

Benito Vázquez  
Consejero Delegado de Everis

# [El directivo funcionario TIC desempeña un papel clave en el proceso de modernización de la Administración]

Benito Vázquez, Consejero Delegado de Everis, la consultora multinacional que hasta octubre se conocía bajo la marca DMR, considera que el ritmo del proceso de modernización realizado por la Administración requiere un impulso. En la entrevista concedida a Boletic, analiza el presente y el futuro del sector de la consultoría y esboza las soluciones que su compañía -que saldrá a Bolsa en 2009- ofrece a la Administración.



Por Maole Cerezo  
Redactora Jefe de BOLETIC

**¿Cree que las inversiones TIC que realizan las Administraciones están alineadas con el nivel de calidad de los servicios públicos demandados por los ciudadanos?**

Las Administraciones, en tanto que organizaciones proveedoras de servicios, han impulsado la implantación y uso de tecnologías, pero aún deberían realizarse inversiones más importantes, y gestionarlas con un enfoque decidido de mejora de los servicios públicos. Esto implica no

sólo las cantidades económicas destinadas a sistemas de información y comunicaciones, sino a la adaptación de los procesos, la organización y la gestión de los servicios. La implantación de sistemas de manera aislada a los usuarios de los mismos, en tanto que gestores de la relación con los ciudadanos y prestación de los servicios públicos, implica que no se traslade una mejora sustancial de los servicios a pesar del capital comprometido.

**¿Considera que el proceso de modernización de la Administración y la implantación de la e-administración avanzan al ritmo adecuado?**

Si las empresas privadas de otros sectores (Banca, Seguros, Telecomunicaciones, etc.) que operan en un entorno competitivo, hubieran avanzado al ritmo que lo ha hecho la Administración, hubieran perdido una gran cuota de mercado. Todavía son mayoría los servicios de la Administración (Central, Autonómica





o Local) que requieren del desplazamiento en persona de los ciudadanos, y la presentación de documentación en papel.

Sin duda, desde nuestro punto de vista, las Administraciones Públicas deben acelerar el proceso de renovación que ya han iniciado, y que debe involucrar más intensamente a los empleados públicos que deben gestionar los nuevos sistemas y ofrecer los servicios con el máximo de eficiencia (recomendando los canales más adecuados: presencial, telemático, telefónico, etc.).

#### **¿Las soluciones que DMR Consulting implanta en las Administraciones son análogas a las que compra el sector privado?**

En gran parte sí. El sector privado prioriza la inversión en los sistemas de gestión de clientes, ventas, postventa, etc. en sus múltiples canales. La implantación de sistemas de gestión del backoffice sí que es análoga. Donde se perciben mayores diferencias es en aquellos servicios de consultoría encaminados a mejorar los procesos, optimizar departamentos, mejorar el control de gestión y el seguimiento de los resultados que son muy demandados por el sector privado.

#### **Desde DMR Consulting, ¿identifican alguna tendencia común en las decisiones TIC que realizan las administraciones?**

La implantación de productos de mercado contrastados (que soportan procesos estándar) y reducen los tiempos de desarrollo e integración, y su evolución futura. También destaca la adopción de soluciones abiertas basadas en software libre para determinados tipos de sistemas de información.

#### **¿Qué papel cree que debe adoptar la Administración para impulsar definitivamente el desarrollo de la sociedad de la Información?**

Poner a disposición de los ciudada-





Nuestro modelo de compañía está diseñado para atraer y retener al talento en base a la mejor carrera profesional posible y al acceso a la propiedad de la compañía

nos los trámites más comunes, de manera simplificada, y con total información, de manera que la percepción de control sobre los procedimientos sea el mismo que si se realizaran presencialmente. Esto llevaría a los ciudadanos y empresas a incrementar sustancialmente la relación telemática con las Administraciones.

### ¿En qué áreas de la Administración está colaborando DMR Consulting de manera más activa?

En todo lo referente a modernización de los procesos administrativos y de los sistemas de información que los soportan (Administración Electrónica), siempre con un enfoque de incremento de la calidad percibida por los usuarios. En cuanto a parcelas concretas, estamos muy activos en las áreas Sociales (mayores, juventud, inmigración, etc.), en todo lo relativo a Empleo y formación ocupacional, en Educación y Universidades, Justicia, y promoción y desarrollo Económico (gestión de la innovación, planes de dinamización, gestión de inversiones, nuevos sectores tecnológicos,...).

### ¿Cómo se diferencia DMR Consulting de su competencia en la aportación de valor a la Administración?

Claramente nos enfrentamos a los retos de nuestros clientes con un enfoque global: pensamos en el ciudadano en cuanto a demandante de los servicios públicos (y contribuyente), y analizamos el catálogo de servicios ofrecidos, los procesos establecidos, su posible simplificación y su prestación multi-canal. Los sistemas de información que los soportan están orientados tanto a los funcionarios (backoffice) como a los ciudadanos (front-office).

