Nuevas soluciones TIC, costes diferentes

En el último número del año, nuestro monográfico se centra en el contenido abordado en el pasado Meeting Point 2011. Los contenidos que se han abordado en las mesas de debate y conferencias de su programa son temas que están en "el aire" como los servicios externalizados en la nube, el uso de la virtualización, y en general, nuevos enfoques de uso de servicios TIC. No ha quedado fuera del debate la controversia del impacto de optar por estas iniciativas y sus costes asociados, más allá de los costes económicos directos.

Cuando se habla de ahorro de costes, todos debemos ser conscientes de que se han de hacer las cuentas contemplando todos los costes de nuestra actual manera de ofrecer servicios a los ciudadanos apoyándonos en las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como lo que supondrá económicamente la migración al nuevo modelo. A la vez, se ha de sopesar muy bien, si con estas nuevas propuestas estamos en disposición de dar los mismos servicios que prestamos en estos momentos o incluso de más calidad. La situación económica del país y los cambios que se deberán afrontar en la próxima legislatura influirán notablemente en las decisiones que, a nivel TIC, se tomen en la Administración Pública.

Hay que conocer el coste real de nuestras soluciones actuales, porque no siempre todos los conceptos clásicos de coste supondrán un ahorro neto, o unos mismos resultados en cuanto a condiciones y calidades de prestación de un servicio.

En ese sentido, no son pocas las voces que tratan de sacar una enseñanza de la reorganización TIC del sector privado para su aplicación a la Administración Pública. Grandes compañías del sector TIC, a nivel mundial, han realizado fuertes inversiones para unificar sus Centros de Procesos de Datos, hacer uso de técnicas de virtualización y externalización de servicios TIC a través de una mezcla entre el clásico Hosting y Housing, hasta llegar a una aproximación a los servicios en nube pública o privada, con el objetivo de ahorrar costes. Pero no hay que olvidar que trasladar esto a las Administraciones Públicas requiere un estudio muy exhaustivo de la situación actual, en la que la unificación previa de procedimientos y servicios comunes ha de abordarse, tarde o temprano, antes de contemplar la concentración de infraestructuras TIC. Sólo así se podrán obtener economías de escala propias de las grandes compañías que ya han realizado los mencionados procesos de unificación y simplificación previa.

Podemos encontrarnos con que, para conseguir un ahorro a medio o largo plazo, se tenga que invertir mucho tiempo y dinero en un análisis de la situación a corto plazo.

En la Administración Pública habrá que valorar, en un entorno económico de austeridad, la oportunidad de realizar inversiones en TIC que no sólo sirvan para la mejora y racionalización de los servicios públicos, sino también para encuadrar la estrategia de uso de las TIC en la simplificación administrativa, en una línea compatible con los avances que se desarrollen en el sector privado.

El éxito de las decisiones que se tomen en el ámbito de las TIC en la Administración Pública pasará porque, tanto los profesionales TIC de la Administración como los gestores de los procedimientos administrativos y servicios públicos, emprendamos una tarea de simplificación y mejora participando en el diseño y en la implantación de aquellas estrategias y soluciones que simultaneen como objetivo el ahorro y la calidad de los servicios. Premisas que, sin lugar a dudas, tenemos muy presente desde hace años los directivos TICs de la Administración. La gestión pública de las nuevas propuestas para la prestación de los servicios públicos se valorará e implementarán, si así se decide, con criterios profesionales de eficiencia, eficacia y compromiso con el bien público que han de caracterizar a una Administración Pública moderna. En este nuevo contexto de gestión, muy posiblemente, el profesional TIC tendrá que asumir nuevos roles que se sumarán a los actuales.