

Austeridad: sobriedad y severidad

Es innegable, es el tema de conversación día sí, día también. La actual coyuntura macroeconómica está forzando políticas de austeridad a todos los niveles y segmentos de la sociedad y, particularmente, a la función pública. En este contexto tienen aplicación las dos acepciones de austero: Sobrio, carente de adornos, y Severo, ajustado a normas. El debate sería, ¿cómo pueden los servicios TIC de la AGE prestar los servicios que se esperan de ellos al tiempo que su presupuesto se reduce?

JAUME AYERBE Y ANTONIO GONZÁLEZ

Ante el significativo recorte presupuestario experimentado en 2009 y 2010, se hace muy complicado el seguir prestando los servicios como “hasta ahora”, con “un par de ajustes finos”. Apretar una tuerca aquí y allá, renegociar un contrato de prestación de servicios, etc., no será suficiente si no queremos comprometer la calidad del servicio y cumplir con el objetivo presupuestario.

De cara a afrontar esta situación de recorte presupuestario, quizá el primer ejercicio sería analizar a dónde va nuestro presupuesto a día de hoy y cuáles son los retornos que obtenemos. La empresa privada suele utilizar modelos de análisis y gobierno de sus TIC en base a criterios de ROI y de posicionamiento estratégico. Este posicionamiento estratégico, en la Administración Pública, lo podemos traducir por criterios de retorno político y de retorno social. Con una adecuada gestión del portafolio de servicios podremos gobernar nuestro presupuesto ponderando adecuadamente criterios económicos, sociales y normativos, así como políticos.

Las técnicas de gestión de cartera

no son nada nuevo en la industria, y soluciones como HP Project and Portfolio Manager tienen documentados claros casos de éxito donde este gobierno de las TIC ha conseguido reducir significativamente el gasto



sin repercutir ni en la calidad del servicio, ni la consecución de objetivos. Nos permite analizar las dependencias, evaluar distintos escenarios y definir modelos que nos ayuden a seguir manteniendo la efectividad a la vez que mejoramos la eficiencia.

Un área donde la eficiencia es particularmente problemática es la de los proyectos de desarrollo de software. La consultora Standish Group viene publicando desde 1994 el informe Chaos Report: el número de proyectos fallidos – aquéllos que no se entregaron a tiempo o en los costes previstos – en el periodo 1994–2002 se redujo a la mitad, sin duda reflejo de la madurez de determinadas tecnologías y prácticas. Desafortunadamente, en los últimos tres informes esta tendencia se invierte. Podríamos apuntar una serie de factores para explicar ese dato, pero la pregunta es ¿Qué podemos hacer para invertirlo? ¿Necesitamos ahorros este año!

Invertir en una Oficina de Calidad ha demostrado ser una manera eficiente para la Dirección General de Tráfico (DGT). Como comentaba Daniel Cabrero, Director del Área de Calidad del Software en la DGT, en una reciente entrevista para una conocida revista, disponer de dicha oficina de calidad permite “tener una manera objetiva de probar y asegurar que los desarrollos funcionan como deben y si, una vez que se ha finalizado el contrato, se debe pagar o no”. Con independencia de si el desarrollo lo realizamos nosotros internamente o de manera externalizada, medir la calidad tiene un valor importantísimo, como Cabrero añade: “Gracias a este sistema de Calidad han podido reconducirse desarrollos defectuosos por valor de varios millones”.


HP Software es el líder indiscutible en este segmento y tanto HP

Quality Center como HP Load Runner son reconocidas como las herramientas estándar. En función de las problemáticas individuales podemos poner en marcha la Oficina de Calidad haciendo foco en, por ejemplo, la gestión de defectos, la automatización de las pruebas, introducir la valoración de riesgos, la gestión del rendimiento, el diagnóstico de los cuellos de botella, etc. La implantación de una oficina de calidad no solo nos permitirá mitigar riesgos y reducir costes, también introduce una vía de profesionalización y carrera para los ingenieros. Lo más relevante es que, tanto las CCAA, como organismos de la AGE, que han adoptado un modelo de Oficina de Calidad (también conocidos como Centros de Excelencia), lo han hecho en un modelo evolutivo que les ha permitido autofinanciar su progresivo despliegue en base a los ahorros generados en las fases iniciales.

Otra área que despierta mucho interés en estos momentos es el modelo de “cloud computing” o, simplemente, suministro de servicios desde la “nube”. De nuevo podríamos entrar en disquisiciones acerca de nubes públicas, nubes privadas, mixtas, etc. Pero la cuestión clave es ¿Cómo puede ayudarme la nube a alcanzar mis objetivos y cómo llego a esa nube? Para HP Software y Soluciones la clave es la automatización de las operaciones. Transformar un escenario encasillado en silos, operando a nivel de elementos (aplicaciones, comunicaciones, servidores, almacenamiento) a otro donde somos capaces de ofrecer, desde una infraestructura como servicio, hasta el software como servicio, pasando por plataformas como servicio, requiere necesariamente disponer de una automatización de las operaciones de

IT. Automatización que aumentará nuestra eficiencia al liberar personal que estaba atado a tareas manuales cuando no resolviendo incidencias. Esta operación automatizada nos acelerará la resolución de la auditoría, no tan solo desde la perspectiva de presentación de informes, sino que, al operar en configuraciones estandarizadas, se reducen los errores y la complejidad asociada a la disparidad de escenarios. Por supuesto, esto nos reportará beneficios de cara reducir los tiempos de prestación, los recursos liberados nos permiten afrontar nuevos proyectos y además ahora seremos mucho más flexibles y ágiles.

HP Software, junto al enfoque de Taisa, aporta una probada experiencia con resultados contrastables en todas las áreas de su conjunto de soluciones software. Desde el gobierno de las TIC, la gestión de las aplicaciones, la operación unificada y automatizada del conjunto de tecnologías y personas o la gestión completa del ciclo de vida de la información. La división de Software y Soluciones no solo ofrece “piezas de software” líderes según los analistas, sino que nos comprometemos en esa transformación aportando los consultores y servicios necesarios para que se alcancen los objetivos.

Reducir costes, reducir riesgos y mantener o aumentar el nivel de servicio son objetivos asumibles simultáneamente, pero pasan necesariamente por introducir cambios. 

Jaume Ayerbe
Responsable de soluciones de ALM
HP Software Soluciones Iberia
Antonio González
Director Técnico de Taisa