

ENTREVISTA A JOSÉ MANUEL DESCO

DIRECTOR GENERAL COMERCIAL DE T-SYSTEMS IBERIA

“La tendencia en la AAPP irá por la implementación de soluciones tecnológicas de costes reducidos”

Entrevistamos a José Manuel Desco, Director General de T-Systems Iberia, compañía que, según un informe de IDC, mantiene una posición líder en el mercado en cuanto a servicios de nube privada en Europa. Ofrece Cloud Computing dentro de su oferta de Dynamic Services desde 2004 y más de de 500 clientes ya utilizan estos servicios, algunos de ellos, desde hace siete años.

POR MAOLE CEREZO

REDACTORA JEFE DE BOLETIC

Ante las minoraciones presupuestarias del sector público, que se prevén continúen para los próximos años ¿cuál es la política de T-Systems?

Nuestra política no es otra que continuar ofreciendo a nuestros clientes servicios basados en los máximos estándares de calidad en nuestras prestaciones, eficiencia y transparencia en nuestro trabajo y entrega en los plazos establecidos, con independencia de las reducciones de presupuesto que se produzcan en el sector público.

Es cierto que las administraciones han sufrido -y están sufriendo- importantes recortes sobre todo de cara a este año, que aún se augura complicado. Pero este hecho está precisamente provocando que muchas organizaciones públicas, ya sean locales, autonómicas o nacionales, opten por confiar sus proyectos relacionados con las tecnologías de

la información y de la comunicación a proveedores externos, como es el caso de T-Systems.

La principal razón que les lleva a adoptar una decisión de este tipo es el ahorro de costes. Nuestros servicios de Outsourcing o Cloud Computing, por ejemplo, dan respuesta a esta necesidad, ya que se trata de modelos adaptados a las necesidades de nuestros clientes, escalables y con una buena relación calidad-precio, ya que se paga por el uso que se hace del servicio. De esta manera, muchos de los costes fijos de las administraciones pasan a ser variables, ya que no se deben preocupar por el mantenimiento de las infraestructuras tecnológicas, desarrollo de aplicaciones, ejecución de las actualizaciones, etc.

¿Cuáles son las propuestas de T-Systems para ayudar a los gestores TIC de las administraciones públicas a

incrementar la eficiencia y efectividad?

Existen muchas otras razones por las que nosotros, los proveedores tecnológicos, podemos ayudar a la Administración Pública. Por ejemplo, al delegar en nosotros todos los aspectos que no son competencia directa suya, ellas pueden centrarse únicamente en sus key issues, como pueden ser atender al ciudadano o gestionar temas administrativos. Esto, indudablemente, incrementa la productividad y eficiencia de los empleados que forman parte de la Administración, que tienen la tranquilidad de poder dedicarse al 100% a sus tareas asignadas.

Además, nuestra especialización en actividades tecnológicas nos permite diseñar servicios muy escalables a unos precios muy competitivos, considerablemente más asequibles que si la administración desarrolla esa capacidad internamente.

Por supuesto, nada de esto significa que la relación entre partners se limite a un ofrecer-recibir un servicio. A raíz de la firma de cualquier contrato entre una Administración con T-Systems, comienza una relación basada en la confianza y en la transparencia, donde el organismo tiene total libertad para plantear sus dudas e inquietudes debido a nuestra labor de consultoría, con el fin de ofrecerles siempre los mejores y más completos servicios.

Por otra parte, que la Administración tenga su propio departamento de TI no significa que no se pueda delegar parte de los asuntos más completos a una compañía especialista en TIC, convirtiéndose ésta en la proyección del propio departamento.

Por último, es importante resaltar que en T-Systems ofrecemos unos servicios dinámicos, ya que somos capaces de ajustar nuestros servicios a las necesidades y demandas puntuales de nuestros clientes, ya se trate de Administraciones Públicas o compañías privadas, algo muy variable en una época difícil como la actual.

¿Podría ahondar en algún caso de la AAPP en el que aplicando su fórmula de “outsourcing transformacional” se hayan obtenido ahorros considerables?

