entrevista realizada por
Jesús Rivero
Presidente de
DINTEL
y editor de la revista
Dintel ALTA DIRECCIÓN
fotografía por
Javier Fuentes

Director General de Informática y Telecomunicaciones Departamento de Justicia y AA.PP. Gobierno Vasco

Txema García Orois

Casi sin haber tenido tiempo de tomar posesión de su cargo de Director General de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco, en mayo de 2009, le llamamos para que interviniese como Ponente del Encuentro DINTEL del SECTOR PÚBLICO que organizábamos en junio de aquel año en Santander: aunque se encontraba en París en aquellos días, aceptó la invitación, acudió al Hotel REAL y ¡convenció!. Hace unas semanas me comentó: "espero que este año me avises con más tiempo, si quieres que intervenga en Santander".

Así hice... le avisé "con tiempo" para el *II Encuentro del 7 y 8 dejunio 2010,* pero le volví a "atacar por sorpresa"" para intervenir en la Jornada DINTEL de Murcia, sobre el "*Observatorio IT para las Administraciones Públicas*"... que será mucho antes, el 19 de mayo. Volvió a aceptar, pese a tener que recomponer su agenda y comprometerse a ¡una paliza de coche!.

Ese es Txema García Orois, un vasco de Bilbao, muy joven, y con una capacidad de trabajo y de sacrificio, que pude hablar –y bien- de cualquier tema de su especialidad aunque le avises de un día para otro. Probablemente "curte" el haber sido miembro de los Gabinetes de diferentes Ministros entre 2004 y 2009: del de Jordi Sevilla y del de Elena Salgado, en Administraciones Públicas; del de Miguel Sebastián, en Industria, Turismo y Comercio; y, del de Cristina Garmendia, en Ciencia e Innovación. Su responsabilidad fueron las tareas relacionadas con la Administración Electrónica y las Telecomunicaciones, así como el apoyo a las tareas parlamentarias.

Ingeniero de Telecomunicación por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de Bilbao, perteneciente a la UPV, desde el año 2001 lleva trabajando para diferentes administraciones: comenzó trabajando en la local, en el Ayuntamiento de Ermua (Bizkaia), ejerciendo funciones relacionadas con las telecomunicaciones (definiendo y poniendo en marcha un proyecto de red corporativa municipal que integrase los diferentes servicios), además de tareas de asesoramiento a la alcaldía en relación con la sociedad de la información.

Así mismo, fue concejal en el Ayuntamiento de Sopelana entre el año 2000 y 2005, y miembro de las Juntas Generales de Bizkaia entre el año 2003 y 2004.

Acostumbrado a trabajar entre "bambalinas", no rehuye los "focos": sabe que no está improvisando acciones, y sí por el contrario encadenando resultados positivos que responden a una estrategia de futuro y bien definida. Lo pude comprobar este mes de abril en Zaragoza, con motivo de TECNIMAP 2010: con una gestión callada pero eficaz, y desde luego sorprendentemente rápida, fue un artífice clave de los éxitos cosechados por el Gobierno Vasco, quien se alzó con uno de los Premios del año y la encomienda de organizar el TECNIMAP 2012.

No es fácil conseguir tanto, en tan poco tiempo. Quizás sea justo reconocer públicamente que tiene la suerte de contar con una "escala superior de mando" envidiable, y hablo por conocimiento propio: en este mismo número publicamos en el *EL DIVAN* la entrevista de su Consejera Idoia Mendia y, en el siguiente, publicaremos la de su "jefa inmediata" la Viceconsejera Elena Pérez Banedo, de Administración Pública.

Director, TECNIMAP 2010 ha refrendado de algún modo los éxitos objetivos a los que se ha hecho merecedor el Gobierno Vasco, en gran medida como consecuencia de tu propia gestión, en apenas un año al frente de tu Dirección General. ¿Qué puedes comentarnos al respecto?

Solamente puedo expresar mi alegría por el hecho. Desde que llegué a la Dirección, puse como uno de los objetivos que el Gobierno Vasco, con el Ministerio de la Presidencia, pudiera organizar un TECNIMAP en el País Vasco. Lograrlo a la primera es un gran logro de todo el equipo que tengo el honor de dirigir y una satisfacción personal enorme.

Cuando aceptaste el reto de esta Dirección General, en qué te apoyaste más para tomar la decisión: la seguridad que te aportaba tu propia experiencia en la Administración, o el horizonte que se te ofrecía en Euskadi para la realización de nuevos proyectos públicos

Sin duda, la oportunidad de realización de nuevos proyectos públicos. Después de cinco años en la Administración General del Estado, trabajando para los gabinetes de diferentes Ministros, la Dirección que actualmente ostento era una oportunidad para participar en un cambio de cómo hacer la tecnología más útil para los ciudadanos en mi Comunidad de nacimiento.

Vayamos por partes, ¿por qué es importante que los ciudadanos tengan acceso a los servicios electrónicos de las AA.PP.?, y ¿en qué medida las Tecnologías de las Información y las Comunicaciones los hacen posible y permiten ahorrar costes?

Es fundamental. Los ciudadanos que lo deseen deben poder acceder a los servicios electrónicos, sobre todo para no estar condicionados a los horarios que les podamos poner en ventanilla de la Administración. Es el sustento fundamental sobre el cual se basa la administración abierta, unos servicios electrónicos potentes que permitan hacer la declaración de la renta o pedir una beca a las 23:59h de un domingo, si así lo quiere el ciudadano.

Pero ojo, no podemos hacer que le sea más complicado gestionarlo telemáticamente o que después, tenga que pasar por ventanilla para dejar documentación, si no quiere. El procedi-

miento tiene que ser integro y registrable, y ahí es donde juega un papel básico la tecnología, con infraestructuras estables, rápidas y seguras, y sobre todo interoperables, tanto para el ciudadano como para las propias administraciones.

