

## ENTREVISTA A JOSÉ ANTONIO LORENZO

Country Manager de IDC

“En los próximos años veremos como el uso de la Cloud, los Sistemas cognitivos y el Big Data, facilitarán el desarrollo de sistemas de compartición interactiva de conocimiento”

---

Recientemente IDC ha publicado su análisis IDC FutureScape: Worldwide Government 2015 **Predictions** en el que se abordan los principales aspectos que están transformando la agenda de los responsables de Sector Público en los próximos años. Entrevistamos a José Antonio Lorenzo, Country Manager de la consultora en España para que, entre otras cosas, nos desvele algunas de las claves del nuevo escenario.

### **¿Cuál será su sello de identidad como nuevo Director General de IDC?**

Cuando me uní a IDC España, hace ahora seis meses, me marqué como objetivo convertirla en el principal socio de conocimiento y análisis del mercado TIC para todas aquellas organizaciones que tengan a las tecnologías de la información como pieza clave en la prestación de sus servicios y productos.

Todas las organizaciones estamos viviendo un proceso de transformación, que está trayendo nuevas y grandes oportunidades. Pero en IDC pensamos que estas oportunidades no van a ser para todos; sino para aquellas organizaciones que entiendan tanto lo que necesitan hacer para adaptarse y anticiparse a los cambios, como ejecutar las acciones neces-

rias de forma rápida y segura. Es en este proceso de entender y ejecutar es donde veo claramente el papel de IDC como socio de conocimiento y análisis del mercado TIC. En IDC contamos con más de 1.100 analistas distribuidos a nivel mundial, regional y local que pueden proporcionar su experiencia y conocimiento, tanto sobre el mundo TIC como sobre las principales industrias/sectores, para que las organizaciones puedan comprender lo que el mercado está demandando y como están posicionados en él, así como ayudarlas a definir una estrategia de productos y/o servicios que mejor se adapte a las necesidades presentes y futuras del mercado y a construir su mensaje de valor.

### **¿Cuál es su punto de vista sobre la evolución que el sector público ha experimentado en los últimos tiempos en materia TIC?**

Desde el año 2007, IDC ha venido realizando sus predicciones y análisis del mercado de las tecnologías de la información sobre la denominada 3ff Plataforma, la cual está construida sobre los cuatro pilares de la tecnología actual: Cloud, Movilidad, Big Data/Analytics y Empresa Social.

La tercera, a diferencia de la primera (Mainframe) o la segunda (los entornos clientes servidor), es una plataforma de transformación, tanto en la forma de relacionarnos con nuestros clientes, como en la velocidad a la que nuestros productos y servicio son demandados y entregados, de los procesos de negocio, etc.



En el caso particular de las Administraciones Públicas, la 3ª está incrementado la importancia de la tecnología en el proceso de transformación que actualmente están viviendo los organismos públicos, tanto por ser un pilar clave para el desarrollo de nuevas capacidades y servicios que mejoran la prestación al ciudadano, como en definir un nuevo mapa de prioridades para la elección y uso de la tecnología, que está mucho más alineado con el momento actual.

**La mejora de la Experiencia del Ciudadano es uno de los retos que las Administraciones afrontan. ¿Qué análisis haría de ello?**

En el entorno empresarial, los usuarios estamos acostumbrados a disponer de productos y servicios que se pueden comprar/utilizar en tiempo real mediante la interacción con otras personas, pidiéndoles consejo o proporcionando feedback para que los proveedores pueden mejorarlos. En el entorno de las Administraciones Públicas y el Servicio al Ciudadano,

esto se debe de traducir en la necesidad de que los gobiernos ofrezcan servicios que permitan a los ciudadanos poder elegir la plataforma que mejor se adapte a sus necesidades en función del tipo y urgencia de la necesidad, de su ubicación, y su capacidad para completar la transacción.

De acuerdo a uno de los últimos estudios desarrollados por nuestros analistas, más del 50% de los organismos públicos con responsabilidad en la interlocución directa con el ciudadano, dedicarán al menos un



25% de sus presupuestos para el uso de las nuevas tecnologías en la mejora de la Experiencia del Ciudadano.

En un futuro no muy lejano, empezaremos a ver las denominadas Tiendas one-stop, que junto con los sistemas cognitivos permitirán guiar de forma sencilla y ágil a los ciudadanos a través del flujo de trabajo y les sugerirá de forma proactiva la ruta más adecuada para obtener el resultado esperado.

### **¿Y cómo cree que calará el Gobierno Colaborativo en los próximos años?**

Los funcionarios más jóvenes, los nuevos votantes, los contribuyentes, los ciudadanos, los políticos, etc. tienen y demandan una manera diferente de trabajar, mucho más colaborativa y menos atada a un lugar físico específico.

