado un salto muy importante en la calidad de los servicios públicos. Habría sido imposible sin el aporte de este cuerpo.

¿Qué aspectos consideras mejorables en lo que respecta a la gestión de las tecnologías de la información en la AGE?

Es evidente para todos nosotros que es imprescindible un cambio organizativo que permita aprovechar economías de escala y desarrollar infraestructuras comunes, minimizando costes y mejorando la flexibilidad de los desarrollos. No es un mero cambio tecnológico que afecte exclusivamente a las áreas TIC, en mi opinión, sino más bien un cambio organizativo de las subsecretarías en su conjunto. La estructura de las TIC en la administración es un reflejo de la organización de la propia administración: donde hay unidad de decisión hay racionalización por sí misma. Si unimos la situación de la AGE a Comunidades Autónomas y Entidades Locales apreciamos la dimensión real y las posibilidades de mejora que existen aplicando las TIC en Justicia, Sanidad o Educación o la mera tramitación administrativa de procedimientos comunes.

Por otro lado, simplificar no es sólo poder hacer los trámites por

La AGE funciona mejor que hace veinte años, pero, es imprescindible un cambio organizativo que permita aprovechar economías de escala y desarrollar infraestructuras comunes, minimizando costes y mejorando la flexibilidad de los desarrollos

Las TIC no son una “utility”, sino el corazón de la innovación en las administraciones. En las grandes multinacionales están representadas al más alto nivel en los comités de dirección

internet. Debe haber un verdadero replanteamiento de los procedimientos administrativos (el “rethinking eGovernment services” de la OCDE) con las posibilidades que internet permite y cambios legislativos que lleven a la unidad de mercado. De nuevo no es un tema tecnológico, sino organizativo con consecuencias tecnológicas.

También debemos ser autocríticos con la heterogeneidad, la usabilidad y sencillez de las aplicaciones implantadas e incorporar al usuario en el diseño de las mismas, encontrar un punto de equilibrio siempre complejo entre la facilidad de uso y la seguridad para llevar masivamente a los ciudadanos a la tramitación por internet, incluso obligando.

Sin perder la rigurosidad presupuestaria podrían plantearse cambios con respecto a algunas rigideces en el mundo TIC: la solución más barata no suele ser la más adecuada, diferencia irreal entre cap. 2 y 6, flexibilizar el cierre de ejercicio... Los proyectos TIC exigen una implicación organizativa que, si no existe, puede hacer que su planificación, incluso su éxito, peligre.

En la situación económica actual, y a partir de tu experiencia en la administración y en la gestión de las TIC, ¿propondrías alguna medida de ahorro en este ámbito que no afectase a la calidad de los servicios, y en caso afirmativo cuál sería?

El objetivo debe ser ahorrar en la prestación completa de los servicios públicos. Y eso se consigue aplicando tecnología de una forma inteligente, que debe considerarse más una inversión que un gasto. Defender el presupuesto TIC no es corporativo, sino racional: es uno de los sectores de futuro del país, reconocido por

todos los estudios internacionales, si queremos cambiar a modelos económicos más sostenibles. Entendiendo la situación extraordinaria actual, con la que todos debemos estar implicados, debería ser un campo prioritario de inversión.

Dicho esto: economías de escala en los proyectos, en las contrataciones, más globales y más horizontales. Concentrar contrataciones en comunicaciones e infraestructuras, buscar la mayor eficiencia en la externalización de servicios horizontales no estratégicos, impulsar el teletrabajo, el e-learning, las videoconferencias y las herramientas colaborativas serán líneas de actuación de los próximos años. Todo acompañado de la estructura de gobernanza TIC y los cambios normativos necesarios.

Como el ahorro sólo viene por el uso efectivo de los servicios electrónicos hay que acelerar el proceso de digitalización de la sociedad, planteando el canal de internet como exclusivo para relacionarse con la administración siempre que sea posible. Y aprovechar las posibilidades de las redes sociales, para extraer el talento colectivo y como instrumento para desarrollar la transparencia, la participación y la colaboración.

Más allá de las TICs, ¿qué cambios has percibido en la Administración Pública en estos veinte años?

