

Promocionar la tecnología para lograr una mejor Administración

Las Tecnologías son la manera de lograr una mejor administración, si bien esta afirmación puede parecer trivial o manida, es básico entender e interiorizar que las Tecnologías son el camino. Pero para ello hay que promocionarlo adecuadamente, y en ese sentido todos (y no solo los TIC) estamos convencidos.



VÍCTOR BALBAS
Ministerio de
Hacienda y
Administraciones
Públicas

En mi opinión, la base para “vendernos”, es decir, promocionar que las Tecnologías son la manera de lograr una mejor administración, es estar convencidos de este hecho. Una vez que tenemos interiorizada esta realidad, se trata de mejorar en nuestra capacidad de socialización y relación, no solo entre nosotros, los TIC, sino con otros componentes de la administración y de fuera de ella.

La formación técnica y jurídica que poseemos los TIC es amplia y, fuera de toda duda, debido al duro proceso de oposición por el que pasamos y por la importancia en el negocio y en las tecnologías que tenemos en la administración. Pero esa formación se debe complementar con una mejora en nuestras capacidades de comunicación, en nuestra capacidad de convencer.

Hemos demostrado sobradamente nuestra capacidad de vencer, es decir conseguir que las tecnologías ayuden a lograr los objetivos de la organización de un modo eficiente, es el momento de convencer.

Por eso debemos extender esa creencia, que he comentado anteriormente, y dedicar tiempo a difundir el gran trabajo que realizamos. A difundir las buenas experiencias y prácticas de las tecnologías en la administración, no como una parte instrumental de la misma, sino como una parte de la filosofía de la Administración. Como ya se ha dicho muchas veces, la Administración será digital o no será, lo cual supone que la tecnología tiene que estar en el propio fundamento de la Administración.

Partiendo de la premisa de que la Administración Pública es imprescindible y que, tal y como señalan los economistas Daron Acemoglu y Jim Robinson en su libro “El fracaso de las naciones”, la existencia de una instituciones inclusivas son un punto fundamental para la prosperidad de una nación. Por tanto

debemos aspirar a la mejor administración posible.

Por otro lado, tampoco se debe olvidar la importancia del sector privado en la prosperidad de la economía, en la generación de riqueza y por tanto en el bienestar de la población. Pero esta dualidad no debe suponer una competencia, sino que se deben aprovechar las sinergias de ambos mundos para que los servicios se presten con la mayor eficiencia posible

El fin de la Administración, y por tanto de su personal, es volcarse en el ciudadano. Si se hace adecuadamente, la externalización puede servir a este fin, ya que permite acceder a los conocimientos y capacidades de proveedores especializados. Permitiendo así que los funcionarios dediquen su esfuerzo a tareas de valor añadido que repercutan directamente en los servicios que percibe el ciudadano. En ese sentido, los empleados públicos debemos asumir nuestra responsabilidad con los ciudadanos y los proveedores de servicios externos deben ayudarnos en esa misión.

Desde un punto de vista puramente tecnológico, la provisión de servicios públicos por parte del sector privado permite acceder a tecnologías y conocimientos de los que la administración no dispone. Por ello debe verse esta provisión como elementos complementarios, cada uno con sus intereses, que en muchas ocasiones tienen muchos puntos en común.

La CORA y la centralización de servicios

Desde un punto de vista profesional, creo que la CORA ha dado un buen impulso y una mayor visibilidad al funcionario TIC, y ha destacado la importancia de las tecnologías en la reforma administrativa.

Respecto a la centralización de recursos y servicios TIC, sin duda, va a generar importantes ahorros, como

ya está sucediendo con el contrato de comunicaciones, y va a mejorar la eficiencia. Esta labor, sin embargo, debe realizarse con cautela y sin perder de vista en todo momento el negocio o los objetivos de la organización.

En ese sentido, al centralizar se corre el riesgo de alejar la tecnología de aquello en lo que debe ser aplicada, y por tanto que no se adapte perfectamente a los objetivos de la organización. Es por ello que se debe mantener un equilibrio importante entre esa necesaria racionalización (que se logra mediante la consolidación de infraestructuras y la centralización, entre otros modos) y la cercanía al usuario. Posiblemente, uno de los retos más importantes de esta centralización que se está produciendo en materia de servicios e infraestructuras TIC sea, precisamente, mantener el equilibrio entre la centralización y la cercanía al negocio, y por ello será imprescindible que se mantenga cierto conocimiento técnico en cada una de las organizaciones, de forma que sea posible seguir teniendo una cierta cercanía con los usuarios.

Por otro lado, como funcionario de nuevo ingreso, la creación de la Dirección de Tecnologías supone la creación (o más bien la evolución, puesto que ha sustituido a la anterior Dirección General de Modernización) de un nuevo centro tecnológico, con lo cual se abre un mundo de posibilidades dentro de la Administración para los nuevos funcionarios que iniciamos nuestra carrera administrativa.

A su vez, la irrupción de figuras como los Chief Digital Officer lejos de suponer un peligro para el Profesional TIC de la administración, constituyen un reto ya que es nuestra responsabilidad, precisamente, ser los promotores del cambio en la administración, es decir, convertirnos en esos *Chief Digital Officer*.

En esa tarea, se debe trabajar junto con el sector privado, que también tiene una importante labor en la modernización de la administración, y por tanto, se deben aprovechar las sinergias de ambos sectores, de forma que se mejore el servicio público al mismo tiempo que se promueva la actividad económica. Debemos aprovechar el dinamismo del sector privado para fomentar la necesaria adaptación y modernización de la administración.

Como funcionarios TIC tenemos la responsabilidad de adelantarnos a las necesidades de nuestra organización. Debemos pasar de un modelo de demanda, es decir resolver los problemas que se nos plantean, a un modelo de oferta, adelantarnos y ofrecer mejoras de los procesos, soluciones a problemas que aún no han aparecido pero que aparecerán.

En esa línea, encuestas de Gartner afirman que cada vez más CIOs asumen funciones o responsabilidades más allá de su propio departamento, desempeñando roles como *Chiefs Digital Officers*.

Esto por ejemplo ya se está haciendo en la Agencia Tributaria, donde el Director del Departamento de Informática pertenece al Comité Permanente de Dirección, donde puede influir en las decisiones de la dirección para tener en cuenta el factor tecnológico, tan importante en la actualidad. Y puede que ese sea el camino que se deba seguir, influir en la toma de decisiones para que se tenga en cuenta las tecnologías desde la propia concepción de las mismas. *