

El sector público necesita acelerar su transformación digital.

La transformación digital es un fenómeno transversal que afecta a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño y de la naturaleza de su negocio. Tenemos buenos ejemplos en sectores tan tradicionales como el de la banca, que han entendido que esa transformación era el único camino para sobrevivir en un mercado hiper competitivo.



JESÚS GALINDO
Public Sector Sales
Director. Microsoft.

En un momento crucial para su futuro, la banca comprendió que había que poner al cliente en el centro de todos los procesos y aportarle valor de una manera real y efectiva. Entendieron sus necesidades y, entre otras transformaciones, trasladaron al móvil la contratación de servicios y muchas de sus operaciones, reduciendo drásticamente, por ejemplo, las tediosas visitas a sus oficinas.

Y lo vemos también en el sector asegurador y en la sanidad privada, muy por delante de la pública en cuanto a gestión y adopción de tecnologías de la información. Son tres negocios muy distintos, pero en los tres se manejan datos tan personales y críticos como los que gestiona la propia Administración y reflejan que el camino de cualquier organización, y también el de las entidades públicas, pasa sí o sí por esta transformación digital. En esos datos, en su volumen ingente y en sus posibilidades, tenemos precisamente una de las claves, porque, gracias a algoritmos inteligentes y a la propia transformación digital, podemos convertirlos en conclusiones valiosas que permitan tomar mejores decisiones, como ya hacen la banca, el sector asegurador y otras muchas empresas, apoyándose en la plataforma cloud de Microsoft.

Sin embargo, no parece claro que la Administración esté poniendo al ciudadano en el centro de todos sus procesos, al menos no al ritmo que impone la realidad cotidiana o que marca la empresa privada. Tampoco queremos decir que no lo estén haciendo. Sucede que la Administración, entre otros motivos por sus dimensiones y por su organización absolutamente descentralizada, es muy asi-

métrica en muchos aspectos... y especialmente en el que atañe a la adopción de las nuevas tecnologías. Y así, mientras que entidades recaudatorias y organismos reguladores han dado grandes pasos en esta dirección, hay otras partes de esa Administración que son mucho más reticentes a estos cambios y donde la transformación avanza más despacio.

LA IMPORTANCIA DE PERCIBIR LOS BENEFICIOS DEL CAMBIO

Además, también hemos comprobado que hay una gran distancia y desconexión entre los departamentos TIC y los equipos a los que prestan sus servicios, aquellos que deberían beneficiarse de los despliegues de las nuevas tecnologías y cuyo trabajo repercute directamente en los contribuyentes. Y curiosamente esa distancia es menor cuando la adopción de nuevas tecnologías se puede cuantificar fácilmente, por ejemplo, para reducir el fraude fiscal por parte de la Agencia Tributaria o la Seguridad Social. En esos casos, los equipos financieros y decisores son más receptivos y se eliminan más fácilmente los obstáculos internos en cuanto a inversión y adopción TIC. Sin embargo, la Administración, entendida globalmente (central, autonómica, local, universidades, etc.) es un ente gigantesco, que cuenta en nuestro país con más de 2,5 millones de trabajadores públicos, y la transformación digital tiene llegar a todos sus rincones y no solo a aquellos donde la agilidad y eficacia aportada pueda medirse fácilmente en euros.

La competencia entre las empresas privadas es otra palanca transformadora con la que no contamos aquí. Si la transformación digital ha sido una cuestión de vida o muerte para muchas compañías, no ha sido así en el sector público. Como bien sabemos, la Administración no busca beneficios y no tiene accionistas,

afortunadamente para la prestación de determinados servicios públicos... pero al mismo tiempo eso hace que pueda permitirse el dudoso lujo de caminar más despacio. Y lo que es evidente es que desempeña un papel fundamental para el funcionamiento de cualquier país y que la agilidad y la eficacia que aportaría una transformación digital sin fisuras repercutiría directamente en la posibilidad de ofrecer más y mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, en ser más productivos y ahorrar costes.

ROMPER TENDENCIAS PARA INNOVAR

Otro problema al que se enfrenta la Administración es a la cuestión financiera. Hay reticencias a la hora de abordar proyectos nuevos mientras que es más fácil apostar por partidas que llevan años repitiéndose en los pliegos públicos. Y esta disrupción tecnológica que vivimos está llena de elementos nuevos: la nube, la Inteligencia Artificial, el Big Data... Y, al mismo tiempo, los presupuestos TIC son planos o incluso menguan año tras año, persiguiendo más el ahorro que la eficiencia. El panorama no es sencillo de abordar y supone una clara diferencia con el sector privado, donde a pesar de las dificultades, las inversiones TIC pueden crecer a buen ritmo, especialmente en las grandes corporaciones, que es con quien debe compararse la Administración, por su tamaño y número de trabajadores.

