

Juan Antonio Zufiria

Director General de IBM Global Services España y Portugal

[IBM visiona la Administración Pública "bajo demanda"]

Juan Antonio Zufiria, Director General de IBM Global Services España y Portugal, propone para la Administración Pública un modelo capaz de responder rápidamente ante cualquier demanda de un ciudadano: el modelo bajo demanda. Asimismo, nos informa del puesto que ocupa España en el informe elaborado por The Economist Intelligence Unit en colaboración con IBM, y nos presenta en esta entrevista el superordenador que acaba de instalar el Centro Nacional de Supercomputación, el mayor de Europa y uno de los más potentes del mundo.

¿Cómo valora la posición de nuestro país con respecto a otros de la UE?

Es cierto que España no se sitúa al mismo nivel de utilización de las Tecnologías de la Información que lo hacen, por ejemplo, sus homólogos europeos, aunque no podemos olvidar que en España hay iniciativas pioneras que además son referencia en todo el mundo, como por ejemplo el proyecto de la Agencia Tributaria para hacer la declaración de la renta por Internet o el proyecto Jara para la transformación del sistema sanitario de Extremadura.

España ocupa el puesto 21 de un ranking de 64 países que valora la capacidad de utilización de Internet por consumidores, empresas y administraciones (2004). Según indican los resultados de este informe elaborado

por The Economist Intelligence Unit en colaboración con IBM, esto supone un incremento de dos posiciones, frente al análisis correspondiente a 2003.

¿Considera que se están haciendo todos los esfuerzos necesarios como para hacer despegar definitivamente a España en esta materia?

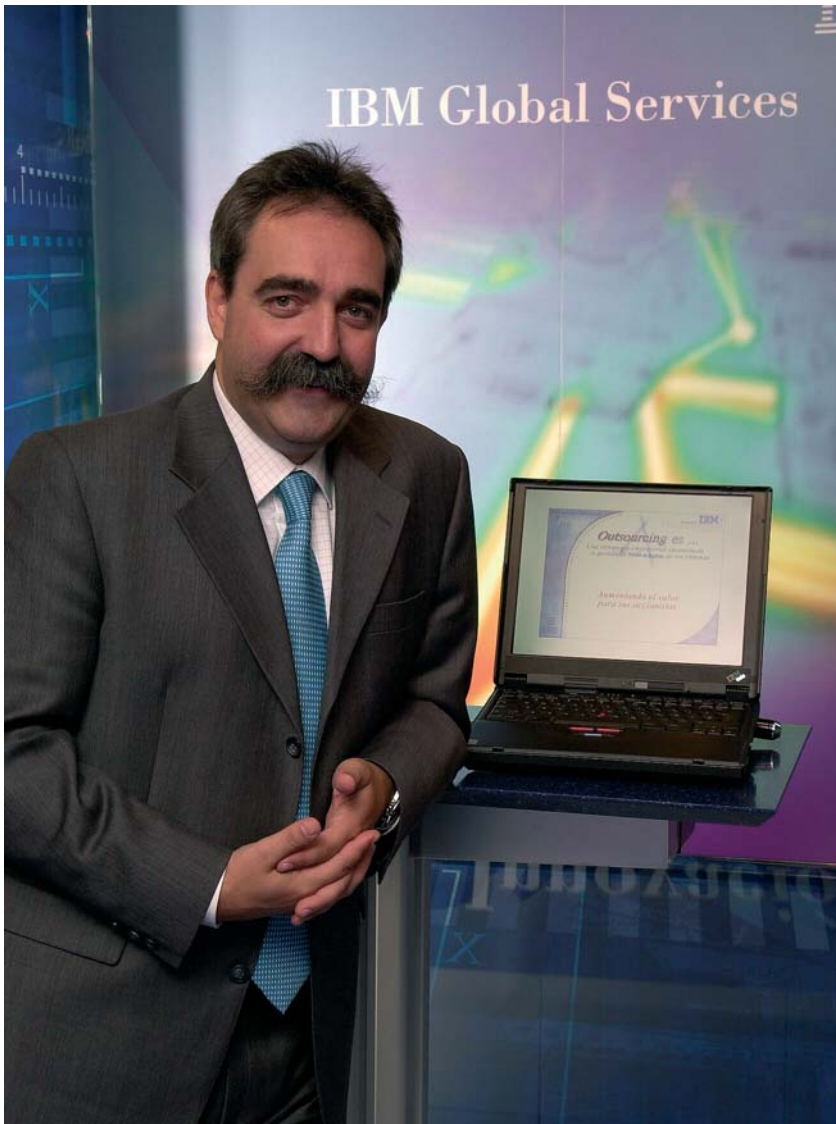
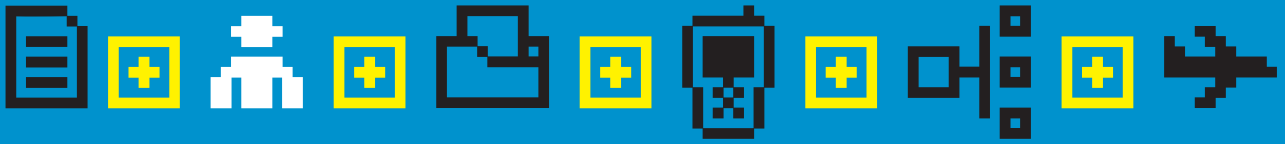
El sector público, tanto en las organizaciones centrales como en las locales, ha detectado la necesidad de realizar una transformación de procesos. Además existe una visión de que cada organismo público tiene que ofrecer un servicio distinto en función de las necesidades personales de cada ciudadano. Y este concepto de tratar al ciudadano de forma personalizada está

