



Juan Carlos Franquet

Aranzadi & Thomson



Si dedicamos un instante a reflexionar sobre el mundo en el que vivimos es imposible eludir que su característica principal es la de la expansión de la tecnología, lo que supone, como consecuencia inmediata, la globalización, la universalización de ideas y soluciones.

Vivimos una época de revolución tecnológica, un mundo en el que la simple idea de quedarse quieto supone un retroceso, un mundo en el que las formas de trabajar, servir, producir, comunicarse... se alteran a cada instante. Las nuevas tecnologías, y en particular las relacionadas con las formas y los medios de comunicación, evolucionan constantemente. Atravesamos tiempos en los que lo que hoy es una novedad mañana resulta arcaico (se desecha por anticuado).

La tecnología se ha colado en nuestras vidas y se ha incorporado como un elemento esencial a nuestra forma de hacer las cosas. Todos dependemos de la tecnología, los ciudadanos, las empresas, las administraciones públicas... y cada día, a cada instante, esa dependencia es mayor. Basta con echar la vista atrás unos pocos años para darse cuenta del grado de tecnoddependencia al que hemos llegado.

Son las propias innovaciones tecnológicas las que facilitan el acceso a la información de manera inmediata y, al mismo tiempo, las que soportan la creación de grandes corrientes de opinión, que pueden ser de apoyo o desaprobación, de crédito o demérito. Nada se escapa, y menos que nada, el actuar público.

Cuando los ciudadanos eligen en las urnas a sus representantes están apostando y apoyando un proyecto de futuro, un proyecto de desarrollo y bienestar. Este

proyecto es el proyecto de una sociedad moderna con una visión de crecimiento y de competitividad dentro del mercado europeo. La administración como motor de gestión de una sociedad tiene que ser un reflejo de la realidad social y económica, o es que ¿acaso no identificamos que cuando un país va bien su administración es también buena?

La administración incorpora la tecnología a su actuación y se tecnifica conforme a sus propias necesidades, según las prioridades que le impone su gestión, ¿por qué será que van siempre por delante los servicios relacionados con la gestión de los ingresos de las arcas públicas? Este planteamiento, el de la innovación tecnológica, deberíamos reorientarlo, y entenderlo como actuaciones y conocimientos que deben terminar en la satisfacción de ciudadano, facilitando la información, mejorando la calidad de las respuestas en tiempo y forma, ofreciendo una mayor transparencia, en suma, acercando la ventanilla de la administración al hogar. La inversión tecnológica, pues, resulta cara y burocrática, con un fin de servicio a la propia administración y no a satisfacer las demandas del ciudadano.

Es preciso que la administración se oriente al ciudadano. La apuesta por desarrollar e implantar nuevas soluciones tecnológicas en servicios puede llegar a convertirse en un verdadero motor de la implantación de la tecnología en la sociedad. No son suficientes las campañas de apoyo a la compra y uso de la tecnología si no se predica con el ejemplo, facilitando la comunicación y los servicios a los hogares, formando a los ciudadanos, siendo eficaces y eficientes en las respuestas... Una buena ciber-administración mejora la eficacia de la gestión, ahorra recursos públicos, incorpora más seguridad, agiliza los trámites, es igual para todos (sean ciudadanos de pequeños concejos o de Pamplona).

Esta claro que la tecnología es una necesidad para su propia gestión y para el servicio al ciudadano, pero este embrión de inversiones puede tener una visión mucho más amplia si el modelo es un servicio a otras comunidades. Dar el salto desde la

idea de incorporar nuevas tecnologías a la de ser creador e impulsor del desarrollo tecnológico es, por lo tanto, la base del avance social, puesto que un diseño universal exportable y con capacidad de personalización puede ser un modelo industrial que genere beneficios, industria y empleo. El desarrollo de un proyecto tecnológico que con una visión de futuro cree una infraestructura para ser un referente de gestión y que pueda ser un nuevo pilar en el desarrollo de nuestra sociedad. El éxito de la tecnología es su universalidad, las soluciones concretas que una administración ha desarrollado, en ocasiones, para solucionar sus problemas en vez de convertirse en una inversión, ha pasado a ser un gasto y una lacra que la propia sociedad ha tenido que pagar.

Ha llegado el momento de reflexionar sobre nuestros servicios, sobre lo que esperan los ciudadanos, sobre cómo crear un modelo tecnológico para la administración que sea rentable para los ciudadanos y para la sociedad, creando empleo y estabilidad, y ofreciendo una imagen de Navarra moderna y universal. Transformar la debilidad de que Navarra es pequeña en una fortaleza, constituye el prototipo ideal para construir unos sistemas de administración electrónica, que si se externalizan convenientemente pueden constituir una gran empresa de servicios que genere riqueza en el sector más prometedor: la economía del conocimiento.

