

Mesa Redonda: Nuevos modelos de provisión de servicios electrónicos y el papel del profesional TIC

José Manuel Pacho, Subdirector General de Planificación, Arquitectura e Innovación Tecnológica del Servicio Madrileño de Salud; Celia Tenés, Subdirectora General de Servicios Electrónicos para la Gestión de RRHH del Ministerio de Hacienda y AAPP, Christian Menda, Director Regional para Iberia de Opentext y Fernando González Llana, Director de Negocio de Sector Público y Sanidad de T-Systems fueron los participantes de la mesa de debate “Nuevos modelos de provisión de servicios electrónicos y el papel del profesional TIC”.

Carlos Maza, Subdirector General Adjunto de TIC del Ministerio de Industria, moderador de la mesa, abrió el debate describiendo el contexto en el que, actualmente, desarrollan su trabajo los profesionales TIC de la AAPP, marcado por las expectativas que generan proyectos como la Agenda Digital, el Plan Estratégico Global o las sucesivas reformas administrativas, así como por una gran presión por parte del sector privado, y todo ello, en un entorno restrictivo en cuanto a disponibilidad de recursos, lo que exige, sobre todo,

innovar y ser creativos. Y ante este panorama, pidió a los participantes de la mesa aportaciones e ideas con las que ayudar al proceso de adaptación de la Administración a este nuevo entorno.

Un cambio de modelo, “que favorezca la reducción de costes y se base en las economías de escala” es la propuesta de Fernando González-Llana. Para este, de lo que se trata es de “aprovechar proyectos de externalización que faciliten una mejora de la gestión financiera al tiempo que nos ayuden a mantener el actual nivel de servicio y nos permita destinar recursos a la innovación”.

Para Christian Menda, “los servicios de externalización con integración de principio a fin pueden aportar valor no sólo mediante la mera implantación de soluciones tecnológicas, sino también porque ésta suele implicar la aparición de nuevos modelos de contratación”.

Las TIC, sin duda, siguen en este momento contribuyendo a la mejora del modelo productivo del país, pero la situación actual ha supuesto cambios radicales que obligan a racionalizar el esfuerzo y a ganar eficiencia,

tal y como señaló Celia Tenés. En este sentido, se trata de “continuar el trabajo de estos últimos años adaptándose a nuevos modelos organizativos, tecnológicos y presupuestarios, evolucionando en la misma forma en que lo hace la sociedad”.

Porque, como recordó José Manuel Pacho, las TIC “ya forman parte de todos los procesos y actividades de la Administración” pero su aplicación no conlleva, necesariamente, “una mejora de productividad, para ello, es necesaria la actuación de profesionales que las gestionen de forma que se optimicen los rendimientos”.

A este respecto, Carlos Maza, preguntó sobre “las áreas de mejora en las que la aplicación de las tecnologías podrían ser más susceptibles de aportar un incremento de la eficiencia”.

En opinión de Fernando González-Llana, “se deben eliminar procesos y servicios horizontales que no aporten valor a la Administración, externalizándolos”. La Administración “ha de enfocar su esfuerzo hacia sus propios servicios”. En la actualidad, “los tradicionales problemas técnicos que conllevaba la infraestructura

tecnológica se han superado, y ahora procede evolucionar el negocio de la Administración para hacerlo más eficaz”.

Según Christian Menda, la externalización “es sólo una parte de la tarea, no puede afectar únicamente a la infraestructura, sino que se debe favorecer la integración de soluciones, desde las de movilidad hasta el archivo mediante suites, y llegar a tener la capacidad de externalizar todo este conjunto de recursos”.

Hay soluciones de integración a los que les queda todavía mucho recorrido en su desarrollo, como comentó Celia Tenés, y “es necesario abordar por parte de la Administración una importante tarea de reingeniería de procesos que aligere los procedimientos administrativos, y en la que tienen que colaborar todas las instancias de la Administración”.

