

## Nuevos escenarios y coyunturas

En estos momentos, como ha sucedido siempre, tanto administraciones como empresas necesitan acceso a la mejor información de sus ciudadanos, sus clientes, en definitiva de su mercado y de la actividad y los resultados. Sin embargo, desde hace algunos años, especialmente con la llegada de la crisis económica, estas necesidades se han convertido en motor de las decisiones estratégicas. Es evidente para todos que estamos viviendo una fase de constante regeneración y cambio en las organizaciones y en la relación con el ciudadano.



**ÁNGEL BARRIO**  
Solution Marketing  
Manager de Colt  
Technology Services  
S.A.U.

Continuamente se crean nuevos escenarios y coyunturas que obligan a transformaciones cada vez más rápidas. BYOD, movilidad, procesamiento de grandes cantidades de información (BIG DATA), internacionalización, cumplimientos regulatorios... exigen a las organizaciones, de todos los tamaños y todos los sectores, a ser más eficientes en menos tiempo y, sobre todo, a ser mucho más flexibles con menos recursos. Esto ha tenido especial incidencia en el sector público y en la atención al ciudadano.

Según un reciente estudio (enero de 2013) encargado a Forrester Consulting por Colt, VMware y Cisco, reducir costes se ha convertido para el mercado español en el factor clave de toda decisión de negocio, y también en la primera causa que determina la selección de un proveedor.

Más que cualquier otro elemento, la tecnología es el mecanismo clave que está haciendo posible esta transformación. De hecho, nunca antes en la historia de las TI el potencial de la tecnología ha estado tan alineado con los objetivos de negocio.

Dentro de la Administración, como ya ocurría en las empresas, la figura que ha tomado mayor relevancia en la organización es el CIO y su departamento de TI. Cada vez más, las instituciones se apoyan en los departamentos de TI con el fin de mantener y aumentar su eficiencia, y responder así, a las presiones por aumentar la productividad de su personal, trabajar con datos de ciudadanos y empresas en tiempo real y satisfacer las demandas de consumerización de la tecnología.

En la búsqueda de una mayor eficiencia y conforme las organizaciones adoptan nuevas tecnologías y se hacen más “orientadas a

datos” (Data Driven), existen riesgos para el CIO en cuanto al control de los datos. Si la organización no habilita al CIO para que entienda cómo operan e interactúan entre sí las áreas operativas y conozca perfectamente los objetivos estratégicos ante clientes y proveedores, puede perderse la homogeneidad y la seguridad de datos y servicios. El CIO debe convertirse en catalizador del negocio, transformando así el departamento de TI en un proveedor de servicios para la institución, haciendo posible que la organización entera mejore su imagen ante el ciudadano y su eficiencia en los procesos.

En definitiva, el papel del CIO y de los departamentos de TI ha cambiado. Ya no son meros gestores de la infraestructura tecnológica, sino que deben proporcionar servicios a la sociedad. A día de hoy, los gestores de TI son claves en la creación de valor, y juegan un papel fundamental en la mejora de la eficiencia de las operaciones y la transformación del negocio.

Y lo que es más, todo el entramado tecnológico debe coordinarse para conseguir el mejor coste y, por encima de todo, para ofrecer la información adecuada a los clientes internos y externos, así como recopilarla. Daryl Plummer, consejero delegado de Gartner, declaraba recientemente: «Ya no importa la tecnología, lo importante ahora es cómo la utilizamos para ofrecer un resultado determinado». Esta misma cita se puede extrapolar ahora a la Administración Pública que, estando rigurosamente observada, busca más que nunca la eficiencia y la consecución de objetivos y resultados.

Este nuevo paradigma en la forma interna de gestionar las nuevas tecnologías debe modificar también la manera de enfrentar la gestión y venta de las TI por parte de los proveedores especialistas. Ofrecer una

experiencia de servicio integrada se convierte, ahora más que nunca, en una obligación. Se nos antoja fundamental que un verdadero proveedor de TI disponga de un portfolio de servicios, no de un catálogo de productos. Esa capacidad de ofertar e implementar una gama completa de servicios profesionales, y no sólo herramientas tecnológicas independientes las unas de las otras, marcará la diferencia en la relación de la Administración Pública con los proveedores tecnológicos.

Uno de los puntos críticos que, tanto la Administración como los proveedores debemos afrontar, es la creación de modelos válidos de pago por uso para que desde las instituciones se flexibilicen los modelos de contratación y, de verdad, puedan aprovecharse de mejores modelos de costes basados en la demanda real de la sociedad. Un ejemplo en ese sentido son los avances que ha realizado el European Cloud Partnership promovido por la Comisión Europea para facilitar una regulación y un marco contractual adecuado para el consumo de servicios TI (como Cloud Computing) en formato pago por uso.

Los proveedores debemos tener una visión estratégica para poder ir más allá. No quedarnos en ser una operadora, un integrador de sistemas, un proveedor de hardware o un especialista en cloud o data centres. Nuestra misión es la de convertirnos en un partner tecnológico integral, lo que nosotros llamamos la Information Delivery Platform, para que la Administración Pública tenga la oportunidad de centrarse en acometer los cambios que nos conduzcan a la Sociedad de la Información. \*

---

**Los proveedores  
debemos tener  
una visión  
estratégica para  
poder ir más allá.  
No quedarnos en  
ser una  
operadora, un  
integrador de  
sistemas, un  
proveedor de  
hardware o un  
especialista en  
cloud o data  
centres.**