

Cómo gestionar el cambio TIC, y no morir en el intento

La actual coyuntura económica nos ha obligado a la creación de nuevos marcos de colaboración entre los diferentes Organismos Públicos, con la idea de buscar una mayor eficiencia y optimización de los recursos TIC. Por otro lado el 26 de octubre de 2012 el Gobierno ha impulsado una iniciativa para la reforma de las Administraciones Públicas con la constitución de un Comisión para la Reforma de la Administración (CORA), que cuenta con un Consejo Asesor en materia TIC, a fin de que ayude en esta tarea de modernización y optimización.



FERNANDO MARTÍN
Responsable TIC del Área Político Administrativa del Estado del Tribunal de Cuentas

Uno de los grandes objetivos de la reforma de las Administraciones Públicas es crear una Administración, que facilite las gestiones con los ciudadanos y minimice los costes administrativos.

Éste puede ser un buen momento para reestructurar la organización administrativa de los distintos Departamentos Ministeriales, buscando implementar una gestión transversal más eficaz, no sólo TIC pero aprovechando las ventajas que ofrecen ahora las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ya apuntan las primeras reticencias a los cambios reales que hubiera sido necesario realizar en la Administración General del Estado.

Si una correcta gestión del cambio TIC es un factor crítico de éxito, cuando nos enfrentamos a implementar nuevos procesos y sistemas de interoperabilidad entre organizaciones diferentes, la cooperación, el liderazgo y la motivación enfocados hacia un objetivo común son totalmente imprescindibles.

Las TIC no sólo contribuyen al cambio, sino que además lo potencian, dándole flexibilidad a la organización, permitiendo dar un servicio más rápido y eficiente; por otro lado las TIC son capaces de proporcionar sistemas de control y de planificación más integrales que ayuden a la toma de decisiones en cualquier área de negocio de nuestra organización.

Para salir de la crisis es clave cambiar de mentalidad y tener una nueva visión estratégica basada en los valores que aportan las tecnologías y la experiencia de los profesionales del sector. El éxito del cambio en nuestro caso reside en la gestión y en la toma de decisiones corporativas. Si nosotros no somos capaces alguien lo hará. Es necesario contar con personas que lideren los cambios así como

que innoven y los impulsen, con un compromiso a corto y medio plazo. Las tecnologías de la información están permitiendo un mayor ámbito de participación. Esperemos que el plan de acción que se apruebe por los responsables de la CORA sea consistente, coherente y que permita esta vez alcanzar los objetivos definidos. Hay que hacer un esfuerzo en promover y publicitar el uso de los servicios que actualmente se ofrecen para rentabilizar lo más posible su coste.

Por otro lado es fundamental ampliar las estrategias de colaboración/contratación de las distintas Administraciones Públicas con el sector privado. Las nuevas formas de contratación ayudarán a obtener más ventajas sobre las actuales, aunque habrá que resolver temas jurídicos, administrativos y técnicos y, sobre todo, iniciar una práctica que marcará el camino a seguir y los cambios en los procedimientos que se precisen.

Deberemos utilizar las TIC para impulsar el crecimiento económico, reducir costes y mejorar los servicios ofrecidos a la sociedad y al propio empleado público, así como buscar una mayor eficiencia en la gestión. El tratamiento de los datos, la movilidad, seguridad y la consolidación de la nube; son las tendencias que están cambiando las tecnologías de la información y que remodelarán nuestras organizaciones. Algunos de los datos vertidos en el debate del papel de las TIC en el cambio de paradigma que se pueden destacar son: la previsión de crear casi 134.000 nuevos puestos de trabajo relacionados con el cloud computing en España en los próximos cuatro años o que cada euro invertido en TIC obtiene un retorno de 4,38 de euros. Es una pena que al menos parte de estos ahorros no se reinvierta en el ámbito TIC para seguir generando valor.

Las TIC van a impulsar un cambio profundo respecto del cual no deben

permanecer ajenas nuestras organizaciones, sino todo lo contrario. La transformación debe conllevar un cambio de mentalidad tanto de los directivos (que deben entenderla y apoyarla), como del resto de los trabajadores, es una renovación cultural total. Cambiará la forma de trabajar y también el lugar, y muchos empleados públicos podrán trabajar desde sus propios hogares. Seguiremos en muchos casos el modelo del sector privado.

Las TIC deben impulsar un cambio de organización total y no sólo un cambio tecnológico. Es vital que los empleados públicos de las organizaciones protagonicen y se involucren venciendo su natural resistencia al cambio. Deben comprender que el puesto de trabajo se transforma pero no desaparece, adaptándolo a las nuevas tareas más creativas y motivadoras. Por ello, hay que analizar el factor más importante en cualquier proyecto de cambio: el humano.

Las organizaciones se enfrentan actualmente a un reto que supera la simple renovación tecnológica. Es un cambio social, económico y cultural. Dicen que fue Miguel de Unamuno quien dijo aquello de que “el progreso consiste en renovarse”. Debemos renovarnos para tener una administración más eficiente, eficaz y económica, pero sin olvidar que para ello en muchos casos debemos seguir invirtiendo así como conseguir unos servicios más sencillos y accesibles para toda la sociedad. *

**“Es fácil cambiar el curso de los ríos y las montañas, pero difícil es cambiar la naturaleza de un hombre”
(Proverbio chino)**