José Manuel Pacho puso como ejemplo la existencia de 17 CC.AA. que comparten negocio en distintas competencias, “lo que demanda una especial colaboración entre administraciones”. En este sentido, valoró positivamente “que se esté impulsando por parte de la Administración Central la adhesión de algunas administraciones periféricas a las iniciativas de unificación de la gestión del negocio en algunos campos”.

El moderador de la mesa pidió a los contertulios su valoración de los actuales modelos y técnicas de contratación, así como su validez en el contexto económico actual.

La necesidad de un cambio tendente a “plantear contratos de mayor duración, basados en el pago por uso y favorecedores de la obtención de economías de escala para la Administración, al tiempo que las empresas

pueden mantener un retorno de su inversión razonable” fue lo que puso sobre la mesa Fernando González-Llana. En este sentido, comentó, “el core business de T- Systems se basa en este tipo de contratos”.

Así como Opentext “ofrece una gran flexibilidad en sus contratos a largo plazo, en modelos de nube privada o híbrida, o aquellos basados en el pago por uso que dan lugar a precios más competitivos”, intervino Christian Menda.

Carlos Maza valoró positivamente “que se aporte flexibilidad frente a la gran rigidez que caracteriza a los contratos acogidos a la actual regulación, penalizadora de la contratación a largo plazo”.

A su vez, José Manuel Pacho compartió el hecho de que “aprecia una creciente dificultad para la contratación debido a los complicados trámites que >

De izquierda a derecha: Fernando Gozalez-Llana, Christian Menda, Celia Tenés, José Manuel Pacho y Carlos Maza



“La proliferación de procesos de contratación consume muchos recursos de la Administración, efecto éste que, sin duda, sería conveniente reducir”

conforman cada concurso”. Se mostró abierto a “explorar la posibilidad de formalizar contratos a largo plazo siempre que las ventajas de éstos sean evidentes”.

El problema de la contratación a largo plazo, para Celia Tenés, vendría dado por “el posible incumplimiento de las expectativas, dado que el modelo de contratación no facilita la rescisión de contratos ni valora aspectos como la supervisión de la cualificación del personal asignado a cada proyecto”. Sin embargo, “la proliferación de procesos de contratación consume muchos recursos de la Administración, efecto éste que, sin duda, sería conveniente reducir”.

Fernando González-Llana apuntó que “los contratos a largo plazo incorporan una línea base mínima que da lugar a una facturación mínima. Por encima de dicha línea se factura según el modelo de pago por uso”.

En el caso de servicios en la nube “podría resultar válida la contratación a largo plazo” según Celia Tenés, pero cuando se integra personal externo, “dado que el equipo humano debe tener un alto nivel de cualificación, los pliegos deberían alcanzar un mayor nivel de detalle de cara a la supervisión de este personal y su cumplimiento de los perfiles requeridos”.

En todo caso, “los contratos a largo plazo requerirían encontrar una vía que reemplace las tradicionales penalizaciones por incumplimiento por bonificaciones alcanzables según el nivel de servicio obtenido” propuso José Manuel Pacho.

Para concluir, Carlos Maza pidió la opinión de los tertulianos del sector privado sobre “la posible evolución del papel que desempeña el profesional TIC de la AAPP en el contexto actual”.

En opinión de Christian Menda, “seguirá ocupándose de tareas como la de ejercer labores de coordinación, supervisar la ejecución de los contratos, promover la evolución de los procesos o determinar las estrategias TIC”. Para Fernando González-Llana “habrá una evolución de las funciones, consecuencia de la que experimentará la administración y de la propia tecnología”. Es indudable “que los profesionales TIC de la Administración tienen un gran nivel de competencia técnica, pero no pueden evitar estar sometidos a las rigideces organizativas propias de la Administración, la cual, a su vez, se verá beneficiada por el enfoque práctico que la empresa privada, orientada a la eficiencia, aplica sobre los servicios externalizados”. 