Un proyecto muy interesante fue el desarrollado para el Ministerio de Ciencia e Innovación, uno de los ministerios de nueva creación que, gracias a sus ganas por innovar y ser punteros en la AGE, se propuso confiar a T-Systems sus sistemas de información.

Nosotros nos hicimos cargo de la explotación y la gestión de sus servicios corporativos de proceso de datos, además de la provisión, alojamiento y operación de su plataforma tecnoló-

gica en régimen de hosting dedicado. En una primera fase se produjo la externalización del servicio y la gestión de sus infraestructuras incluyendo la dotación de la estructura básica y la migración de las aplicaciones verticales a nuestro data center de T-Systems Iberia en Ávila. Además, le proporcionamos una gestión global de las comunicaciones en sus delegaciones, así como contingencia en nuestro data center de Madrid para soportar todas las aplicaciones productivas.

Gracias a la experiencia de nuestra compañía en este tipo de proyectos y a

los grandes resultados obtenidos con otros clientes, el MICINN tuvo las suficientes garantías sobre los beneficios que obtendrá a partir de entonces. En este contexto, el alojamiento externalizado de su plataforma tecnológica le ha permitido no sólo dar una respuesta rápida y efectiva a sus necesidades, que era un factor crítico teniendo en cuenta el elevado coste en recursos y tiempo que hubiese requerido montar de cero toda una plataforma TIC, sino simplificar sus costes operativos y de mantenimiento.

En una segunda fase, el Ministerio apostó por la continuidad del »



El Cloud Computing supone una gran oportunidad en el mundo de las TIC para conseguir un significativo ahorro de costes en la Administración Pública

proyecto gracias al trabajo realizado en la primera etapa y se enfocó con una visibilidad global, incluyendo también otros temas de importancia como los aspectos relacionados con la Seguridad.

[¿Cómo valora la irrupción del Cloud Computing y cómo aconsejaría su aplicación en la AAPP?](#)

Dentro del escenario actual de reducción de la inversión y control del gasto, las Administraciones Públicas se encuentran ante el reto de ver que sus partidas de inversión están siendo seriamente recortadas y con directrices de reducir al máximo los gastos. Sin embargo, las Administraciones

deben cada día prestar más y mejores servicios como eAdministración, eHealth, Educación 2.0, etc.

El Cloud Computing supone una gran oportunidad en el mundo de las TIC para conseguir un significativo ahorro de costes en la Administración Pública. Creemos que cada vez son más los organismos que están optando por este modelo de servicios para conseguir ese objetivo. Un claro ejemplo es la administración pública andaluza y las recientes declaraciones del Secretario general de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía, Juan María González Mejías, en las que destacaba el valor del Cloud Computing como fuerza impulsora del sector TIC y la economía andaluza y la relación calidad/coste derivada de su implantación, que se sitúa en un 30% en una primera fase de consolidación de infraestructuras tecnológicas y en un 45% en una segunda fase de consolidación de servicios, datos que extrajo a través de la propia experiencia de esta Administración.

Además de los beneficios que trae consigo el Cloud para las administraciones, en T-Systems consideramos que el factor clave a la hora de aplicar un modelo Cloud es diseñar un exhaustivo plan de transformación que se adapte a las necesidades de la AAPP para optar por una Nube pública, privada o híbrida. También es necesario tener en cuenta aspectos como el tipo de aplicación, criticidad del servicio que dan, tipo de información que se maneja en el organismo, recursos, costes y ahorros que supone optar por uno u otro modelo, etc.

[¿Qué oportunidades encuentra usted en momentos complicados como los actuales?](#)

Una de las oportunidades en estos tiempos difíciles es, por ejemplo, la renegociación de contratos. Muchas administraciones –o compañías– tienen diversificadas sus TIC en diferentes proveedores externos. Sin embargo creemos que, a largo plazo, el propio organismo público agradecerá unificarlos en uno sólo. De hecho, es uno de los puntos fuertes de T-Systems, la provisión de servicios desde una única fuente, pero siempre con una amplia dimensión nacional e incluso internacional.

