

---

# El funcionario TIC y su papel como visionario tecnológico

Hoy en día estamos inmersos en lo que denominamos la “revolución digital”. Viene marcada por tendencias tecnológicas como el cloud, big data, redes sociales y movilidad y está cambiando la manera en la que nos relacionamos, expresamos nuestras opiniones y compartimos nuestra información.



**JAVIER SÁNCHEZ**  
Director Comercial  
de Administración  
Pública de EMC

Su impacto en el ámbito de la empresa privada está provocando una gran transformación en los modelos de negocio, bien porque aparecen otras vías diferentes de desarrollo o porque nacen directamente de las tecnologías nuevos negocios que hasta ahora habían sido impensables.

Tenemos ejemplos muy conocidos en el sector del transporte o en el del turismo e incluso en otros que han venido siendo tan tradicionales como la banca. Es muy significativo leer titulares que provienen de sus CIOs comentando que su futuro pasará por ser “firmas de software” o que su máxima amenaza vendrá de “Apple, Facebook, Google y Amazon”.

Esta nueva ola tecnológica abrirá un nuevo abanico de oportunidades también en el sector público. Áreas como educación, justicia, sanidad o seguridad están siendo el escenario en el que estas tendencias están cambiando la forma en que la Administración puede dar servicio a los ciudadanos. Pero este cambio debe venir acompañado de una transformación en las organizaciones de TI para mejorar tanto su eficiencia como su agilidad. Desde EMC lo hemos vivido en nuestro propio departamento de informática que da servicio a los sistemas corporativos y a más de 70.000 empleados. Hemos estandarizado todas las plataformas y mediante un portal de autoservicio hemos automatizado todas las tareas de aprovisionamiento de recursos, convirtiendo a este departamento en un verdadero proveedor de servicios. Esto ha supuesto pasar de tener expertos en diferentes sistemas operativos y plataformas a disponer de nuevos perfiles dentro de la organización, como pueden ser los de modelización financiera, certificación de cumplimiento de SLAs o los propios vendedores del servicio.

## **El nuevo directivo TIC juega un importante papel de “visionario tecnológico” capaz de proponer modelos de servicio más cercanos a los nuevos requerimientos de los ciudadanos.**

¿Esto supone algún riesgo para el profesional TIC de la Administración? La respuesta es que no solo no conlleva ningún riesgo, sino que realmente abre nuevas oportunidades a los profesionales del sector. En la historia reciente ya hemos pasado por diferentes transformaciones (Mainframe, las redes, internet...) y se ha demostrado la alta capacidad de adaptación al cambio de los profesionales de TI tanto en el ámbito técnico como en el de gestión.

Están apareciendo nuevos roles ejecutivos como el *Chief Innovation Officer*, *Chief Marketing Officer*, *Chief Mobile Officer*, *Chief Information Officer*, que, dada la relevancia que están adquiriendo las nuevas tecnologías, tratan de sacarles el máximo partido tanto para la mejora como para la creación de nuevos servicios de valor añadido. En el sector privado estos



perfiles están muy cercanos e incluso pertenecen a los comités donde se toman las decisiones. En este aspecto nos queda mucho camino por recorrer en el sector público. Con las nuevas propuestas de centralización de servicios comunes que vienen de la CORA, el papel del directivo de TI en la AGE se va a enfocar mucho más en los servicios sectoriales de cada organización, por lo que la proximidad a los gestores políticos cobra cada vez más importancia. Si pretendemos que las TI mejoren el servicio que prestan al ciudadano debemos intentar estar donde las propuestas tecnológicas puedan ser escuchadas y dotadas de los medios para poderse llevar a cabo. Y suponemos que es un camino que estamos obligados a seguir en una sociedad en la que los nativos digitales, la denominada, “Generación de la Información”, no va a entender una Administración con la que no puedan interactuar utilizando medios móviles y redes sociales, y que no responda de una manera ágil y eficiente a sus solicitudes.

En definitiva, el nuevo directivo

TIC juega un importante papel de “visionario tecnológico” capaz de proponer modelos de servicio más cercanos a los nuevos requerimientos de los ciudadanos, con un conocimiento profundo de su negocio y de lo que la tecnología le puede aportar.