En Microsoft ofrecemos a administraciones y empresas una plataforma tecnológica basada en la nube especialmente diseñada para hacerlas más eficientes y productivas y, al mismo tiempo, también les ayudamos a transformar el puesto de trabajo. Esto último permite a los empleados públicos realizar tareas que antes eran impensables gracias, por ejemplo, a la Inteligencia Artificial,

“Esta disrupción tecnológica que vivimos está llena de elementos nuevos: la nube, la Inteligencia Artificial, el Big Data... Y, al mismo tiempo, los presupuestos TIC son planos o incluso menguan año tras año, persiguiendo más el ahorro que la eficiencia. El panorama no es sencillo de abordar y supone una clara diferencia con el sector privado, donde a pesar de las dificultades, las inversiones TIC pueden crecer a buen ritmo, especialmente en las grandes corporaciones.”

que está revolucionando ya sectores tan diferentes como la agricultura, la medicina, el medio ambiente, la fabricación o la industria del gas y del petróleo.

Los datos de un reciente estudio de Microsoft, elaborado por EY, ponen de manifiesto que las empresas de tecnología, servicios y banca son las que mejor están aprovechando el potencial de la Inteligencia Artificial. Un 32% de las empresas europeas cuenta ya con soluciones de IA en funcionamiento e, incluso en sectores más tradicionales, como el de las infraestructuras, el 74% de las empresas han comenzado su andadura para el aprovechamiento de la IA a través de proyectos piloto o soluciones básicas que ya han sido desplegadas, mostrando una evolución continua hacia un estado más avanzado. En el caso de España, las grandes organizaciones cuentan con proyectos piloto de Inteligencia Artificial (IA), pero sólo un 20% ha ido más allá de fases iniciales de pruebas de concepto, frente a una media del 32% en el resto de los países europeos participantes. En cualquier caso, el 95% de las empresas encuestadas cree que la IA permitirá optimizar sus operaciones y un 85% considera que mejorará la relación con sus clientes, por lo que vivimos un momento de transformación que afectará de forma considerable a todos los sectores.

En la Administración tiene un largo camino por recorrer y su adopción en nuestro país es de momento más bien residual, pero puede incrementar notablemente la productividad de los funcionarios, facilitar tareas, agilizar procesos mecánicos y rutinarios... y ayudar, por ejemplo, a buscar elementos concretos en repositorios ingentes de textos legales, permitir la transcripción de voz a texto en tiempo real, grabar sesiones judiciales y permitir el indexando posterior de sus imágenes...

La implantación de la nube en la Administración española está muy por detrás del resto de países europeos, especialmente nórdicos y anglosajones, donde la adopción del cloud sí está consolidada. En la práctica, la nube no es solo un centro de datos, la nube significa “consumir informática” de una forma mucho más inteligente, flexible, ágil, escalable y transparente en cuanto a los costes.

SEGURIDAD EN LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS

Además, acceder a todos los beneficios de la nube es ahora más sencillo que nunca. Uno de los factores que frenaba su adopción era el de los riesgos y la seguridad, pero la realidad es que una nube pública como la de Microsoft cumple con todos los estándares al respecto, y la seguridad ya no debe suponer ninguna excusa razonable. No solo eso, en Europa tenemos un entorno especialmente propicio, gracias a directivas específicas y al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), que entró en vigor en mayo de 2018, y que garantiza la privacidad y la gestión segura de la información de los ciudadanos europeos.

Microsoft invierte alrededor de 3.000 millones de euros en computación cloud cada trimestre, y nuestros competidores realizan inversiones en la misma línea. Quiero decir con ello, que entre todos estamos revolucionando la forma en que trabajan las empresas, permitiendo unas eficiencias nunca alcanzadas hasta ahora y la administración pública debería aprovechar todas esas posibilidades y servicios. En el ámbito privado, el movimiento hacia la nube es vertiginoso y masivo. En el público, aunque avanza con lentitud, es igualmente imparables. La pregunta que deben hacerse las Administraciones Públicas no es si nos transformamos o no, sino más bien cómo y cuándo empezamos.

Para conseguirlo, es necesario acompañar la transformación digital de una transformación cultural que facilite el proceso, que ayude a comprender que esos cambios se están dando de forma vertiginosa a nuestro alrededor y que existe una cultura nueva y diferente del trabajo. Debe plantearse la apuesta por las nuevas tecnologías de forma ambiciosa y estas tienen que dejar de ser entendidas como un coste e interpretarse como una inversión, imprescindible además para conseguir dar satisfacción a las nuevas demandas de ciudadanos y empresas que sí se han transformado. *