También es el momento de innovar. Que estemos en crisis no significa que debamos quedarnos de brazos cruzados esperando a que pase el temporal. Debemos esforzarnos por buscar nuevas maneras de ofrecer servicios a nuestros clientes, investigar la manera de crear fórmulas más eficientes y responsables con el medio ambiente. También invertir en la formación de los jóvenes, quienes serán los profesionales del futuro, y de los ciudadanos, los futuros usuarios de la eAdministración.

Debemos aprovechar las situaciones de ciclo bajo de actividad para estar preparados cuando la situación económica en nuestro país se reactive, con el fin de estar entre los primeros proveedores del país y estar bien posicionados respecto a la competencia gracias a unos excelentes servicios y atención a los clientes.

[Dentro los servicios de eAdministración que se han implantado en los últimos tiempos. ¿Cuál destacaría por su nivel de innovación?](#)

Son muchos los servicios de eAdministración que se han implantado y se están poniendo en marcha para mejorar el funcionamiento interno de las administraciones y el servicio que ofrece a sus usuarios. Un ejem-

plo innovador es que en la actualidad, el 95% de los procedimientos de la AGE se pueden llevar a cabo gracias al empleo de medios telemáticos.

Algunos de los datos más importantes que tenemos del año pasado es que más de 200 millones de las tramitaciones administrativas se realizaron a través de medios electrónicos, cerca del 66% de las declaraciones de la renta se realizaron a través de internet, que aproximadamente 20 millones de personas ya poseen el DNI electrónico o la incorporación del BOE al formato electrónico, que supuso un ahorro de alrededor de 4 millones de kilos de papel.

El principal reto es que todas las administraciones sean interoperables y ya se está trabajando sobre ello. Hay que conseguir algo tan sencillo como facilitar el intercambio de información entre departamentos, y más aún en una sociedad globalizada, donde los gobiernos deben adquirir conciencia firme de resolver los problemas a los ciudadanos y facilitar un uso sencillo de los procedimientos administrativos.

¿Cuál cree que es el papel de los gobiernos respecto a la modernización de la AAPP?

La Administración Pública juega un papel muy importante en el desarrollo de la Sociedad de la Información, sobre todo desde dos puntos diferentes. Por una parte, como usuaria de TIC, con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos, profundizar en la transparencia de su actuación y promover la participación ciudadana. Por otra, como dinamizador de la Sociedad de la Información, por medio de la formulación y ejecución de políticas que promuevan la penetración de las TIC en la sociedad y su acceso a todos los grupos sociales.

Para que se dé un uso inteligente de las TIC, es necesario que las autoridades políticas y administrativas definan objetivos claros en relación con su utilización y que orienten en este sentido los esfuerzos de los distintos actores dentro del gobierno. Que se promueva a nivel de las autoridades políticas, funcionarios públicos y ciudadanía en general la percepción de que las TIC pueden ser excelentes aliadas para profundizar la democracia, al facilitar la conexión entre ciudadanos y gobierno. Además, es importante recordar que las TIC son un medio para la promoción del buen gobierno.

Finalmente, es fundamental el desarrollo del liderazgo político y administrativo para la motivación y articulación de las iniciativas que se desarrollen en materia de Gobierno electrónico.

Como ciudadano ¿qué servicios considera que se deberían mejorar gracias a la implantación de las TIC y cuáles destacaría por su eficiencia?

La capacidad de respuesta exigida a la Administración en términos de eficacia y eficiencia no será posible si todos estos esfuerzos no vienen acompañados de una evolución de los modos de trabajo del empleado público. Pero también de sus usuarios: los ciudadanos.

Aunque es bien cierto que España lidera la Administración electrónica, existe la paradoja de que los ciudadanos no la utilizan todo lo que podrían. Como hemos comentado anteriormente, el 95% de los trámites ante la Administración General del Estado se puede hacer íntegramente por internet o cerca de 20 millones de ciudadanos poseen ya el DNI electrónico. Es decir, ya existen muchos medios para acceder a la eAdminis-

tración. Sin embargo, los españoles realizan pocas funciones a través de la web.

