



# Administración digital

Les notes du conseil d'analyse économique, no 34, septiembre de 2016

Los profundos cambios inducidos por las tecnologías digitales en los sectores comerciales también se producen en los servicios públicos. Es una oportunidad que no hay que dejar pasar para reforzar la eficacia de los servicios administrativos y, más generalmente, la de los servicios públicos a través de una doble dimensión de innovación de procedimiento y de producto. La innovación de procedimiento permite adoptar métodos de producción o de distribución nuevos o significativamente mejorados. La innovación de producto da lugar a la creación de nuevos servicios gracias a las tecnologías digitales que permiten aprovechar la contribución de la “multitud”, es decir, la agrupación, en plataformas, de información aportada de manera descentralizada por numerosos usuarios y, después, utilizar esta información para ofrecer nuevas formas de servicios.

Para que estas nuevas tecnologías tengan como resultado una mayor eficacia, es preciso que vayan acompañadas por cambios de organización, una gran transparencia en su utilización y un recurso masivo a los servicios públicos digitales por los ciudadanos y las empresas. Francia ya dispone de ventajas en este ámbito de la administración digital, con una oferta importante y una política voluntarista de apertura de los datos. No obstante, es posible ir más lejos para convertir a Francia en un país líder en la e-administración.

En primer lugar, es importante y es un papel clave que debe desempeñar el Estado, esforzarse en la apertura

de los datos, su posibilidad de emparejamiento y sus condiciones de acceso, garantizando al mismo tiempo la protección de los usuarios “proveedores” de datos. Paralelamente, recomendamos reforzar la transparencia en el uso de estas nuevas herramientas y dejar la posibilidad de que la “multitud” las mejore. Esto debe conducir a replantearse la manera en la que se producen los servicios públicos, fomentando el recurso a los métodos “ágiles” y a la experimentación en los servicios públicos e implicando a los usuarios en su coproducción a través de procedimientos participativos. La generalización de una cultura de la experimentación debe estar acompañada por una evaluación sistemática de la eficacia económica y social de los servicios online. Para introducirse plenamente en la administración digital, evidentemente es indispensable enseñar al público a utilizarla e incitarle a recurrir masivamente a ella. Además, las administraciones y los servicios del Estado deben dotarse de las competencias necesarias contratando a más informáticos, codificadores, *data scientists* y *data analysts*. Por último, recomendamos abrir un debate público y político sobre las formas del servicio público y el perímetro de la acción pública que deberá evolucionar. La tecnología digital plantea cuestiones esenciales sobre las que hay que posicionarse claramente para que el contrato entre los ciudadanos y el Estado esté adaptado a esta nueva era.

Esta nota está publicada bajo la responsabilidad de sus autores y solo les compromete a ellos.

## Constataciones

**Constatación 1.** Francia se beneficia de una importante oferta en materia de administración digital pero todavía puede progresar en su utilización por los particulares y las empresas.

**Constatación 2.** Las tecnologías digitales tienen un fuerte potencial para incrementar la productividad con la condición de que vayan acompañadas por cambios de organización.

**Constatación 3.** En Francia, los equipos transversales encargados de la transición digital están menos desarrollados que en países líderes en términos de e-administración y los especialistas en informática son menos numerosos que en el sector privado.

**Constatación 4.** Las tecnologías digitales pueden mejorar la calidad de los servicios públicos, con la condición de que su uso sea transparente y se facilite su acceso.

## Recomendaciones

**Recomendación 1.** Consolidar el papel del Estado para coordinar la recopilación de los datos de interés general y ponerlos a disposición de los innovadores en condiciones de tarifa asequibles. Garantizar al mismo tiempo la protección de la vida privada de los usuarios “proveedores” de datos.

**Recomendación 2.** Reforzar la transparencia en el uso de los datos y de los algoritmos en la base de la decisión pública. Facilitar sus reutilizaciones cuando se puedan aportar mejoras por iniciativa privada, al igual que la de los datos privados de interés general.

**Recomendación 3.** Fomentar el recurso a los métodos “ágiles” y las experimentaciones con derogaciones temporales con objeto de realizar innovaciones en los servicios públicos. Asegurarse de que el despliegue de nuevos servicios sólo tiene lugar si su interés y su eficacia están validados, al menos parcialmente.

**Recomendación 4.** Implicar a los usuarios en la coproducción de los servicios públicos y multiplicar los procedimientos participativos. Enseñar al público a utilizar la administración digital e incitarle a recurrir masivamente a ella. Evaluar los servicios públicos online a partir de la experiencia de los usuarios.

**Recomendación 5.** Facilitar la contratación de informáticos, codificadores, diseñadores, *data scientists* y *data analysts*, con salarios y recorridos profesionales competitivos para atraer las mejores competencias del sector privado.

**Recomendación 6.** Abrir un debate público y político sobre las formas del servicio público y el perímetro de la acción pública. Debatir sobre la opción fundamental entre *opt-in* y *opt-out* en materia de transmisión de datos personales.

**Recomendación 7.** Evaluar sistemáticamente la eficacia económica de los diferentes servicios públicos online.



**conseil d'analyse  
économique**

El Conseil d'analyse économique, creado acerca del Primer Ministro, tiene por misión ilustrar, mediante la confrontación de los puntos de vista y los análisis de sus miembros, las elecciones del Gobierno, en materia económica.

**Presidenta delegada** Agnès Bénassy-Quéré

**Secretaria general** Hélène Paris

**Asesores Científicos**

Kevin Beaubrun-Diant  
Jean Beuve, Clément Carbonnier,  
Manon Domingues Dos Santos

**Asistente de Investigación**

Amélie Schurich-Rey

**Miembros** Agnès Bénassy-Quéré, Antoine Bozio,  
Pierre Cahuc, Lionel Fontagné,  
Cecilia García-Peñalosa, Corinne Prost,  
Xavier Ragot, Jean Tirole, Alain Trannoy,  
Natacha Valla, Reinhilde Veugelers,  
Étienne Wasmer, Guntram Wolff

**Corresponsales**

Yann Algan, Anne Perrot, Christian Thimann

**Directora de la publicación** Agnès Bénassy-Quéré

**Redactora jefe** Hélène Paris

**Publicación electrónica** Christine Carl

**Contacto Prensa** Christine Carl

Teléfono: +33(0)1 42 75 77 47  
christine.carl@cae-eco.fr