

Crear en (las) TI

“¿Por qué esta magnífica tecnología científica, que ahorra trabajo y nos hace la vida más fácil nos aporta tan poca felicidad? La respuesta es esta, simplemente: porque aún no hemos aprendido a usarla con tino.”
(Albert Einstein)



JOSÉ MANUEL PACHO SÁNCHEZ
Vocal de la Junta de Gobierno del Colegio de Ingenieros en Informática de Madrid.
Responsable de las TIC en el FROB.

Los dirigentes políticos de diferentes países y de distintas orientaciones coinciden en resaltar, al menos con declaraciones, la importancia estratégica de las Tecnologías de la Información (TI **(1)**). Se declaran, pues, “creyentes” en las TI:

“President Obama recognizes that technology is an essential ingredient of economic growth and job creation. Ensuring America has 21st century digital infrastructure—such as high-speed broadband Internet access, fourth-generation (4G) wireless networks, new health care information technology and a modernized electrical grid—is critical to our long-term prosperity and competitiveness.” **(2)**

Rodríguez Zapatero: “Menos ladrillos y más ordenadores” **(3)**

“Mariano Rajoy, aseguró hoy que, si es presidente del Gobierno, impulsará un Plan Tecnológico para España; terminará con el “canon” indiscriminado; fomentará la extensión de Wi-Fi y el abaratamiento del ADSL a fin de que los españoles participen de la ‘revolución tecnológica’ que, a su entender, está cambiando la sociedad.” **(4)**

Pero, ¿es algo más que palabras? ¿De verdad se cree en las TI? ¿Dónde están los hechos?

Al menos en el ámbito español, el tiempo ha pasado y el papel de las TI en las Administraciones Públicas (AAPP) no parece ser el que debiera, ni tampoco en el tejido empresarial español. Ni como usuarios, ni como empresarios o productores.

En la coyuntura actual, se asume que el marco político presente es pretendidamente reformista de las AAPP e, incluso, del modelo económico del país. Asumiendo ese marco,

aquí van algunas propuestas en la línea de hacer, más que decir, o además de decir.

Se configuran esas medidas alrededor de dos polos: por un lado, el de las oportunidades que brinda Internet, con el cambio de modelos de negocio y organizativos que ya está provocando, y, por otro, el de las medidas para establecer planteamientos estratégicos para unas TI de calidad. Todo ello, con el objeto de situarlas en ese papel prevalente que todos les asignan de palabra.

Las App de las AAPP

Se propone un salto, de la sede electrónica, basada en sitios web, a la prestación de servicios mediante Apps para smartphones. No son enfoques incompatibles. Se trata de aceptar la evidencia de que el acceso en movilidad a la Red será el mayoritario en muy breve lapso de tiempo.

Algunos datos. En el tercer trimestre de 2012, el gasto realizado por los hogares españoles en servicios TIC (fija, móvil, Internet y TV de pago) se redujo, en un 0,4%, con respecto al mismo período de 2011. El smartphone ha experimentado, por el contrario, un incremento interanual del 8,4%. **(5)**

Adicionalmente, el 56% de los internautas (mayoría) de los últimos 3 meses ha accedido a Internet fuera de su domicilio o lugar de trabajo utilizando algún dispositivo móvil. **(6)**

Por otro lado, se estima que 500 millones de personas usarán apps sanitarias, vía smartphones, en el mundo. **(7)**

Se podría disponer de un abanico de servicios de eAdministración para que el ciudadano se las descargara, en modo autoservicio, desde una "GovAppStore". Incluso planteando la posibilidad de que esas apps las desarrollaran terceros, que entrasen en competencia, en un enfoque complementario con el de OpenData.

Las AAPP como proveedores masivos de datos a la Sociedad (aka OpenData)

Una de las verdaderas novedades de las AAPP del siglo XXI es que, a la prestación de servicios públicos, se añade la ingente cantidad de información que aquéllas están en disposición de proporcionar a la Sociedad, y en formato directamente procesable.