Cada vez se observa más la necesidad de los ciudadanos más jóvenes

de interactuar con los funcionarios públicos mediante la combinación de las interacciones de la vida real y la virtual y poder hacer sus transacciones, consultas, etc. de una forma mucho más fluida de como se ha venido realizando hasta ahora.

En los próximos años veremos como el uso de la Cloud, los Sistemas cognitivos y el Big Data, facilitarán el desarrollo de sistemas de comparación interactiva de conocimiento, que prioricen el valor de la experiencia del funcionario sobre los procesos transaccionales.

En este punto, es importante señalar que esta necesidad de poner foco en la colaboración se está viendo acelerado por la jubilación inminente de más del 20% de los funcionarios públicos pertenecientes a la generación del baby boom, que traerá consigo su reemplazo por jóvenes con nuevas formas de trabajar.

### **¿Y qué modelo de gobierno cree que imperará?**

La transformación digital ha traído consigo la necesidad de utilizar, en muchos casos, tecnologías no conocidas y/o suficientemente probadas para el desarrollo y/o suministro de productos y servicios que requieren estabilidad y seguridad. Es necesario que los responsables públicos estén preparados para abordar esta nueva situación a la que, en muy pocas ocasiones, se habían enfrentado. Desde IDC pensamos que es necesario redefinir el modelo de gobierno de las TIC en las Administraciones Públicas para dar entrada a la gestión de nuevos riesgos económicos, técnicos o de seguridad.

Un segundo punto importante es dar entrada a la innovación en ese marco de gestión. Es necesario que los organismos públicos incorporen de forma ágil y segura, al catálogo de servicios ofrecido por las AAPP, las mejoras procedentes de la Innovación realizada a través de programas

públicos por ciudadanos, entidades sin ánimo de lucro o empresas privadas. Y un tercer aspecto a tener en cuenta, es el de desarrollar y reforzar nuevos conocimientos y habilidades de los funcionarios públicos, para dar respuesta a las demandas de los ciudadanos, así como el disponer de sistemas y procesos ágiles y flexibles que permitan reequilibrar continuamente las capacidades internas de los organismos públicos con las de los proveedores.

### **En su opinión, ¿qué incidencia está teniendo Internet of Things en (IoT) el sector público?**

Hasta ahora hemos venido observando que la Movilidad, el Cloud, Big Data y Social Media están siendo utilizados por los responsables de TI de las Administraciones Públicas, como alternativa para aumentar las capacidades de las arquitecturas legacy.

En los últimos tiempos estamos viendo que cada vez más los responsables de los organismos públicos han entendido que la intersección de las distintas tecnologías que forman la 3ª plataforma puede ofrecer mucho más valor que el simple uso para la extensión de los sistemas *legacy*.

Al uso creciente de la Cloud, el Big Data o incluso de la movilidad, dentro de los nuevos servicios ofrecidos desde las Administraciones Públicas, se le ha añadido una de las grandes palancas de la transformación de la sociedad: *Internet of Things* o Internet de las Cosas (IoT). IoT permitirá, entre otros muchos beneficios, la reducción de los costes de las Administraciones Públicas, la mejora de los servicios a los ciudadanos, así como la mejora de la calidad de vida y la seguridad en las ciudades.

Es importante comentar, que IoT, traerá consigo importantes cambios en las arquitecturas tradicionales y, por tanto, requerirá la compra de nuevas herramientas y el desarrollo

de nuevos procesos y competencias para gestionar su ciclo de vida e integración con los entornos existentes. Este punto será necesario tenerlo también en cuenta en el desarrollo del nuevo modelo de gobierno que he comentado anteriormente.

### **¿De qué forma incidirá el nuevo contexto en el servicio al ciudadano?**

Es un hecho que la 3ª Plataforma y las nuevas palancas de la Innovación como IoT, los Sistemas Cognitivos, etc. van a permitir el incremento y la mejora de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos. Pero no podemos dejar de lado, que también se va a ver incrementada la presión sobre los Departamentos de Tecnología, debido en muchos casos a la falta de recursos económicos y/o humanos para poderlo poner en marcha.

Una de las preocupaciones que tenemos en IDC es el déficit de oferta, en el mercado laboral, para poder cubrir las nuevas profesiones aparecidas a raíz de la expansión en el uso de las nuevas tecnologías. En nuestra opinión, es necesaria una actuación rápida y coordinada, tanto de las administraciones públicas como de las organizaciones privadas, para poder dar respuesta a este problema. En IDC estamos sensibilizados con ello y ya estamos trabajando con algunas Universidades y Escuelas de Negocio en la búsqueda de soluciones que permitan disponer de profesionales preparados para los nuevos requerimientos del mercado. \*

En los últimos tiempos estamos viendo que cada vez más los responsables de los organismos públicos han entendido que la intersección de las distintas tecnologías que forman la 3ª plataforma puede ofrecer mucho más valor que el simple uso para la extensión de los sistemas *legacy*.