

Las TIC, de herramienta a palanca.



CARMEN CABANILLAS SERRANO

Presidenta de Astic

En estos tiempos excepcionales desde ASTIC queremos llamar la atención sobre nuestros héroes silenciosos, casi siempre olvidados, y sin embargo esenciales para provisionar y sostener los servicios públicos en todas las circunstancias, incluida la pandemia.

Nos referimos al colectivo de funcionarios TIC, en su más amplia extensión (desde los Técnicos Auxiliares de Informática al Cuerpo de Gestión de Sistemas de Informática y al Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado).

A todos y todas, a cada persona que apoya y presta sus servicios cada día sin desfallecer aportando su conocimiento, ilusión y entrega para garantizar que la tecnología está al servicio de su organización, liberando servicios públicos que aportan valor, implementando el teletrabajo y el trabajo colaborativo a distancia. Al colectivo TIC que posibilita, a través de la tecnología, el trabajo de todos los empleados públicos, también el de los altos cargos de la Administración. A todos y cada uno, desde aquí queremos daros las gracias por vuestra profesionalidad y vocación de servicio público.

No estamos solos, nos acompañan espléndidos profesionales de diferentes perfiles con los que aunamos esfuerzos para diseñar los servicios públicos adecuados a la demanda y a las oportunidades, y, por supuesto, no quiero olvidarme de las empresas tecnológicas, nuestras compañeras inseparables de viaje, a las que quiero desde aquí agradecer el apoyo brindado en la titánica labor de preparar de forma casi instantánea miles de puestos de trabajo.

Nos enfrentamos a un reto difícil, estamos llamados a participar activamente en la remodelación de la Administración Pública, tal y como nos demanda la sociedad. Y estoy segura de que estaremos ahí, que daremos la batalla para mejorar la administración que conocemos hoy.

Como consecuencia de la crisis generada por el virus SARS-CoV-2, Covid19, la Unión Europea ha aprobado los Fondos de Recuperación y Resiliencia, cuyo alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 se evidencia en aspectos tales como: la protección medioambiental, económica y social, introduciendo una clara apuesta por la transformación digital como palanca para reactivar la economía.

Dentro de este marco se desarrolla el Plan del Gobierno “Estrategia España Digital 2025”, del que destacaré especialmente su apuesta renovada por la simplificación administrativa, consolidando los trabajos ya iniciados para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos y empresas, ofrecer una información más sencilla y personalizada, y la colaboración territorial que nos permitirá construir servicios públicos extremo a extremo, primando la transversalidad, la reutilización inteligente de la información, la intensificación de las propuestas de datos abiertos y, por supuesto, la introducción de la inteligencia artificial con el fin de mejorar la eficiencia de los servicios públicos. No es posible tener éxito en esta tarea sin conocer el contexto, el marco normativo general y específico que dirige las administraciones públicas cuyo fin es garantizar los valores y principios constitucionales.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tienen en el contexto actual la consideración de “palanca” facilitadora de la transformación, lejos ha quedado la visión de las TIC como una simple herramienta, las TIC son imprescindibles para la supervivencia de cualquier organización, son un potente acelerador de innovación y de transformación que nos permiten mejorar la eficiencia, impulsar la creación y oferta de nuevos servicios, habilitar nuevos canales y modelos de colaboración y posibilitan la co-creación de valor. La clave del éxito en una organización reside en su capacidad de adaptación y transformación, en su resiliencia, y la administración no sólo no es ajena a ello, sino que debe dar ejemplo.

Los y las TIC hemos formado parte de la modernización administrativa, hemos fomentado el cambio y transformado los Centros de Proceso de Datos (CPD), y también el diseño y prestación de los servicios públicos. Desde los antiguos mainframe de los años 60 hasta los sistemas abiertos, la virtualización o la nube, hemos sabido adaptar y combinar metodologías de desarrollo tradicionales con metodologías ágiles más flexibles, hemos incorporado metodologías de calidad a la prestación de los servicios de TI aplicando estándares, hemos, en definitiva, incorporado la innovación que aporta la tecnología en beneficio de nuestras organizaciones.

