

Intervención de clausura

La reforma de las Administraciones Públicas a través de la transformación de sus procesos

La coyuntura económica en la que nos encontramos ha llevado al presente Gobierno de la nación a constituir la comisión CORA con la misión de plantear propuestas de mejora de eficiencia de la función pública. Los diferentes equipos han estado trabajando durante meses para proponer medidas con el objetivo de eliminar duplicidades administrativas, simplificar los procedimientos, identificar actividades de gestión que puedan desempeñarse de forma centralizada, y proponer actuaciones singulares sobre entidades concretas.



GONZALO LANDALUCE
Vicepresidente
de SOFTWARE AG
España

Como resultado del análisis de la administración pública española, se ha elaborado un total de 218 propuestas de medidas. Entre todas ellas hay un denominador común que es muy relevante destacar: se centran en reducir el coste de los sistemas de información que soportan los procedimientos de la administración pública.

Es importante tener en cuenta el hecho de que ya es mucho lo que se ha venido haciendo desde los últimos años para reducir los costes de los sistemas de información sin poner en riesgo la continuidad de los servicios, con reducciones de presupuestos del 10% y del 20% año tras año. Reducir más los costes de los mismos parece una misión imposible, a menos que se haga un cambio total en la aproximación a la eficiencia administrativa.

Para nosotros, esta nueva aproximación, la estrategia para conseguir una mayor eficiencia en la administración pública, debe hacerse desde la transformación por procesos: deben diseñarse nuevamente los procesos administrativos, los procedimientos, siguiendo unas líneas generales comunes de definición. De manera simplificada, estas líneas generales de definición se pueden sintetizar en:

- Centradas en los ciudadanos y en las empresas, en los hechos vitales de los ciudadanos, en los modelos de iteración de las empresas.

- Diseñadas desde la forma en que operamos los ciudadanos, no desde la forma de operación tradicional de la administración.

-Definidas extremo a extremo, resolviendo los problemas de interoperabilidad de los distintos niveles de la administración.

-En el nuevo contexto de la sociedad digital, teniendo en cuenta las nuevas formas de relación, no presencial, a través de canales múltiples.

-Incorporando las posibilidades que permiten las nuevas tendencias disruptivas; las redes sociales, movilidad, la nube.

-Constituyéndose la administración como un centro de servicios al ciudadano en el que la información fluye en un gran Big Data, permitiendo nuevos servicios hasta ahora no imaginados.

La estrategia hacia la transformación por procesos va a permitir la reducción de costes y la mejora de eficiencia al ser el marco de referencia adecuado para la simplificación de los procesos administrativos, la optimización de los mismos a la hora de la asignación de recursos, la automatización de procesos que ahora son manuales y la gestión del conocimiento, estos dos últimos aspectos muy importantes en un contexto de reposición laboral negativa.

Avanzando un poco más en el concepto de reforma de las administraciones públicas a través de la transformación de procesos, ésta tendrá tres elementos clave:

-La evaluación y el rediseño de los procesos, según las líneas generales apuntadas.

-La definición de los nuevos modelos de iteración para gestores públicos, ciudadanos y empresas.

-La definición de una arquitectura tecnológica que soporte el nuevo modelo, aprovechando las inversiones tecnológicas realizadas hasta el momento, reutilizando las aplicaciones y desarrollos existentes.

Este tercer aspecto es de gran importancia, no sólo porque va a ser el elemento habilitador del cambio de

modelo hacia una administración digital, sino que además lo hace desde una perspectiva de eficiencia de costes al estar construida sobre los actuales sistemas de información. Cualquier otra alternativa de empezar a construir los sistemas desde cero sería económicamente inviable.

La forma de conseguirlo es a través de una capa de agilidad o middleware de procesos e integración, que nos va a permitir desacoplar el nuevo modelo de procesos administrativos de las aplicaciones actuales que los soportan.

La capa de agilidad a la que me refiero consta de los siguientes elementos:

-Capa de procesos: es necesario empezar por diseñar de nuevo los procesos de negocio en el nuevo marco digital, con una visión del cliente 360° y un alcance extremo a extremo.

-Capa de integración, que permita orquestrar las aplicaciones tradicionales en la nueva arquitectura, además de tratar de una forma escalable las nuevas necesidades de conectividad, movilidad, redes sociales y cloud.

-Capa de memoria compartida, requerida para realizar operaciones de negocio en tiempo real, ya sea para responder a patrones que requieren respuesta inmediata, alertas, gestión del fraude, gestión de infraestructuras, Smart Cities.

Como resumen, nuestra tesis es que se está avanzando mucho en la reducción de costes, sobre todo de los costes de las tecnologías de la información, en las administraciones públicas, pero para avanzar de una forma cualitativa y cuantitativa hace falta una nueva aproximación que pase por la transformación de los procesos administrativos y la definición de una arquitectura tecnológica como soporte de la transformación. *

La estrategia hacia la transformación por procesos va a permitir la reducción de costes y la mejora de eficiencia al ser el marco de referencia adecuado para la simplificación de los procesos administrativos