# La Administración Pública ante Cloud Computing

**POR FERNANDO GONZÁLEZ-LLANA**

Hablar sobre la modernización de la Administración Pública española actual implica necesariamente debatir desde un punto de vista tecnológico. Y es que la tecnología significa motor de cambio, de progreso, de avance, un pilar fundamental para dar un paso más en el futuro. Pero empecemos por hacer un breve recordatorio de cómo han ido evolucionado la Administración Pública y el mundo TI. En los inicios, la Administración Pública tenía un reto importante: adaptar el negocio de las AA.PP. al mundo TI. Los comienzos fueron duros, sobre todo debido a las limitaciones técnicas en diferentes ámbitos como las comunicaciones, el almacenamiento, etc. A ello se sumó, además, una importante resistencia al cambio en la forma de trabajar por parte de los propios funcionarios como usuarios de dichas TIC.

Con el tiempo, las capacidades tecnológicas fueron mejorando de forma exponencial (comunicaciones, almacenamiento, seguridad…) y, con ello, la percepción del usuario final, que vio que a través de las tecnologías se podía simplificar de forma significativa su carga de trabajo, sobre todo en »

El objetivo es romper con la inercia natural existente y con la resistencia al cambio típica de la Administración y plantear soluciones diferentes que la acerquen al ciudadano

tareas y/o actividades rutinarias y de escaso valor añadido. Sin embargo, durante todos estos años, y con el fin de no reinventar la rueda cada vez, se han usado dichos avances tecnológicos para "parchear" las aplicaciones existentes y, sobre todo, en el diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones, pero sin aprovechar las sinergias derivadas de la racionalización, simplificación y homogeneización de los procesos y procedimientos, por una parte, y de la experiencia de la implementación de aplicaciones similares en diferentes organismos de las AAPP.

En la actualidad, tecnológicamente no hay prácticamente ninguna limitación y la Administración Pública actual se está beneficiando de los continuos avances que están experimentando las TIC. La apuesta que se viene haciendo desde hace ya unos años por ofrecer mejores servicios, más rápidos, más accesibles y menos complicados se deja ya notar y apreciar por sus propios usuarios.

La AAPP dispone a su alcance de los medios necesarios para transformar cualquier proceso de negocio a través de las TIC. La problemática ahora radica en que aunque disponemos de los medios tecnológicos, estamos en una época de crisis profunda que ha afectado de forma importante a las AAPP con continuos recortes en los presupuestos. Estos recortes son, en muchos casos, dramáticos, siempre superando un 30% de ejercicios anteriores, lo que hace que debamos agudizar el ingenio y hacer más con menos. Además, el negocio de las AAPP no ha evolucionado al mismo ritmo que el mundo TI y ahora está desfasado, dando una imagen obsoleta y enrevesada de la Administración en la que el papeleo y las ventanillas conforman un vasto laberinto del cual, a menudo, es complicado salir. El tercer problema es que han aparecido nuevas tendencias en el mundo de las TI como las redes sociales, las herramientas colaborativas (wikis, foros, blogs,…) la fuerte apuesta por la movilidad al alcance de cualquier ciudadano, etc.

Todos estos factores hacen que sea necesario que la Administración se plantee un cambio en su modelo de negocio, simplificándolo y haciéndolo más interoperable (AGE, Comunidades, administraciones locales, UE, etc.).

## Hacia un nuevo modelo de negocio en las AAPP's

El objetivo es romper con la inercia natural existente y con la resistencia al cambio típica de la Administración y plantear soluciones diferentes que faciliten y acerquen las AAPP's al ciudadano. Imaginemos, por ejemplo, una administración en la que desaparezcan los papeles, las largas colas de espera y la obligatoriedad de presencia física y/o documental.

Pero antes, y para abordar el problema, es necesario un cambio urgente del modelo trabajo, dado que el habitual modelo de cesión de personal TI, aceptado y reconocido por todos los players, se ha resentido a lo largo de estos últimos años debido a la agresiva competitividad de las compañías y ha ido degenerando en bajadas temerarias en las tarifas. Todo esto ha generado una repercusión drástica en la calidad del servicio real y percibido por los usuarios. Este modelo está agotado y de él no es posible reducir los recortes necesarios.