La incorporación de las denominadas “nuevas tecnologías” ha tenido un gran impacto en los servicios públicos durante estos años, ha permitido mejorar su eficacia y eficiencia, su agilidad y flexibilidad adoptando diseños más modulares. Los TIC también han contribuido, junto a otras unidades horizontales como las inspecciones de servicios, a implementar planes de simplificación, que permiten eliminar tareas administrativas y trabas burocráticas a ciudadanos y empresas, y a la propia administración, escasa de gestores.

El actual marco jurídico (leyes 39 y 40/2015) establece de manera clara la obligatoriedad de que el Procedimiento Administrativo sea electrónico y que las comunicaciones entre unidades administrativas se realicen a través de este medio.

La propia ley en su exposición de motivos así lo reconoce: La tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos, sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones. Porque una Administración sin papel basada en un funcionamiento íntegramente electrónico no sólo sirve mejor a los principios de eficacia y eficiencia, al ahorrar costes a ciudadanos y empresas, sino que también refuerza las garantías de los interesados.

Nuestros logros son palpables, como demuestran diversos informes europeos, como el acreditado Índice de Economía y Sociedad Digital Europeo, donde España al-

canza el segundo puesto en materia de servicios digitales y en datos abiertos. Pero debemos seguir alerta, estos éxitos aunque notables no son suficientes, es tiempo de reorientar nuestra visión para construir la administración del futuro.

Nuestro papel ahora es, si cabe, más importante que nunca. La tecnología, por sí misma, no será capaz de conseguir la transformación digital ni potenciará el uso de la Inteligencia artificial en la Administración Pública, no es suficiente con adquirir licencias o servicios. Debemos liderar nosotros el proceso, desde nuestra experiencia y conocimiento, para conseguir una administración pública renovada, más cercana e inclusiva, más ágil y resiliente, una administración pública personalizada, que ofrezca atención multicanal y cuyo centro sean no solo los ciudadanos y empresas, a las que debe prestar sus servicios, sino también sus propios empleados públicos.

Para asegurar el éxito en este ambicioso proyecto, será necesario diseñar la estrategia, seguir los estándares y buenas prácticas (incluyo como referencia los principios de ITIL 4 que, en mi opinión, pueden ofrecernos un punto de partida): “partir de donde estamos, enfocarnos en aportar valor, realizar procesos iterativos con retroalimentación, fomentar la colaboración, pensar y trabajar de forma holística, mantener los procedimientos simples y prácticos y optimizar primero para automatizar después”.

Estamos llamados a participar activamente en la transformación de la administración, aportando nuestro conocimiento y experiencia, no solo en tecnología, también del negocio, de los servicios prestados por nuestras organizaciones, y de la normativa administrativa, de los esquemas nacionales de interoperabilidad y seguridad, de las normas asociadas a la administración electrónica, de la gestión económico-presupuestaria, de función pública, y un largo etc.

Requieren atención especial aspectos muy concretos, destaco algunos de los, a mi juicio, más relevantes:

- la gobernanza del dato contemplando su ciclo integral,
- la protección de los datos personales, persiguiendo la privacidad desde el diseño y por defecto,
- la ciberseguridad, y
- la reutilización inteligente de la información y los datos.

Para innovar necesitamos flexibilizar los sistemas de contratación y compras actuales que, aprovechando las TIC, logran máxima economía y eficiencia, e incluyen los controles necesarios ex ante, durante y ex post.

Precisamos contar con un directivo público que conozca la tecnología, que sepa utilizarla en provecho de su organización, y perfiles TIC en puestos directivos, en las diferentes unidades horizontales, para apoyar la innovación y la transformación.

