

FERNANDO GONZÁLEZ-LLANA

DIRECTOR DE SECTOR PÚBLICO EN MADRID DE T-SYSTEMS

La importancia de los servicios dinámicos para las Administraciones Públicas y la sociedad

Últimamente escuchamos hablar con frecuencia acerca de los servicios dinámicos. Esta tendencia no es fruto del azar, sino que surge de la necesidad de administraciones y empresas de ajustarse a un estilo de vida y a una forma de entender los negocios y relaciones de manera más dinámica y móvil.

Si nos subimos a la máquina del tiempo y retrocedemos unos años, quizá viene a nuestra memoria la imagen de una Administración Pública obsoleta, anticuada, rígida. En una palabra: inoperativa. Una Administración que invitaba a que la pereza viniera a nosotros a la hora de hacer cualquier gestión, trámite burocrático o lo que tocara. Las colas de espera, los cambios de ventanilla, el papeleo interminable o la tardanza en las respuestas son sólo algunas de las cosas que caracterizaban a nuestra

Administración antes de la llegada de la eAdministración.

¿Pero qué es la eAdministración? ¿Qué conlleva? La respuesta es aparentemente sencilla: consiste en aplicar las mejores prácticas y soluciones que nos ofrecen las TIC a la Administración Pública, para que el trabajo que desarrollan los empleados públicos, las gestiones que realizan los ciudadanos y las relaciones que mantienen entre sí las distintas administraciones en todos los niveles dispongan de las mejores herramientas para facilitar el trabajo los unos a los otros y hacer de la Administración un servicio eficaz e inteligente.

Aunque cuando escuchamos la palabra crisis vienen a nosotros connotaciones negativas, muchas veces se sacan de ellas puntos muy positivos, porque son épocas en las que las se agudiza el ingenio y surgen las ideas

más innovadoras. También son etapas en las que escasean los recursos, se ajustan los presupuestos y las inversiones, en ámbitos como el tecnológico, se reducen. De la necesidad de adaptarnos a esta situación nacen los servicios dinámicos. Servicios que nos permiten disfrutar de la mejor tecnología de una forma más rentable.

Por ejemplo, el pay-per-use es un modelo de pago cada vez más ofrecido por los proveedores y demandado por los clientes, ya que permiten pagar única y exclusivamente por el uso que se hace de los servicios tecnológicos contratados, sin tener que pagar un fee mensual estático haga o no uso el cliente.

Dado que las necesidades de las Administraciones Públicas son cambiantes, los servicios dinámicos también ofrecen una flexibilidad que se ajusta a los picos de demanda, pudiendo au-

mentar o disminuir el nivel de servicio requerido rápidamente. Por ejemplo, si de repente los controladores aéreos decidieran iniciar una huelga, posiblemente AENA necesitará una mayor capacidad de su hosting para dar servicio a todos los usuarios que se van a meter en su página para visitar el transcurso de la huelga. De una rápida capacidad de respuesta depende la calidad del servicio ofrecido.

Servicio dinámicos es también lo que ofrece el Cloud Computing. Esta solución ha permitido que la tecnología se democratice. Es decir que las pequeñas organizaciones se beneficien de las mismas ventajas que las grandes, ya que la infraestructura es del proveedor y la organización tan sólo tendrá que subirse o no a la Nube según sus necesidades tecnológicas.

Hoy en día, podemos decir que España ocupa el puesto número 8 en el ranking de países miembros de la Unión Europea en cuanto a la implantación de servicios dinámicos en sus Administraciones Públicas, según la novena medición de los servicios de Administración electrónica en la UE. Es el puesto más elevado que ha ocupado hasta la actualidad y, aunque es un buen puesto, se puede mejorar. Para ello es necesaria la colaboración entre la ciudadanía y los agentes que trabajan en las Administraciones, pudiendo conseguir entre ambos el objetivo: alcanzar un servicio acorde a las necesidades sociales del futuro.



Más información en:
<http://www.t-systems.es/>