



# España como destino de las empresas europeas para deslocalizar servicios TIC de calidad

Los analistas de IDC "destapan" el concepto de **Nearshore** en una Jornada sobre E-Administración

La Administración Local y Autonómica fue el tema que ocupó las Jornadas organizadas por la consultora IDC con el título "Administración local y autonómica y nuevas tecnologías: una alianza necesaria" el pasado 26 de mayo. En ella se analizó el reto al que se enfrenta la Administración española para lograr la plena integración tecnológica, se presentaron los proyectos implementados en diversos organismos de la Administración del Estado, a la vez que se reflexionó sobre temas como la convergencia con Europa y las nuevas oportunidades que España tiene para crear un polo de dinamización TIC que nos sitúe como referente para la Unión Europea a través de los servicios de Nearshore.

**David Martín**, Vicepresidente de ASTIC, abrió la jornada de trabajo presentando a la Asociación y recalcando que "como asociación de trabajadores, directivos TIC de la Administración del Estado, nos importa el negocio y por ello planteamos la estrategia TIC en colaboración con el gobierno, porque, si la estrategia se hace sin contar con nuestra visión, no hablamos de una Administración Electrónica, sino de una electrónica dentro de la Administración".

Asimismo, apuntó el papel estratégico que juegan los



Un momento de la intervención de David Martín



ayuntamientos y gobiernos autonómicos en el desarrollo tecnológico español "que se encuentran sumidos en un proceso de digitalización administrativa imparable y en un momento en el que tenemos que apostar más que nunca por las TIC para ofrecer un servicio de calidad al ciudadano". Según los datos aportados por IDC, este proceso de digitalización en los distintos niveles administrativos tendrá un gasto de 110 millones de euros en 2004.

David Martín aseguró que "la Administración Local es la más próxima al ciudadano, su visión es bastante fresca de cómo percibe "su cliente" los servicios que se prestan, y cuáles son sus necesidades". Porque "nos debemos a nuestro cliente, al ciudadano, al que hemos de darle un servicio de calidad, y ofrecerle la mejor cara, siendo capaces de comunicarnos internamente entre las distintas administraciones, tal y como queda reflejado en la Ley 30/ 92. Se ha de poner la tecnología al servicio del ciudadano".

#### Revisión de los procesos

La eterna polémica con la que se encuentran los directivos TIC es la de aplicar la tecnología a procedimientos obsoletos que no se adecuan a las exigencias de las nuevas herramientas. En este sentido, el Vicepresidente de ASTIC recalcó que "las TIC no son soporte de los procesos, sino que son los procesos en sí mismos, por tanto, no se trata de encontrar herramientas más eficientes, sino de revisar los procesos".

Porque para éste, la Administración electrónica es el resultado de la suma entre SI más Excelencia en el servicio. Sobre esta teoría, **Jaime García Cantero**, Director de Análisis de IDC puso sus objeciones, centrando su discurso en que la calidad de los servicios debe ser percibida, sobre todo, por los políticos, en definitiva, los agentes decisivos de la implementación de planes o estrategias.

En este sentido, precisó la necesidad de "alinearse con el negocio,

que las TIC tengan un impacto directo sobre el objetivo del negocio". Porque, "lo primero que le importa al político como gestor es entender, comprender el gasto que se hace o se ha de hacer en tecnología, y los directivos TIC han de hacerle comprender para que formen parte de los primeros niveles decisivos". En definitiva, reflexionó sobre lo que el político espera y lo que los directivos TIC pueden ofrecerle.

#### La realidad TIC española

García Cantero hizo una radiografía de los distintos planes que los gobiernos han impulsado para lograr hacer realidad la Sociedad de la Información y la Administración Electrónica y sacar de los puestos mediocres en los que nos encontramos en los rankings mundiales. "El Plan Conecta, el Plan de Convergencia... todos estos planes están muy bien pero hay que tener conciencia de que solo sirven para tener una visión global. Es necesario que los planes pasen de ser instrumentos para la estrategia a convertirse en táctica".

Al referirse al déficit cero como excusa para no invertir en TIC, reafirmó la propuesta de Emilio Ontiveros de que, para crecer se ha de invertir ya que supone crear riqueza. "Y se ha de invertir en formación TIC de calidad, en innovación, en atraer empleo TIC de alta cualificación...". El analista "destapó" la oportunidad que, según analistas como Garner, tiene España para convertirse en un destino para que las empresas europeas deslocalicen servicios TIC de calidad. Nuestro país, junto con Grecia, presenta las mejores condiciones para atraer negocio en los próximos años, dado que resulta un país atractivo por contar con un mercado laboral muy competitivo en un entorno estable y desarrollado.

Asimismo, Forrester estima que el mercado para la deslocalización de los servicios de alta cualificación TIC en modelo *Nearshore* (un modelo que aprovecha los mismos husos horarios entre cliente y proveedor, una cultura

común, facilidades de movimiento entre países y cercanía) crecerá de 1,1 B en 2004 a 3,6 B en el 2009.

El director de Análisis de IDC reivindicó la necesidad de recibir apoyo institucional para atraer a nuestro país empleo de valor TIC, y no hacer apuestas a corto plazo con trabajo de poco valor que pueda emigrar, a la primera de cambio, a otros países más competitivos. "Hemos de apostar por la creación de Centros de Desarrollo Tecnológicos que sirvan como revulsivo para crear entornos de dinamización TIC, 'clusters' en los que la investigación y el desarrollo, así como la innovación abandonen la apuesta de España en materia TIC".

#### Presentación de proyectos

Las ponencias de **Ernesto Abati**, Subdirector General de Simplificación administrativa y programas de atención al ciudadano, y de **Luis de Eusebio**, Subdirector General de Coordinación de recursos tecnológicos, ambos del Ministerio de Administraciones Públicas, dieron detalle de la problemática y las últimas iniciativas en el ámbito local realizadas desde la Administración central, tales como la Ventanilla Única Empresarial, las ayudas y financiación para la evolución de proyectos TIC o el plan de choque para fomentar las relaciones interadministrativas.

Corporaciones locales de Mataró, Leganés, Madrid, Zaragoza y Valencia, así como representantes de la Diputación de Granada, la Junta de Andalucía, Parlamento Vasco, la Administración Abierta de Cataluña o la Empresa municipal de transportes de Málaga ofrecieron sus experiencias en este sentido, en una jornada que contó con el patrocinio y las innovaciones tecnológicas para este tipo de organismos como Telefónica Empresas España, Nokia, Vignette Ibérica y FatWire Software. 

**Maole Cerezo**  
Redactora Jefe de BOLETIC