El Cloud Computing es uno de los avances mencionados que constituye un paso más en este complejo proceso de modernización descrito y que puede facilitar este cambio de modelo

de negocio, ya que aporta una serie de beneficios como las *economías de escala*, derivadas de la racionalización, la simplificación y la homogeneización y/o consolidación aplicada tanto a infraestructuras, como a aplicaciones y servicios (CAU's, Gobernanza…). Para ello, es necesario identificar todos aquellos procesos horizontales que aportan escaso valor añadido a la administración, simplificarlos, unificarlos y externalizarlos, dejando en manos de las AAPP's aquellos procesos verticales propios del negocio y que son los que mayor valor añadido aportan. Asimismo, en el caso de las infraestructuras, al disponer de plataformas comunes para diferentes organismos se puede aprovechar la compartición de recursos (sobre todo teniendo en cuenta servicios 24x7 reales y con personal especializado) que individualmente serian impensables por su coste (inversión en licencias, mantenimiento…).

Otra de las ventajas es la *disponibilidad de recursos de forma flexible*, ya que además de no necesitar invertir en hardware, licencias de software o sistemas operativos, el Cloud Computing permite agregar o quitar recursos según las necesidades de nuestros clientes, sin penalizar el servicio y los acuerdos de nivel de servicio (ANS's) consiguiendo un ahorro de recursos que se puede destinar a otras áreas.

Las posibilidad de optar por *diferentes modalidades de financiación* (pago fijo lineal, pago por uso…) es otro de los beneficios, ya que la Nube permite "hacer más por menos" y con los mismos recursos o incluso menos (dados los ya habituales recortes presupuestarios) para mejorar la calidad de los servicios prestados.

De esta manera, las AAPP's pagarían únicamente por los servicios que reciben y se podrían financiar las compras tanto de equipamientos, infraestructuras, licencias, determinados mantenimientos, etc. en contratos plurianuales (4 o 5 años) con un pago en función de la naturaleza de los servicios prestados.

En el caso de la modalidad de pago por uso, se proporciona aún una mayor flexibilidad, en base a una serie de ANS's, que permiten evitar costes innecesarios y reducir los riesgos puntuales existentes en los proyectos (sobre todo al inicio y cierre de los mismos).

En conclusión, si echamos la vista unos pocos años atrás, es incuestionable que hemos experimentado una serie de avances y revoluciones que marcaron la época del momento y forman parte de nuestro día a día de forma arraigada.

En este nuevo escenario que se abre ante nosotros, hay cabida para todos, puesto que los funcionarios TIC que prestaban estos servicios y son amplios conocedores del negocio de las AAPP's, serán piezas clave marcando las directrices, definiendo nuevas reglas de negocio, simplificando y modernizando los procesos actuales, haciéndolos más interoperables (con otros organismos y empresas tales como la banca, aseguradoras, etc.) y supervisando y controlando la gestión de dichos servicios y la seguridad de los mismos para velar y garantizar un óptimo servicio de las AAPP's a los ciudadanos. Es importante definir claramente las responsabilidades de los diferentes players (AAPP's, proveedores…) contando con especialistas industrializados que aplicando su metodología, forma de trabajar y experiencia, en definitiva, pueden obtener mayores rendimientos con menores costes.

En pocas palabras, tenemos que evolucionar sin anclarnos en el pasado, y el momento actual requiere un cambio que facilite a las AAPP's una financiación y reducción de costes considerable basada en conceptos como la industrialización, la escalabilidad, la experiencia, el pago por uso y las economías de escala, aumentando además tanto la tipología de servicios como su calidad.

Así conseguiremos también mejorar la percepción del servicio, tanto por parte del funcionario como de los ciudadanos, al ver simplificadas sus interacciones con la propia AAPP.

Fernando González Llana
Director de Negocio de Sector Público y Sanidad de T-Systems Iberia