ya generalizado. Sin embargo, tenemos que trabajar para ayudar a la Administración en su tarea de coordinar todas las iniciativas que se están realizando en los diferentes organismos.

En este sentido, quiero destacar la importancia de la inteoperabilidad. A lo largo de los últimos años, las administraciones, tanto la central, como las autonómicas y locales, han puesto en marcha iniciativas muy valoradas para mejorar sus procesos internos y la relación de estos organismos con el ciudadano.

¿Qué cree que puede aportar su compañía en este sentido?

IBM cuenta con un valor diferencial, es el único proveedor en el mercado que



“El lo que al sector público se refiere, IBM facilita a las organizaciones de la administración pública y local los métodos necesarios para hacer frente a sus retos gracias a una adecuada utilización de las tecnologías de la información”

ofrece desde servicios de consultoría y transformación de procesos, hasta las tecnologías más innovadoras. Es decir, IBM aborda los proyectos en el sector público con un enfoque integral que abarca desde la investigación y desarrollo hasta el desarrollo, implantación y posterior gestión de la solución. Todo ello con soluciones que operan en todas las plataformas.

El lo que al sector público se refiere, IBM facilita a las organizaciones de la administración pública y local los métodos necesarios para hacer frente a sus retos gracias a una adecuada utilización de las tecnologías de la información. Entre esos retos figura la necesidad de mejorar la infraestructu-

ra tecnológica para optimizar el modo en el que la administración interactúa con el ciudadano, las empresas, los funcionarios y otras organizaciones públicas. Este nuevo marco de actuación para el sector público es lo que IBM denomina *administración pública bajo demanda*.

Como directivo de una de las multinacionales de referencia en el sector, ¿qué objetivos se ha marcado para contribuir al impulso de la Sociedad de la Información, y más concretamente, de la E Administración?

Tal como he comentado antes, en este momento uno de los objetivos fundamentales de IBM es impulsar la inno-

vación, lo que sin duda contribuye al desarrollo de la Sociedad de la Información. IBM fomenta la innovación con el desarrollo, investigación y posterior lanzamiento de tecnologías avanzadas y, por otro lado, ayudando a nuestros clientes a la utilización de esos productos tecnológicos en aplicaciones reales. La utilización de tecnología no asegura, en sí misma, ventajas competitivas. Se trata de utilizar la tecnología para innovar, es decir hacer las cosas mejor y de manera sustancialmente distinta.

¿Con qué tres palabras definiría la filosofía de una firma líder como es IBM?

Muchas empresas se definen a sí mismas en términos de tecnologías, productos, precios o incluso personas





concretas. Esto puede funcionar bien durante un tiempo, pero en un mundo cambiante pueden encontrarse a menudo a la deriva. IBM es diferente y ha definido una serie de valores que conforman la identidad de la compañía en el mercado comercial, así como sus políticas y prácticas:

* **Dedicación** al éxito de nuestros clientes. Como mencionaba antes, hoy en día, la mera utilización de tecnología en la empresa no asegura, en sí misma, ventajas competitivas diferenciadoras ni mejoras incrementales en la productividad. Para cambiar el juego es necesario aplicar la tecnología de manera inteligente y ahí es donde está el reto de IBM. La fusión de tecnología y visión de negocio es lo que permite a IBM ofrecer a sus clientes una ventaja competitiva.