El ciudadano de hoy quiere una Administración más cercana, accesible en cualquier momento y desde cualquier lugar. Una Administración que sea capaz de resolver sus problemas sin necesidad de ventanillas, colas y papeleos. Por tanto necesitamos dar paso a una Administración más transparente y orientada al ciudadano. En esta área, las herramientas de gestión de información, sobre todo las específicas de consolidación y visualización, pueden ser fundamentales para permitir una relación más cercana y fluida con el ciudadano. En España somos conscientes de estas nuevas necesidades y compañías como T-Systems están facilitando el uso de las TIC para darles respuesta.

¿Cuáles son los retos entonces de la Administración Pública en este sentido?

El principal reto es formar a las personas en esta materia a través de la correcta difusión de las ventajas que tiene acceder a la Administración-e para los distintos tipos de usuarios, ya se trate ciudadanos, empresas o los propios integrantes de la Administración Pública.

Por otra parte, debemos buscar servicios cada vez más atractivos y flexibles para fomentar su uso, por esta razón la colaboración social es imprescindible. Aunque cerca de 9 millones de personas han contactado alguna vez con la e-Administración, la mayor parte se ha limitado a buscar información.

Para evitar que continúe este desequilibrio entre los servicios ofrecidos y la utilización que se hace de ellos, debemos formar a los usuarios para mostrarles la infinidad de »



oportunidades que les ofrecen las nuevas tecnologías y, en especial, a los jóvenes ya que serán los usuarios del futuro de la eAdministración y el uso del papel en los organismos será prácticamente inexistente.

¿En qué proyectos de eAdministración está trabajando T-Systems que incidan directamente sobre la mejora de los servicios públicos?

Un ejemplo de nuestra compañía

es la modernización de los servicios a ciudadanos de Gijón. El Ayuntamiento nos confió la renovación de su plataforma de relación con los ciudadanos. Servicios como la obtención de certificados de empadronamiento, consultar información, o registrar solicitudes hoy en día son más accesibles para sus habitantes, ya que T-Systems diseñó para ellos una plataforma 100% web que habilita servicios a través de diferentes canales.

Gracias a la confianza en T-Systems, actualmente Gijón se encuentra a la cabeza de los ayuntamientos españoles, facilitando al máximo a los ciudadanos todos los trámites burocráticos. Evitar desplazamientos y colas y la no existencia de límites de horarios es ya una realidad.

Además de las mejoras en la calidad de los servicios -presenciales, telefónicos o por Internet-, una de las últimas iniciativas pioneras del Ayuntamiento de Gijón ha sido evitar que, gracias a T-Systems, los ciudadanos tengan que aportar fotocopias de DNI o certificados de residencia para realizar muchos de los trámites disponibles. Por ello, la firma electrónica y la notificación electrónica juegan un papel importante en cuestiones administrativas gracias a la digitalización de los documentos, que permite que los ciudadanos puedan acceder a sus expedientes y consultar todos los datos asociados al Consistorio gijonense. De esta manera, pueden entregar una única vez sus documentos de identidad, que son escaneados y así sirven desde ese momento como identificación, sin necesidad de entregar fotocopias cada vez que tengan que realizar algún trámite con el Ayuntamiento.

La información que se maneja en la AAPP es sensible y, en muchos casos, confidencial. ¿Cómo vela T Systems por la seguridad de los datos en los proyectos que desarrolla para este sector?

El impulso, aplicación y generalización de la Administración en un mundo cada vez más electrónico requiere la prestación de servicios al ciudadano en condiciones amigables y de eficacia jurídica, mediante la generación de la confianza y seguridad que demanda el medio electrónico utilizado.

Por tanto, para nosotros la seguridad es un aspecto muy importante, más cuando se trata de datos –en muchas ocasiones confidenciales– de nuestros clientes. En T-Systems contamos con los máximos niveles de calidad y seguridad y estamos muy comprometidos con el cumplimiento de los estándares internacionales más rigurosos, aplicados al conjunto de los servicios TI que ofrecemos.

