

La hora de la verdad

La coyuntura actual ha estrechado al mínimo los márgenes de decisión y de actuación en todo tipo de organizaciones. Ha llegado la hora de la verdad. Parafraseando a John Fitzgerald Kennedy , es el momento de preguntarse, no qué puede hacer el país por nuestra organización, sino qué puede hacer nuestra organización por el país, para contribuir a superar la crisis. En este escenario, las prioridades a la hora de tomar decisiones sobre la provisión de servicios públicos electrónicos, y sobre la propia función TIC en la Administración, igualmente vendrán determinadas en función de su aportación a la superación de las dificultades actuales.

POR JOSÉ MANUEL PACHO

Los datos coyunturales son claros. Tomamos el producto interior bruto (PIB) y nos muestra una situación actual de recesión, tras dos trimestres consecutivos con decrecimiento del nivel de renta, según los datos oficiales del Instituto Nacional de Estadística (1) . Por su parte, la encuesta sobre población activa (EPA), a 31 de marzo de 2012, indica que se han superado los 5,6 millones de desempleados, con un incremento de casi 730 mil a lo largo de los doce meses anteriores. A esos datos hay que añadir el del incremento del déficit público. Se acaba de determinar que el déficit público en 2011 llegó hasta el 8,9%, tras haberse revisado ese dato al alza en dos ocasiones. Con todo ello, a la hora de escribir estas líneas, se ha batido el récord en la prima de riesgo, que se ha llegado a situar por encima de los 500 puntos básicos, lo que obliga al Estado a endeudarse a unos tipos de interés que pueden superar el 6%.

Esos son los datos que conforman la hora de la verdad, el momento en »



Las TIC deben ser parte central del esfuerzo general para superar esta crisis y salir de ella, si cabe, con un modelo productivo más sólido y competitivo.

que no cabe sino actuar todos en una misma dirección. Y los servicios públicos electrónicos, así como la función TIC en el marco de las Administraciones, no son una excepción a este requerimiento.

Así, toda propuesta incluida en cualquier planificación TIC debe pasar por el examen de valoración de su contribución a la búsqueda de solución de los problemas coyunturales. En definitiva, se trata de determinar si contribuye o no, y en qué grado, al control y reducción del déficit público, a la austeridad necesaria ante la caída de los ingresos y el alto coste de la deuda, o a la superación del gran problema social, el desempleo, lo que sólo llega a través del crecimiento económico. En esa línea, resulta importantísimo fomentar el emprendimiento y la innovación, de tal forma que se produzcan ganancias significativas en la productividad. Y esas capacidades, de emprender y de innovar, no son ajenas en absoluto al Sector Público.

Dos enfoques posibles y complementarios

En general, se pueden establecer dos enfoques en relación con el papel de las TIC en el Sector Público, reactivo y proactivo, respectivamente.

Por un lado, se puede optar por cerrar filas detrás de las medidas políticas que se van adoptando, con el foco puesto en resultar muy eficaces para habilitar la rápida puesta en marcha de aquéllas. No es un papel meramente secundario, pues es una realidad que, cualquiera de esas medidas, definida o por definir, va a estar fuertemente basada en tecnología, pues los servicios públicos actuales lo están.

Sirva como ejemplo el reciente Decreto sobre medidas para la soste-

nibilidad del sistema sanitario público. Entre esas medidas se establece el pago, por parte de los ciudadanos, de un porcentaje del precio de los medicamentos recetados, en función del nivel de renta y de su condición, o no, de pensionistas. La implantación de esa medida sólo resulta posible a través de las TIC, especialmente considerando los exiguos plazos definidos. Por ese motivo, en la Comunidad de Madrid, la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria ha identificado un programa, conjunto de proyectos, para la implantación requerida y le ha atribuido la máxima prioridad. A su vez, el desarrollo de ese programa está sometido a un estricto control, tanto de cumplimiento de plazos y objetivos, como de consumo de recursos, en particular, en lo referente a los costes devengados, tanto directos como indirectos.

El segundo enfoque, en absoluto incompatible con el anterior, sino complementario a éste, consiste en analizar, diseñar y materializar aportes de las TIC al establecimiento de medidas para atajar la crisis.

En ese sentido, un planteamiento esperanzador puede ser el de la Agenda Digital, propuesta por el Gobierno, y en la que ASTIC ha sido invitada a participar, junto a los principales agentes TIC del país.

