

Entrevista de clausura: Antonio Herrero Director de marketing de Administraciones Públicas de Telefónica

Como respuesta al elevado grado de madurez que muestra el mercado de las comunicaciones, en la actualidad, Telefónica experimenta un proceso de transformación, utilizando a los grandes clientes, entre ellos a las AA.PP., como motor de ese proceso, que tiene como meta avanzar en otro tipo de servicios, según explicó en su intervención Antonio Herrero, Director de marketing de Administraciones Públicas de Telefónica. En el caso concreto de las AA.PP., “se ha fijado como campos de trabajo prioritarios aquéllos que inciden sobre la reducción de los costes, la sostenibilidad y el crecimiento económico, con especial repercusión en la creación de empleo”. Las TIC ven reducida su asignación presupuestaria en la misma medida que las demás áreas de las organizaciones, y por ello “deben plantearse nuevos enfoques que permitan construir nuevos servicios en nuevos entornos operativos respetando las limitaciones derivadas del contexto económico”.

Francisco Antón, Presidente de ASTIC, se interesó por la visión de Telefónica sobre los servicios con-

sorciados. Apuntó que “como primer requisito, se han de identificar los servicios transversales susceptibles de ser compartidos entre distintas organizaciones de las AA.PP”. El objetivo sería “promover la compartición de servicios de administración colaborativos mediante el acceso a plataformas y a recursos comunes en un entorno con niveles muy elevados de calidad y de seguridad, y donde los costes unitarios experimenten una reducción drástica”. También sacó a colación a cuestión de las “islas tecnológicas” en la administración y las posibles formas de erradicar las ineficiencias que genera esta situación. Herrero explicó que “la administración pública, como consumidor y usuario de tecnología, es el sector que registra mayor grado de complejidad. Las “islas tecnológicas” se caracterizan por disponer de tecnologías diferentes, y mostrar, en conjunto, un exceso de capacidad tecnológica y de funcionalidades. Sería necesario aportar coordinación a ese conjunto para aprovechar esos excesos”. Existen soluciones tecnológicas basadas en comunicaciones y TI, que permitirían “que la administración

centrase su capacidad de gestión íntegramente en aquéllos servicios que aportan valor, identificase los servicios comunes susceptibles de compartición y externalizase el resto”.

Según los informes recientes, la tasa de eficiencia en la utilización de recursos tecnológicos de la Administración, como señaló el Presidente de ASTIC, es del 27% mientras que la del sector privado se situaría en el 73%.

A ello Antonio Herrero respondió que la tecnología “debe proporcionar plataformas altamente eficientes capaces de dar cabida a los procesos transversales más relacionados con los ciudadanos y a otros relacionados con la productividad de los funcionarios. Sobre este concepto hay que construir servicios verticales basados en interoperabilidad, movilidad, digitalización de procesos... capaces de aumentar la eficiencia y la sostenibilidad”. Citó ejemplos concretos: “la consolidación de CPDs y la virtualización de servidores, actuaciones recientes en el campo de la educación acercando y dinamizando a la comunidad educativa, o en Sanidad, donde se han logrado grandes avan-



ces en la gestión y seguimiento de los enfermos crónicos, etc.”

Y ¿cómo mejorar la gestión de servicios verticales en el área de la educación? ¿se podrán llevar a cabo grandes actuaciones en este sentido?, preguntó Antón. Telefónica “ya dispone de capacidad para generar importantes avances en este sentido. Un ejemplo es la Xunta de Galicia, donde la búsqueda de un modelo final de servicio educativo capaz de paliar la pérdida de recursos presupuestarios ha dado lugar a uno más atractivo para sus usuarios, al tiempo que, mediante la utilización de un sistema de pago por uso, se alcanza el objetivo de reducción de costes”.

¿Es fácil abordar un proceso de transformación de esas características? El director de Marketing de de Administraciones Públicas de Telefónica respondió que “no hay soluciones mágicas, sino de que se trata de observar los logros alcanzados en otros países y de salvaguardar las propias experiencias exitosas”. Asimismo, “es muy importante planificar y desarrollar una adecuada gestión del cambio a la vez que promover y fijar alianzas”. Puso el ejemplo de Andrómeda, la nube pública creada para toda la administración francesa que redistribuye y ofrece servicios a entidades públicas y privadas.

¿Podría la Administración hacer un esfuerzo por agregar demanda y vender la capacidad sobrante con una nube híbrida? Preguntó Francisco Antón. Sería necesario “definir entornos en los que el sector público pueda beneficiarse de su propia

reducción de costes, al tiempo que abriera la puerta a una posible generación de ingresos que pudiera incluso ser compartida con empresas, en el marco de un modelo de colaboración público-privada”.

Según informes recientes, “las AA.PP españolas carecen de liderazgo y de unicidad en el establecimiento de líneas de actuación en el ámbito de las TI, especialmente en momentos de crisis”, citó Antón, a lo que Herrero apuntó que “a corto plazo, no va a resultar fácil dar un vuelco a esta situación, dada la complejidad de la administración, pero está seguro de que se irán adoptando soluciones más sencillas que supondrán los primeros pasos para dar la vuelta a esta situación”.

Para concluir, el Presidente de AS-TIC pidió que se esbozaran algunos

de los proyectos que Telefónica está lanzando en esta nueva etapa. Antonio Herrero recordó que Telefónica Digital es la empresa que concentra el trabajo en las nuevas áreas de crecimiento y mencionó proyectos relevantes “Valcronic, con el cual la Comunidad de Valencia pretende mejorar la gestión de los enfermos crónicos a través de su seguimiento remoto, y que se está exportando a Chile y Brasil. También diversos proyectos al amparo del concepto de smart cities: Santander y Alcalá de Henares son ciudades que ya se benefician de una integración de recursos tecnológicos que, además de proporcionar nuevos y mejores servicios a sus ciudadanos, ha llegado a lograr reducciones de costes de hasta el 20%.” 🍷