De hecho, hace poco hemos consolidado la certificación ISO 20000 a nivel mundial en T-Systems, basada en la metodología ITIL que reúne las mejores prácticas en la gestión de servicios TI y demuestra la madurez de los servicios que presta nuestra compañía.

También hemos renovado recientemente la certificación del sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la norma ISO 27001.

¿Cuáles son las tendencias que, según T-Systems, marcarán el futuro de las nuevas tecnologías en la AAPP?

Desde T-Systems, creemos que la tendencia será implementar cada vez más soluciones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad, tengan costes reducidos y puedan implantarse en un plazo de tiempo breve, características acordes a una situación complicada como es la actual y donde la relación calidad-precio de los servicios es muy importante.

También se invertirá tiempo, recursos y un gran esfuerzo en formar a los empleados públicos y a los ciudadanos para facilitar el despegue de los servicios electrónicos en nuestro país. Los usuarios deben sentir que estamos cerca de ellos y que pueden acceder a la información que desean a través de múltiples canales de comunicación.

Preveamos también que la parti-

cipación aumentará ya que, sin el esfuerzo por parte de los usuarios, todos los avances que estamos llevando a cabo hoy en día por mejorar los servicios no tendrán ningún tipo de sentido.

Además, desde T-Systems apostamos por una serie de principios que marcarán el futuro de las tecnologías de la información y de la comunicación en la sociedad en general, que incluye a administraciones públicas, empresas y usuarios. Estos son: dinamismo, movilidad, seguridad, colaboración y responsabilidad. Creemos que es necesario disponer de unas infraestructuras tecnológicas que se adapten a nuestro ritmo de vida, a nuestra forma de hacer negocios y a las demandas concretas de nuestros clientes. En el futuro no entenderemos de estructuras rígidas que no se adapten a cualquier circunstancia; sin embargo, sí entenderemos de servicios dinámicos adaptados a nuestras necesidades.

Este dinamismo es el que hace que el trabajo en equipo se convierta en una necesidad en el mundo de las administraciones públicas, ya que siempre se conseguirán mejores resultados si nos rodeamos de buenos profesionales y se trabaja de manera coordinada con ellos.

La movilidad es otro factor que describe muy bien nuestro entorno, ya que hoy estamos en Madrid, mañana en Barcelona y pasado, quizás, en otro país. Debe entenderse sin cortes, como algo que va más allá de los límites de los edificios de las administraciones. Gracias a las nuevas tecnologías como los móviles o los ordenadores ligeros podemos cubrir todas las necesidades de comunicación para superar satisfactoriamente esta movilidad, de manera que podamos trabajar en un entorno seguro

independientemente de donde nos encontremos y ofrecer servicios a los usuarios sin importar su ubicación.

En estos entornos de colaboración y movilidad, creemos que la seguridad es vital. Trabajar en un ámbito seguro, donde los documentos estén encriptados y la accesibilidad esté controlada en todo momento, será necesario en unas administraciones cada vez más virtuales. La movilidad debe ser segura en cualquier lugar y en cualquier circunstancia gracias a la disponibilidad de soluciones que permitan una comunicación caracterizada por la confianza y donde la recuperación de datos y la accesibilidad esté controlada en todo momento.

Por último, pero no por ello menos importante, la tecnología juega un papel fundamental en términos de sostenibilidad y responsabilidad de la administración. El sector TIC, uno de los de mayor consumo de CO2 y la administración pública, una gran consumidora de papel, deben conjuntamente buscar fórmulas de eficiencia energética que ayuden a respetar el medio ambiente. En este sentido, soluciones de digitalización, de centros de datos de emisiones cero o servicios de telepresencia, estarán a la orden del día en pocos años.

Aunque la misión principal de las Administraciones no es realizar I+D en TIC, creemos que sí deberían fomentar esta actividad en las empresas y centros de investigación, labor que se realiza principalmente mediante programas de ayudas y subvenciones.

