

Los CIO en la Administración Pública

El cambio de año nos mantiene sumidos en una grave crisis financiera, ante la que se están realizando duros ajustes presupuestarios que afectarán a la prestación de servicios públicos.

La lógica actual de buena parte de los Directivos Financieros (CFO) plantea una reducción de costes en recursos humanos y en aquellas inversiones que no produzcan un beneficio inmediato. Es decir, actuar a corto plazo sobre las partidas presupuestarias. Nadie parece plantearse recomendaciones que ataquen de raíz el problema de la productividad, y mucho menos, si vienen de directivos que no sean de la rama económico-financiera.

Ahora bien, la productividad guarda mucha más relación con el uso efectivo del conocimiento que se tiene de una organización, sus recursos y sus activos de información empleados adecuadamente y oportunamente en los procesos de la organización. Esto supone un esfuerzo de análisis y un conocimiento más profundo de las interrelaciones de los procesos de una organización y, por tanto, un trabajo que va más allá de un cuadro de balance contable vía recorte de partidas presupuestarias. Ese esfuerzo requiere la participación de los demás directivos de la organización.

Una organización que, en su toma de decisiones, tan sólo se guíe por los Directivos Financieros está cometiendo un grave error. En muchas de las privadas, los cambios más provechosos en la mejora de productividad se

han producido gracias a la inclusión en la Alta Dirección de los Directivos TIC (CIO).

El CIO es la persona más adecuada para analizar si la información y conocimientos necesarios para lograr los objetivos de la organización están ya presentes en ella, y si son accesibles y utilizables. O si ha de buscarlos fuera, para integrarlos en ella o subcontratarlos sin llegar al extremo de perder el control. La integración se realizará a través de soluciones tecnológicas en los procesos de la organización.

De ese modo, se sentarán los cimientos que permitan la optimización de los procesos que impulsan la actividad de su organización, cómo agilizarlos y hacer que la información precisa esté al alcance de las personas que deben tomar las decisiones.

Este es un aspecto clave en la Administración Pública. Las decisiones deben ser adecuadamente informadas y fundamentadas, lo que requiere una visión de las múltiples relaciones entre los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, los procedimientos que los soportan, los sistemas de información sobre los que están implantados, y los funcionarios que los utilizan para la toma de decisiones y la efectiva prestación de los servicios.

La situación nos obligará a racionalizar los recursos TIC y ponerlos en valor como herramientas de productividad. Los profesionales TIC de la Administración han de ser los CIO poseedores de un conocimiento trans-

versal y de negocio, combinado con el conocimiento de la tecnología que puede materializar mejoras productivas. Estos CIO tienen una posición privilegiada para observar al conjunto de la Administración Pública como un todo interconectado, y son conocedores de la manera de aprovechar, para el conjunto de la Administración, los distintos casos de éxito de mejora productiva de cada Organismo y de cada Ministerio, ahorrando costes y mejorando la productividad.

Para lograr el aprovechamiento real de los conocimientos de los CIO, hay que incluirlos en la Alta Dirección y coordinar sus conocimientos y esfuerzos. Muchos proyectos de mejora de productividad fracasan porque a los CIO no se les permite intervenir en la mejora de la Administración, lo que genera un grave desperdicio de recursos económicos y humanos que nuestra sociedad no se puede permitir. Mientras no haya coordinación ni participación directiva, los esfuerzos en materia TIC no se aplicarán correctamente, se solaparán sin sentido y, en definitiva, se malograrán incrementando los costes sin retorno efectivo de la inversión.

Desde estas páginas reclamamos la inclusión de los CIO de la Administración Pública como Directivos TIC que lideren la mejora de la productividad mediante el uso de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones y el conocimiento del potencial integrador y multiplicador que tiene la información presente en las distintas Administraciones Públicas. 📌