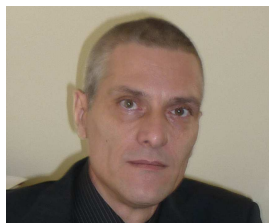


EL RETO DE INTEGRAR TODOS LOS SISTEMAS DEL ESTADO

MODERNIZACIÓN

Gustavo Barreiro
mf@prensa.com

La interoperabilidad representa hoy el principal impulso en el desarrollo de la administración electrónica. La idea es que las diferentes administraciones públicas puedan coordinar e integrar sus sistemas de información y facilitar la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y las empresas.



Tal como en varios países se pasa de una mayor focalización en el desarrollo de e-servicios de cada unidad a una necesidad de compartir servicios entre todos los entes que componen la administración.

Se trata, en definitiva, de ofrecer servicios públicos de calidad, menores en cantidad pero que aportan mucho valor. Este modelo, sitúa al ciudadano en el centro de la acción de la administración.



Por ello, es fundamental la necesidad de focalizar las acciones en los aspectos organizativos - normativos, en pos de la estandarización de los datos y no cometer el error que han cometido muchas administraciones, de pretender que incorporando software, se resuelve el problema.

La tecnología sin un diseño correcto de procesos no sólo no sirve, sino que duplica gastos del Estado.

Una administración interoperable responde a los principios de simplificación registral, proponiendo que si el sector público ya dispone de un dato no puede volver a solicitarlo. El principio de Ventanilla Única propone que el sector público debe presentarse como una única entidad, independiente de su estructura interna y sus divisiones políticas, territoriales o jurídicas.

Enlazando el concepto de Web 2.0 y llevando el mismo hacia la Administración Pública Interoperable, convergemos en el nivel más avanzado hoy día, el Open Government (O-gov), que define la forma de relacionarse entre la administración pública y los ciudadanos y se caracteriza por el establecimiento de canales de comunicación y contacto directo entre ellos, en una relación de dos direcciones, de ida y vuelta.

Una O-gov es aquél sistema tan cercano a la comunidad que el ciudadano se siente interpretado. Con el cual se entabla una constante conversación con el fin de oír lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios que presta y que comunica todo lo que decide y hace de forma transparente.

Las administraciones open facilitan el crecimiento personal y profesional de todas las personas involucradas en su funcionamiento, entendiendo que la administración son "personas al servicio de las personas" y que la satisfacción individual contribuye a la de la comunidad.

Por todo ello, el mayor esfuerzo que debe realizar ahora Panamá debe ir dirigido a un cambio organizativo de la administración, dentro del marco de una filosofía O-Gov, con un eje central: el ciudadano.