Además, entendemos como aspecto clave la involucración de los empleados públicos en todo el ciclo de los proyectos, lo que conlleva un alto nivel de comunicación dirigida a ellos, y todos los planes de formación

necesarios para afrontar los cambios.

Somos, por filosofía, una compañía orientada al resultado final en los plazos establecidos.

### En su opinión, ¿cuál es la situación actual del sector de la consultoría y cuáles son las perspectivas de futuro en nuestro país en comparación con Europa?

El crecimiento económico general que ha experimentado España en los últimos años ha venido empujado por una clara modernización de las Empresas y Administraciones públicas. La búsqueda de la eficiencia ha sido un factor común de todas ellas, para lo que han recurrido a la experiencia de los profesionales de la consultoría, entre otros.

En la fase actual en la que las compañías nacionales están redoblando esfuerzos por crecer, abordar nuevos mercados y competir internacionalmente, sin que se deterioren sus márgenes, la contratación de consultoría va a acelerarse aún más. Otro factor a considerar (por ej. en las Administraciones) es que los proyectos de transformación que van a emprender requieren de muchos más recursos concentrados en el tiempo del que van a requerir para su mantenimiento futuro, y la propia naturaleza estable del empleo público no facilita el afrontar estos proyectos de manera eficiente sólo con recursos propios. El recurrir a expertos externos para cada área es la solución más rentable y eficaz.

También se está produciendo un visible proceso de concentración de empresas del sector, para ganar en tamaño, capacidad financiera y posicionamiento en un mercado en que las compañías de consultoría operan en los mercados más exigentes.

### ¿Qué factores diferenciales ofrece DMR Consulting en este contexto?

Nuestro modelo de compañía está diseñado para atraer y retener al talento en base a la mejor carrera profesional posible y al acceso a la





Los mercados competitivos demandan de las compañías una continua adaptación, oferta de productos y servicios y respuesta ante los movimientos de la competencia

propiedad de la compañía. Esto, junto con un modelo solidario en el que todas las oficinas de DMR Consulting comparten los mismos objetivos y participan de los resultados, nos permite que toda la potencia de los mejores profesionales se ponga a disposición de los clientes que los necesitan.

Nuestro crecimiento (tanto nacional como internacional) y el desarrollo de servicios de alto valor añadido nos deben permitir seguir subiendo posiciones en el ranking de compañías de consultoría. Nuestra clave está en el conocimiento, la formación y la actitud positiva de nuestros profesionales.

**¿Qué papel considera que tienen los Directivos TIC de la Administración en su proceso de modernización?**

Tienen un papel clave al ser decisores, y en gran parte ejecutores, de los proyectos en los que se basa la modernización apuntada previamente. Deben ser conscientes, y la gran mayoría lo son, de que en muchas ocasiones deben actuar como verdaderos consultores internos, ayudando a las áreas funcionales y respon-

sables de los servicios a seleccionar las mejores alternativas para mejorar la gestión de dichos servicios.

**En su opinión, ¿hay diferencias en las formas de gestionar de los directivos TIC de la AAPP con respecto a los directivos de la empresa privada? ¿Qué rasgos caracterizan a los primeros y qué rasgos en caso de haber diferencias? De no haberlas, ¿cuáles son las principales virtudes profesionales que ha de tener un directivo TIC?**

En la empresa privada el factor tiempo es clave. Los mercados competitivos demandan de las compañías una continua adaptación, oferta de productos y servicios y respuesta ante los movimientos de la competencia. Los clientes son tremendamente exigentes y pueden optar por aquella compañía que les ofrece la mejor relación calidad de servicio/precio. Esto implica que las áreas de sistemas de información sufran una presión muy alta como motor de todos los procesos, y base de los resultados empresariales. En el pasado los sistemas daban exclusivamente soporte a un canal de contacto con los clientes, esto se ha incrementado significativamente con las últimas tecnologías.

Este escenario es muy distinto en la Administración por razones obvias. La gestión de los equipos de trabajo para conseguir el máximo rendimiento, la difícil gestión de los proyectos en los que intervienen distintos departamentos, en ocasiones con intereses contrapuestos o los ciclos electorales, son factores a considerar y a gestionar.

Por último, también hay que añadir la atención que dispensan a los proveedores que, como nuestra compañía, intentamos ayudar presentando nuestras ideas y servicios, y que por lo general siempre somos muy bien atendidos, llegando a perder la noción de proveedor-cliente, convirtiéndonos en verdaderos socios a largo plazo. 

