

Las TIC: una oportunidad en tiempos de crisis

La crisis actual está impactando, muy especialmente, en la Administración Pública. Por eso, dado que la situación económica que atravesamos es de suma dificultad, son necesarios un esfuerzo y un sacrificio especiales por parte de todos los actores sociales. El presente artículo tratará de aportar un poco de esperanza y claridad a los tiempos venideros y a la forma en que podemos transformar una crisis en una oportunidad real y sin riesgo.

POR MARCOS GONZÁLEZ

Comencemos planteando dos cuestiones fundamentales en el panorama actual: el marco económico y la evolución social.

De un lado, la actual crisis económica, de profundo calado, que se inició en 2007, se desarrolló durante 2008 y ha extendido sus peores efectos durante 2009 y el presente año, ha generado en los actores implicados un gran impacto. Esta crisis no sólo afecta al mundo empresarial TIC, que está sufriendo un momento duro, pleno de EREs, fruto de una importante caída del sector, sino que está teniendo importantes implicaciones también a nivel político e institucional. Sirvan de muestra el recientemente anunciado recorte en la inversión del Estado, que ha llegado



No cabe duda que, la puesta en marcha de Sistemas o Soluciones TIC, se ha convertido en una herramienta esencial al servicio de la Administración, de cara a alcanzar sus objetivos, también, para lograr la excelencia en este proceso imparable de modernización

incluso a afectar a los salarios de los profesionales de la Administración, y los recortes presupuestarios por el lado del gasto; así como, la búsqueda, que incluso se puede calificar de desesperada, de nuevas soluciones que alivien las cuentas del Estado por el lado de los ingresos. Un panorama complicado como pocas veces se ha vivido. A pesar de todo ello, los directivos TIC de los sectores público y privado estamos aquí para encontrar soluciones y gestionar la complejidad.

Por otra parte, la constante evolución social y tecnológica ha derivado en un proceso de modernización y mejora de los procedimientos de gestión en las Administraciones Públicas. Ello se ha puesto de manifiesto, tanto por los esfuerzos realizados para facilitar la comunicación con los ciudadanos, como por la cantidad de nuevos servicios prestados. No cabe duda que la puesta en marcha de Sistemas o Soluciones TIC se ha convertido en una herramienta esencial al servicio de la Administración, de cara a alcanzar sus objetivos, y, también, para lograr la excelencia en este proceso imparable de modernización.

El cambio y la modernización que havenido realizando, desde hace años, la Administración Pública, también le ha permitido alcanzar unas cotas de desarrollo muy singulares y muy significativas en esta materia, hasta el punto de que se ha convertido en el más importante exponente de la Sociedad de la Información, en su más ferviente impulsora, así como, en la usuaria principal de las TIC dentro de las fronteras de nuestro país. A su vez, las TIC se han constituido en el elemento catalizador y dinamizador del profundo cambio que se está produciendo en la Administración.

Conocido el entorno, en esta reflexión no podemos dejar de resaltar, como aspectos clave en el proceso de cambio descrito, las crecientes carencia presupuestaria y escasez de personal. En ese escenario, la tradicional externalización de los servicios TIC y los modelos de servicios de colaboración público-privada, a la vez que encuentran un importante apoyo dentro del universo de la gestión pública, también generan un fuerte rechazo por parte de determinados sectores. Pues, si bien es verdad que la colaboración y cooperación entre administraciones y organizaciones privadas puede aportar aspectos muy positivos a la gestión de la Administración, también lo es que deben adaptarse a la idiosincrasia del sector público y hacerlo desde la transversalidad, la cooperación y la transferencia del conocimiento entre los diferentes ámbitos de gestión administrativa.

La externalización, seguramente, no es la más óptima solución en todos los casos. De hecho, se deben poner límites a estas iniciativas. Así, no deberían ser objeto de externalización completa determinadas competencias y funciones de la Administración, competencias que forman parte de la propia esencia de la misma, o funciones asociadas a procesos estratégicos de lo social, como pueden ser: el diseño de las políticas públicas, la gestión de las estructuras internas de las administraciones públicas, el manejo de información confidencial de los ciudadanos o, en particular, aquellas competencias que atañen a los derechos esenciales de los ciudadanos.