Las AAPP, de proveedores de servicios, a proveedores de, también, información pública.

Es un claro ingrediente de la receta para cambiar el modelo económico. Esa información dinamizaría el sector privado, lucrativo y no lucrativo, ofreciendo posibilidades de servicios insospechadas.

Pensemos, por ejemplo, en las diferentes webs y apps que ofrecen información meteorológica, a partir de los datos de la Agencia Española de Meteorología (Aemet).

Las "commodities", por las nubes

Alrededor de las TI siempre se debate sobre su condición, o no de "utility" (un servicio general, como el suministro eléctrico) y, por tanto, gestionarse como una "commodity" (fundamentalmente, con el precio como único criterio de valoración). En particular, se viene planteando esa discusión en los últimos diez años, desde la aparición del famoso artículo "IT doesn't matter". **(8)**

Sin embargo, el devenir frenético de la economía digital parece no corroborar las tesis de dicho artículo. Por el contrario, cabe afirmar que "IT does matter". Al menos, las TI que se alinean directamente con los objetivos de las organizaciones y les están proporcionando la oportunidad de ser proveedores de nuevos bienes o servicios.

Aunque, por el contrario, sí que puede decirse que hay determinada infraestructura TI, incluso aplicacio-

nes y servicios, que no aportan directamente valor, sino que son imprescindibles para el funcionamiento de las organizaciones, de la misma forma que lo es el suministro eléctrico.

Pues bien, esas TI, a la nube. Que las provean suministradores especializados, generando economías de escala entre múltiples clientes, con los consiguientes ahorros para dichos clientes, facilitando la independencia de los proveedores (aunque no se elimina el coste de transición entre proveedores en muchos de los casos), y resultando posible garantizar determinados niveles de servicio, que reflejan en los correspondientes contratos.

Fuera del Sector Público, todos tenemos en mente la decisión del BBVA de mandar a las nubes el correo electrónico. Una organización grande, compleja, crítica y de gran visibilidad, ¿nos suena?

Marketing for the People

Vivimos en la era del Marketing Público, cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, pero de las necesidades reales, y con capacidad de medición del grado de satisfacción. Todo un reto.

Obviamente, ese Marketing Público sólo es posible con las TI, que permiten canales para la detección de necesidades y para la participación ciudadana. Que permiten proporcionar transparencia (incluso, por qué no, en tiempo real) a las AAPP.

La presencia en las redes sociales es obligatoria para las AAPP, tanto como oyente, como de forma activa. Tanto para escuchar a los ciudadanos, ¡qué mejor ágora!, como para proporcionar información sobre sus servicios y responder a las peticiones de sus usuarios.

Y, como guinda del pastel, subrayar que el servicio de la eAdministración tiene mucha mejor imagen que el servicio público, en general, »

en estos momentos de difícil puesta en valor de éste. Por tanto, aumentar el grado de Administración Digital contribuirá a la mejora de la imagen de la propia Administración, a reivindicarla.

El páramo austero mató a la estrella de las TI

Se trata de una predicción que no debiera cumplirse (además de recordar a una vieja tonadilla de los 80).

En un entorno de crisis, parece obligatorio el recorte de gastos para ajustarlos al decremento de ingresos. Sin embargo, ello no debiera ser incompatible con una perspectiva estratégica de inversión, eso sí, rentable. E invertir en TI, en base a un adecuado plan estratégico, es fácil que resulte rentable, aunque quizá no a corto plazo.

Para obtener esa rentabilidad, las TI deben ser de calidad, basadas en enfoques metodológicos, aportados por profesionales cualificados. De nuevo, la crisis, que lleva a ajustes extremos de los mercados, recortando salarios y márgenes empresariales, juega en contra de esa cualificación.

Pero España quiere cambiar el modelo económico, la imagen de país no especialmente tecnológica. Hay que tomar determinaciones en ese sentido, ser coherentes con lo que queremos ser, o cambiar de idea.