Respecto al ahorro de costes, me parecen evidentes: los ciudadanos no pierden el tiempo, y por tanto su dinero, haciendo colas, yendo de ventanilla en ventanilla, sino los que corren son los bits, que son mucho más rápidos que nuestras piernas. Y además, se produce otro ahorro administrativo, que permitimos que recursos humanos y técnicos puedan ser utilizados en tareas más productivas, que hacen más eficaz y sostenible la administración pública.

¿Es cierto que la Administración Electrónica tiene mayor aceptación entre las empresas que entre los ciudadanos? Por qué…

Bueno, en este tenemos culpa las propias administraciones. El ciudadano-empresa, reutilizando la terminología de la ley 11/2007, tiene una relación más constante que el ciudadano, sea como proveedor, sea en su propia constitución, que el ciudadano-persona. Por tanto, los propios Gobiernos utilizamos en muchas ocasiones a las empresas como conejillos de indias para probar nuestros servicios, imponiéndoles obligaciones al respecto. Además, a día de hoy, la brecha digital, que día a día estamos reduciendo, es menor en las empresas que en los ciudadanos individuales.

¿Cuáles son las principales dificultades que tienen los ciudadanos a la hora de realizar sus trámites por vía telemática? ¿Cómo se pueden resolver?

La primera, una cierta desconfianza y resistencia al cambio ante el canal. Al no existir una relación personal, en ocasiones se produce una cierta aprensión de saber si el trámite está bien o mal realizado.

Las certificaciones finales asegurando la tramitación permitirán reforzar esa tranquilidad.

La segunda, es la usuabilidad. En muchas ocasiones, he visto aplicaciones hechas para expertos y los ciudadanos no las entienden. Esto se resuelve de dos maneras, haciendo pruebas con usuarios reales antes de ponerlas a producción y en segundo lugar, poniendo en marcha servicios de asistencia al usuario que les permita plantear cualquier duda.

¿Podrías enumerarnos cuáles son los principales proyectos que acometerás próximamente desde tu Dirección General de Informática y Telecomunicaciones?

Me gusta diferenciar entre las dos áreas que componen mi Dirección. Por un lado, en la parte informática, hemos lanzado un proyecto de redifinición del documento de estándares del gobierno, abriéndolo a tecnologías no propietarias. Conjuntamente a esto, vamos a seguir trabajando en los proyectos de receta electrónica y una nueva definición de aplicación económico-financiera y presupuestaria, conjuntamente con proyectos de digitalización documental y de ayudas, procedimientos que son los que más impacto ciudadano tienen. También empezaremos a poner soluciones en movilidad. Por la parte de comunicaciones, hemos definido una red de servicios multioperador, para asegurarnos unas calidades de servicio acordes a una administración moderna, así como lanzaremos un proyecto para asegurar servicios de Banda Ancha Universal al 100 % de la ciudadanía vasca y una adaptación de los servicios de Televisión Digital Terrestre al nuevo escenario de dividendo digital, conjuntamente con una unificación, en la medida de lo posible, de los servicios de comunicación TETRA del Gobierno Vasco. Y por supuesto, ir preparando el futuro TECNIMAP…

La celebración del futuro TECNIMAP será un impulsor de proyectos, que hará que no podamos ser diletantes en la toma de decisiones

Por el conocimiento que tengo de la Consejería en que se encuadra tu Dirección General, y la actitud de sus máximos responsables, creo que puedes considerarte afortunado. ¿Puedes comentar para nuestros lectores su estructura y competencias en cuanto respecta a la imbricación y dependencia funcional de la misma?

CAPITO

Mi Dirección se encarga de fijar las condiciones tecnológicas del Gobierno Vasco, tanto desde el punto de vista informático como de las telecomunicaciones. Así mismo, coordino los trabajos de la sociedad informática del Gobierno Vasco (EJIE) y de la empresa de telecomunicaciones (Itelazpi). Esto en resumen supone que el resto de los Departamentos del Gobierno nos definen sus necesidades de administración electrónica y de telecomunicaciones, y nosotros les asesoramos y les prestamos la solución tecnológica que mejor se adapta a sus necesidades.

La Dirección se encuentra encuadrada dentro de la Viceconsejería de Administración Pública, dependiente del Departamento de Justicia y Administración Pública, donde trabajamos codo con codo con la Dirección de Innovación y Administración Electrónica, que define los procedimientos organizativos de los servicios electrónicos y con la Dirección de Atención Ciudadana, que se los ofrece al ciudadano.

Lanzaremos un proyecto para asegurar servicios de Banda Ancha Universal al 100% de la ciudadanía vasca

Una pregunta relativamente comprometida: saber que serás pieza clave de la organización del TECNIMAP 2012, ¿te dará "alas", o te pesará como una "losa" a la hora de tomar decisiones en los próximos meses e incluso años?

Sin duda, no sólo me dará alas, sino alas de condor, si me permites la broma. Creo que la celebración del futuro TECNIMAP será un impulsor de proyectos, que hará que no podamos ser diletantes en la toma de decisiones. Nos hará estar más despiertos de lo que hemos estado durante este último año.

¿Nos hemos dejado algún tema sin preguntarte y que quieras comentarnos?

Me gustaría destacar la importancia de los servicios que también ofrecemos de promoción de sociedad de la información a los ciudadanos, a través de nuestra red de Telecentros, KZ Gunea, donde hemos conseguido que en cada municipio de Euskadi exista un lugar donde luchamos contra la brecha digital y enseñamos a los ciudadanos a relacionarse amablemente con la administración electrónica y las tecnologías.