La Administración debería tomar buena nota de las notables diferencias que subyacen entre la externalización en el sector público y la que se

realiza en las empresas privadas. Así, mientras que en el sector privado se tiende a externalizar sólo la parte del negocio que no aporta valor añadido, las administraciones públicas tienden a coquetear con la idea de externalizar en su totalidad sus propias “cadenas de producción de servicios”, sus competencias estratégicas y los servicios públicos, sin apenas sopesar la posibilidad de mantener en “la casa” una parte de su gestión directa. Es muy importante reflexionar sobre la idoneidad en la forma de externalizar en el sector público y, sobre todo, en la necesidad de extremar los mecanismos de control y evaluación con el objetivo de garantizar en todo momento el coste-beneficio favorable, tanto económico como social.

Es notorio que existe otro importante riesgo asociado a la externalización completa: la pérdida total del conocimiento acerca de la materia externalizada, así como, de la capacidad de operar un elemento corrector por parte de las administraciones públicas. Esta situación, mantenida en el tiempo, deriva siempre en una situación de “no retorno” y de cuasi-monopolio del conocimiento, por no decir “mercado esclavo”, por parte de los adjudicatarios; situación ventajosa que buscan, algunas veces, las empresas prestadoras del servicio externalizado y que genera grandes costes, “en lo más amplio del término”, para la sociedad. Además, hay que contar con la movilidad geográfica y funcional, siempre asociada al trabajador público, factor éste que agrava el problema de la pérdida de conocimiento mencionado.

Para nuestra satisfacción existen otros modelos de gestión en outsourcing que conviven mejor y causan un menor sacrificio, logrando grandes resultados en la optimización de re-

ursos e importantes beneficios en la eficiencia/eficacia de lo público que, aprovechando sinergias y desde una perspectiva transversal, mejoran la gestión pública.

En ese sentido, es posible aportar algunos ejemplos positivos llevados a cabo en éste y otros países, por THALES y otras empresas. En todos ellos se han mantenido las claves estratégicas para la administración correspondiente y se ha externalizado aquello que no entrañaba riesgos en el coste-beneficio o en materia social, entre otros, los servicios de: comidas, lavandería, limpieza, vestuario y transporte del personal, aéreos, control de sistemas, operación de las comunicaciones, despliegue y gestión de redes no estratégicas, mantenimiento de infraestructuras y sistemas, gestión de flotas, recuento de votos, impresión de documentos, gestión y mantenimiento seguro de la documentación, sistemas logísticos y de abastecimiento, y un largo etc. en el que, en términos generales, las TIC juegan un papel transversal, singular y preponderante.

Por todo ello, como conclusión final, debemos sentirnos orgullosos de que las TIC hayan sido la base y, todavía hoy, constituyan un instrumento eficaz que permite la necesaria transversalidad real en la Administración. Un elemento impulsor definitivo de la gestión en red de los recursos y servicios que contribuya a erradicar, para siempre, los departamentos aislados y el desgobierno de lo público.

En línea con lo anterior, cabe afirmar que una buena gestión de las iniciativas público-privadas en el campo de las TIC también implica transformar la Administración para que, abandonando su concepción tradicional, sea capaz de trabajar en red, a

la vez que domina ésta por completo, mientras se aleja de los cantos de sirena asociados a una externalización descontrolada.

Debenser los expertos profesionales TIC de la Administración Pública los que, con su visión estratégica, lideren la agenda del cambio en estos momentos en los que hace falta tomar decisiones claves, decisiones que nos permitan salir de una complicada situación presupuestaria, pero que garanticen la independencia y la eficacia, a la vez que salvaguarden los derechos de los ciudadanos. Nosotros, la Industria, estaremos encantados de acompañarles y ayudarles en este nuevo y apasionante viaje. 🇪🇺

Marcos González
Vicepresidente de Thales