En esa línea, no queda sino aplaudir la iniciativa de AENOR para definir un modelo de madurez del desarrollo de software para el ámbito español (9), que ha contado con la participación de representantes de Colegios de Ingenieros en Informática. Proporciona, a bote pronto, un triple beneficio: como herramienta para los profesionales y gestores, para reforzar la imagen de las TI en las organizaciones y, también, como apoyo a una nueva imagen de País.

Las TI, además de ser importantes, han de parecerlo

Si las TI son vitales, como decíamos que afirman los dirigentes políticos, ¿por qué no se refleja en los organigramas de las AAPP? ¿Por qué, por ejemplo, surgen dificultades para situar a la Ingeniería informática al mismo nivel que otras ingenierías en la futura Ley de Servicios Profesionales? (10)

Se debe situar a las TI donde deben estar, si es que se es “creyente” en ellas. Por ello, se reclama, por ejemplo, la figura del CIO en la AGE. O se puede pensar en la creación de una Oficina TI del Presidente, de igual forma que existe una Económica.

Y no sólo en el Sector Público. Es preciso fomentar los viveros, reales, de start-up tecnológicas. No sólo España, la UE está perdiendo llamativamente el tren. El imperio USA hoy en día ya no se sustenta en su despliegue militar, como en la Guerra Fría, sino especialmente en el número de empresas digitales americanas que dominan el sector a nivel mundial.

Una oportunidad para España puede residir en el elevado número de personal cualificado en TI, y no sólo los Ingenieros en Informática, aunque también. Ese personal resulta muy competitivo, en términos de costes laborales, frente a otros similares en otros países desarrollados. En lugar de pensar en la manufactura de bajo coste, pensemos en la prestación de servicios de consultoría TI, por ejemplo, a costes ventajosos.

En resumen, se han recogido un conjunto de 6 propuestas que podrían, sin duda, ser más, que apoyan la propuesta de emplear la TI como uno de los pilares de la reforma de las Administraciones y de la recuperación económica de España.

Aprendiendo y fomentando su uso “con tino”, según las palabras de Einstein, es decir, adecuado a las necesidades de las personas y empre-

sas. Que las palabras se conviertan en hechos, esa es la segunda parte de la esta historia en la que tanto nos jugamos todos. *

NOTAS

(1) TI, o TIC, se debe entender, en sentido amplio, como referida a tecnologías, sistemas y servicios de la información y de las comunicaciones.

(2) Fuente: web oficial de la Casa Blanca, www.whitehouse.gov.

(3) Marzo 2009, campaña para las elecciones al Parlamento europeo.

(4) Septiembre 2007, noticia de agencia.

(5) Fuente: ONTSI – Red.es, XXXVII Oleada del Panel de Hogares, 3º trimestre 2012.

(6) Fuente: ONTSI – Red.es, estudio “Perfil sociodemográfico de los internautas, análisis de datos INE 2012”.

(7) Fuente: “Global Mobile Health Market Report 2010-2015”, de la consultora especializada Research2Guidance.

(8) Publicado por primera vez en el número de mayo de 2003 de Harvard Business Review. Se puede encontrar en Internet, en el blog del autor, Nicholas G. Carr (www.rougtype.com).

(9) Cf J.Garzás, et al., “A maturity model for the Spanish software industry based on ISO standards”. Computer Standards & Interfaces (2013), <http://dx.doi.org/10.1016/j.csi.2013.04.002> (revista Elsevier)

(10) Como ha puesto de manifiesto la campaña #esingenieria en twitter.

Coda: el orgullo de ser TIC. Seamos los profesionales de las tecnologías de la información los primeros en creer en ellas y en la importancia de su función en las organizaciones. Es claro y meridiano: no existen las organizaciones sin TI, la nueva economía o la economía digital hace tiempo que es la Economía, a secas. La Nueva Administración es la eAdministración. Por todo ello, nosotros, los primeros y más integristas creyentes, nosotros, los máximos evangelizadores. Creed en TI.