Las Subdirecciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones no disponen de tiempo para la reflexión, están inmersas en un trabajo frenético para crear y mantener los servicios, con escasa dotación de personal e insuficiente presupuesto. En ocasiones son sometidas a un traumático proceso de escisión para dar cabida a nuevos departamentos ministeriales. A pesar del apoyo de la Secretaria General de la Administración Digital, muy valorado e imprescindible, la pérdida de recursos humanos y trabajos estériles para clonar y reubicar los servicios conlleva un esfuerzo y un gasto inútil, un desperdicio, que no nos debiéramos permitir.

Si observamos el papel de los máximos responsables de tecnología (CIO) en el ámbito empresarial, podemos comprobar su evolución. Han pasado de ser los responsables del departamento técnico a ser ejecutivos importantes que forman parte del Consejo de Administración. Las empresas han sabido reconocer el determinante papel de la tecnología en su crecimiento e incluso en su supervivencia.

No parece suceder lo mismo en la administración, el modelo de gobernanza TIC, creado en el Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, que persigue conseguir una política TIC común a toda la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, se ha mostrado insuficiente.

La realidad es cada vez más compleja e incierta, debemos abstraernos del momento presente y proyectarnos para construir un nuevo modelo. Nos esperan tiempos nuevos en los que los trabajos rutinarios serán realizados por robot (RPA), los algoritmos de Inteligencia Artificial gobernarán parte de los servicios públicos apoyándonos en labores de prevención y actuación en ámbitos diversos (ciberseguridad, analítica prescriptiva, ...). Sin embargo, tenemos que mantener las garantías y nuestra actitud vigilante, los algoritmos pueden introducir sesgos que debemos detectar y evitar. La tecnología debe ser gobernada por nosotros, tenemos la capacitación e inteligencia necesaria para poder elegir cuál nos interesa y cuándo emplearla en beneficio nuestro.

Si buscamos una transformación real de la administración, es momento de centrarnos en su principal activo, sus empleados públicos. Necesitan contar con medios

“La tecnología debe ser gobernada por nosotros, tenemos la capacitación e inteligencia necesaria para poder elegir cuál nos interesa y cuándo emplearla en beneficio nuestro.”

suficientes y con competencia digital adecuada, necesitamos invertir en su formación y dotarles de las herramientas de trabajo necesarias.

Es fundamental para todos aprovechar el talento allá donde se encuentre. No importa la localización concreta, las tecnologías nos facilitan trabajar y colaborar desde cualquier ubicación (si contamos con la adecuada conectividad por supuesto, una de nuestras grandes fortalezas como país).

Las TIC nos permiten constatar nuestra “ubicuidad”. Es hora de revisar normas antiguas, como la relativa al deber de residencia, aún vigente (regulada en el art. 77 de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado de 1964).

Nos encontramos en un entorno VUCA (volátil, de gran incertidumbre, complejo y ambiguo), en el que la tecnología introduce cambios a un ritmo trepidante. Es preciso construir un espacio para pensar, para colaborar con el resto de departamentos y administraciones en el diseño de una administración más inclusiva y accesible.

Los y las TIC hemos demostrado sobradamente nuestra vocación de servicio público, conocemos y entendemos la tecnología, a muchos de nosotros nos apasiona. Estoy segura de que si se nos brinda la oportunidad seremos capaces de aprovecharla en beneficio de nuestras organizaciones, en beneficio de la sociedad, tomando parte activa en el diseño de la administración del futuro desde dentro, desde la experiencia y el conocimiento de la administración.

El plan de recuperación reivindica las TIC como palanca, persigue el avance de la digitalización, la capacitación digital de la población, la modernización de las administraciones públicas a través del uso de tecnologías disruptivas como la IA y el refuerzo en materia de ciberseguridad, se alinea con la industria 4.0 o cuarta revolución industrial para transformar las administraciones públicas en organizaciones inteligentes gracias al uso de las TIC pero sin nosotros se quedará en un plan más, no logrará sus objetivos.

Mira de cerca al presente que estás construyendo, porque debe parecerse al futuro con el que sueñas.
(Alice Walker). *