Es falso decir que la Administración no ha cambiado, no sólo en funcionamiento y eficacia, sino también en la consideración y sensibilidad hacia los problemas de los ciudadanos. Lo que es compatible con asegurar que debe cambiar aún más y más rápidamente, como el resto de los sectores en estos tiempos.

Antes era necesario disponer del personal donde estaban los ciudada-

nos, con la tramitación electrónica no es necesario. Este cambio revolucionario ha posibilitado la implantación de nuevos modelos organizativos no basados en los clásicos criterios de competencia provincial permitiendo “deslocalizar” la capacidad de gestión.

Ahora no hay un problema técnico a que un funcionario autonómico canario resuelva una tramitación de la administración central generada en Segovia, como no lo hay que, en un momento de pico de trabajo, un funcionario de la Seguridad Social resuelva o colabore en un trámite de la Agencia Tributaria, o viceversa, por poner ejemplos. No digo que sea fácil, digo que ahora no hay problemas técnicos.

Hay sensibilidad a favor de los ciudadanos por parte de la administración pero también, muy importante, un cambio de un ciudadano mucho más exigente que sabe que estamos para ayudarle, no para molestarle. En este sentido falta una visión “centrada en el ciudadano” no de una administración aislada, sino del conjunto de administraciones: un tema nuclear para el futuro de nuestro país.

También “he percibido” que en estos 20 años nos hemos vuelto 20 años más viejos. Y es un tema estratégico para el futuro de la Administración Pública: una política de personal que permita renovar los profesionales porque en unos años puede emerger una brecha generacional y tecnológica con consecuencias muy negativas.

Nuestro cuerpo es uno de los de más reciente creación en la Administración. El reconocimiento a la labor de los TIC ha ido aumentando con los años, pero aún somos un colectivo relativamente desconocido. ¿Consi-

deras que en estos años se ha avanzado en este sentido? ¿Cómo ves el futuro para nuestro colectivo?

En 2002, con motivo del décimo aniversario, escribí un artículo reivindicativo en Boletic: “Cuando éramos más jóvenes”, como la canción de Sabina. Recordaba, con un poco de nostalgia, cómo habíamos cambiado desde el tiempo en que preparábamos la oposición. También denunciaba lo que creía una pobre representación de las TIC en la estructura de la administración. El resumen era que si teníamos que ver de forma rápida qué importancia se le daba a un determinado sector en la administración podíamos tomar dos variables: el presupuesto y la posición de sus unidades dentro del organigrama general.

En este tiempo el cambio más importante que ha dado la administración ha venido de la mano de la tecnología, no tengo dudas. Releyendo el artículo creo que algunas de las cosas que se decían permanecen de actualizadas. Las TIC y sus profesionales tienen un amplio reconocimiento moral, pero no estructural. Y es claro para todos que la tecnología es una compañera imprescindible para acometer cualquier cambio, proyecto o acción de mejora.

Las TIC no son una “utility”, sino el corazón de la innovación en las administraciones. En las grandes multinacionales están representadas al más alto nivel en los comités de dirección. Salvo honrosas excepciones esto no ocurre en la AGE. Y es fácil analizar cómo las administraciones más modernas, las más eficientes, las mejor consideradas entre los ciudadanos son aquellas que más apuestan por las tecnologías (en presupuesto y en estructura).

Por otro lado, nuestro deber como empleados públicos, más que nunca ahora, es darlo todo y demostrar el va-

lor de las TIC para seguir mejorando los servicios públicos, especialmente en estos años de crisis. Nuestro cuerpo debe tener un papel protagonista en los cambios que se avecinan.

El fin de semana estaba con mi familia en una librería y, consultando el último libro de Amin Maalouf (“Los desorientados”), me quedé con la frase de la contraportada: “Más vale equivocarse en la esperanza que acertar en la desesperación”. Pues eso.

Aprovecho la oportunidad que me brinda Boletic de compartir estas reflexiones sobre mi vida profesional en la administración para agradecer a los muchos compañeros con los que he trabajado en estos años el espíritu de colaboración que siempre he encontrado. 