

# La Administración electrónica en tiempos de crisis

POR JESÚS GALVÁN Y PEDRO GARCÍA

España debe cambiar su modelo productivo. La buena situación de los últimos años no se repetirá si la economía española sigue basándose en la producción de los mismos tipos de bienes y servicios. Además, el conjunto del sistema debe caracterizarse por una mayor productividad: generar mayores ingresos con menores gastos.

En los países europeos, donde el peso de las Administraciones Públicas como agente económico es importante, cualquier mejora de productividad de éstas redundará, de forma importante, en el conjunto del sistema.

La Administración electrónica, entre otros efectos, provoca esta mejora de productividad, al introducir racionalidad, ahorro de costes de transacción y actividad económica en sí misma, luego debe constituir un objetivo estratégico de un país como España en este momento de crisis.

## Retos para la Administración electrónica en España

En términos generales, la situación de España en relación con la Administración electrónica es buena. A pesar de las discrepancias de criterio entre las diferentes clasificaciones de países en este tema, se puede citar la referencia más optimista, la *Global E-Government Survey 2010* de Naciones Unidas, que coloca a España en el noveno puesto mundial en el índice de desarrollo de la Administración electrónica y en el tercer puesto en el índice de lo que denomina «e-participación».

Sin embargo, para cualquier observador de la realidad próxima, todavía existen notables carencias en España. En un esfuerzo de síntesis, se pueden tipificar así:

- Diferencias de desarrollo verticales (entre los niveles local, autonómico y central) y horizontales (entre entidades locales y entre autonomías).
- Problemas de interoperabilidad inter e intra administraciones.
- Problemas de cumplimiento de la legislación vigente, como la famosa Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.



No obstante, los esfuerzos de desarrollo pueden comenzar a entrar en la fase de rendimientos decrecientes, al partir de un grado de desarrollo determinado. En consecuencia, es necesario disponer de visiones estratégicas que permitan maximizar el efecto de los recursos empleados para el desarrollo de la Administración electrónica.

Por un lado, es necesario disponer de recursos y fórmulas para nivelar y homogeneizar la prestación de servicios en las diversas administraciones, tanto a nivel horizontal como vertical. Todo ello pasa por poner en primer término la necesidad de que todas las administraciones asuman el reto como contribución básica al cambio de modelo productivo.

Sin duda, ello requerirá esfuerzos financieros, de cambio de hábitos, de formación de recursos humanos y de imaginación, necesarios para que, en un plazo razonable, se materialice dicha contribución.

Sin embargo, el problema no termina ahí; hace falta convertirlo en un proceso continuo de evolución, y es aquí donde hace falta comenzar a pensar en soluciones diferentes.

Quizás sea el momento de comenzar a plantear la utilización de ideas procedentes de la evolución tecnológica y conceptual de la industria generada alrededor de la Red.

Ya existen algunas, aunque pocas, experiencias en el mundo desarrollado acerca de la utilización de los conceptos de la denominada Web 2.0 en la Administración electrónica. Es decir, de la participación activa de los diferentes agentes en construir una nueva realidad, aunque todavía son muchos los problemas por resolver. Así ¿cómo se podría gestionar un sistema sanitario donde los ciudadanos pudiesen volcar sus propuestas, quejas y noticias?, ¿quién debería observar lo que ocurre en el seno de esa multiplicidad de voces?, o ¿cómo se podría rentabilizar la sustancia generada en esos diálogos en beneficio de la eficacia del sistema?

Son muchas preguntas por resolver y muy poca experiencia disponible. No obstante, ¿no debería alguien ponerse a pensar y a ensayar ya sobre cómo utilizar en la Administración electrónica las ideas procedentes de la industria basada en Internet?