También cabe citar, en esta línea proactiva, la iniciativa de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria, consistente en la apertura de un buzón de recepción de proyectos emprendedores en el ámbito de las TIC aplicadas a la Sanidad. Esa iniciativa ha buscado generar proyectos capaces de competir en la iniciativa PasionIE (2), competición de proyectos emprendedores que busca la mejor propuesta para la “Sanidad del futuro”, con la idea de acercar

posibles fuentes de financiación a los mejores proyectos. En un plazo breve de consulta, apenas dos semanas, el buzón ha recibido más de 30 proyectos, de los cuales, tras diversas selecciones, 2 han sido elegidos finalistas de PasionIE y se encuentran optando al triunfo final. Todo ello ha servido para poner de manifiesto que, en el conjunto de los profesionales de la Sanidad madrileña, hay una importante energía emprendedora, de calidad, y que ha acertado de forma exitosa al ofrecer un medio para canalizarla. Desde un centro TIC se ha desencadenado un torrente de iniciativas que van ser parte importante en la sanidad del futuro, la cual pasa por el establecimiento de un modelo sostenible, que trasciende a las TIC, pero que de cuya esencia siempre formarán parte a las TIC.

Los servicios electrónicos ya aportan valor

Considerando cualquiera de los dos enfoques citados, no hay que perder de vista el valor que ya aportan los servicios electrónicos al ciudadano. Ese valor hay que capitalizarlo. Para tener una idea cuantitativa del mismo podemos tomar como referencia los resultados de una encuesta de satisfacción llevada a cabo por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) (3) en la que el consumidor valora positivamente un producto o servicio en función del ratio coste/beneficio que le proporcione.

Dicha encuesta muestra que el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios electrónicos es, en términos generales notable, en una escala que va del aprobado al sobresaliente, destacando en primer lugar, el servicio de citas sanitarias. En el caso de la Comunidad de Madrid, a la cita multicanal (teléfono y web),

se añade la posibilidad de ejercitar el derecho a la libre elección de médico y centro, igualmente a través del canal electrónico, lo que ha permitido, no sólo replicar el sistema tradicional en el canal electrónico, sino aportar servicios nuevos al ciudadano.

Todo ello lleva a determinar la oportunidad que supone aprovechar esa tendencia y potenciar el canal electrónico para la prestación de los servicios públicos. Por una parte, para propiciar la mejora de la productividad, tanto de la Administración y sus recursos, como de los ciudadanos y empresas, en la medida en que logren una relación más eficiente con el Sector Público, liberando tiempo y recursos para su propia actividad generadora de renta. Por otro lado, para la mejora en la calidad percibida, la cual repercute positivamente en el ratio de rentabilidad a atribuir al importe aportado en forma de impuestos. No se puede obviar otro dato que, sin embargo, también proporciona la mencionada encuesta de la OCU: en torno a la mitad de la población comparte la idea de que Administración es “poco eficiente”.

La hora de la verdad

En conclusión, no queda tiempo. Las TIC deben ser parte central del esfuerzo general para superar esta crisis y salir de ella, si cabe, con un modelo productivo más sólido y competitivo. Pero no cualquier TIC, sino aquéllas que respondan de forma constructiva a la pregunta de JFK, ¿qué puedo hacer por mi país?, o, en otras palabras, la que sean capaces de responder afirmativamente a la cuestión de si contribuyen, de una manera eficaz, a la mejora de los diferentes indicadores de coyuntura, bien con un enfoque proactivo, bien con uno reactivo.

Con el empuje que desencadenó

la declaración original de JFK, los USA lograron superar importantes crisis en la guerra fría y se situaron, con el paso de los años, en el puesto de liderazgo mundial. Ese mismo enfoque se puede extrapolar a otros países y situaciones, y puede volver a dar resultado, y, por qué no, darlo en esta hora de la verdad en que nos encontramos. 🇺🇸

NOTAS

- (1) 4º trimestre de 2011: -0,4%. 1º trimestre 2012: -0,3%
- (2) Iniciativa promovida por IE Business School y Accenture.
- (3) Encuesta publicada en la revista Compra Maestra, en su número de mayo de 2012.

José Manuel Pacho Sánchez
Subdirector General de
Planificación, Arquitectura
e Innovación Tecnológica
Dirección General de Sistemas
de Información Sanitaria
Consejería de Sanidad –
Comunidad de Madrid