* **Innovación** que vale la pena tanto para nuestra empresa como para el mundo. Innovar equivale a reinventar, es decir, hacer las cosas mejor y de manera sustancialmente distinta. El secreto de la innovación está en la

unión de la tecnología con los procesos de negocio.

* La **confianza** y la responsabilidad personal en todas las relaciones que IBM establece con todos los elementos del negocio: clientes, socios, comunidades, inversores, empleados de IBM, etc.

¿Qué proyecto destacaría de los implementados en los últimos años en la Administración Pública Española? ¿Y en la Europea?

IBM ha desarrollado y está trabajando en proyectos con prácticamente todas las comunidades autónomas y organismos de las administraciones públicas.

Recientemente, IBM ha iniciado un proyecto en Extremadura para la transformación del sistema sanitario que es pionero tanto en España como en Europa. Se trata de una iniciativa pionera porque ningún otro servicio de salud de nuestro país ha diseñado un proyecto que tenga el mismo alcance. Las experiencias existentes

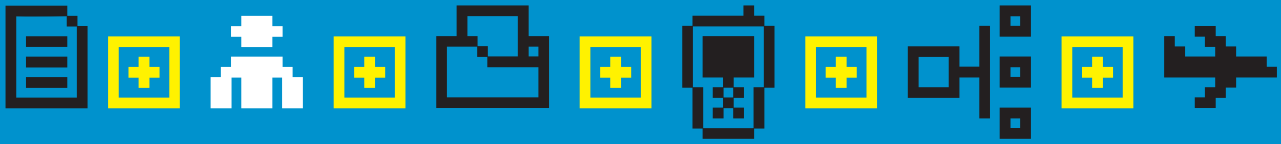
hasta la fecha tenían un carácter parcial, puesto que se centraban en la informatización de algunas áreas de la asistencia, o bien en los ámbitos de gestión económica y de recursos humanos.

Esta iniciativa de transformación, también conocida como "Proyecto Jara", permitirá ofrecer al ciudadano un servicio sanitario de mayor calidad, al tiempo que proporcionará a los cerca de 13.000 profesionales de la salud de Extremadura una serie de herramientas innovadoras que facilitarán la realización de su trabajo diario.

IBM, como principal adjudicataria de este contrato, abordará tanto la transformación de los procesos de gestión del SES, como la implantación de las más modernas tecnologías.

¿Qué producto o servicio desarrollado por IBM para las AAPP destacaría y cuáles considera sus puntos fuertes?

La oferta de IBM se centra tanto en la prestación de servicios de transforma-



ción, como en el desarrollo e implantación de las más modernas tecnologías. En lo que a infraestructura tecnológica se refiere destacaría que IBM ha diseñado y ha construido el superordenador que se acaba de instalar en el Centro Nacional de Supercomputación.

El superordenador está destinado a ser una herramienta para la comunidad científica española, puesto que posibilitará el desarrollo de proyectos que, hasta el momento, había que realizar en centros internacionales. Esto implica que los científicos podrán idear y abordar proyectos mucho más ambiciosos, por lo que será un elemento impulsor y dinamizador de la ciencia española. Asimismo, el ordenador estará disponible para la comunidad científica internacional. El superordenador se utilizará para realizar diversas actividades científicas como la investigación del genoma humano, el plegamiento de las proteínas, el desarrollo de los medicamentos y el cambio climático. Se trata del mayor superordenador de Europa y uno de los más potentes del mundo.

Este superordenador funciona bajo el sistema operativo Linux y cuenta con 4.564 microprocesadores con tecnología Power -una de las más avanzadas del mercado-, con una capacidad de proceso de 40 Teraflops pico.

¿Cómo le gustaría que fuese la Administración Española del 2010, o cuál sería su Administración Pública ideal?

Para IBM, el futuro de la Administración está en la creación de un modelo, que la compañía denomina administración pública bajo demanda, en el que los organismos públicos tendrán capacidad para responder rápidamente ante cualquier demanda de un ciudadano, de una empresa privada, de la propia administración o un asunto externo como un desastre natural. Este modelo, por ejemplo, permitiría que un **ciudadano** que cambie de domicilio, pueda notificar ese cambio a través de un único

correo electrónico que pudiera modificar todos los datos de organismos públicos (desde el DNI hasta el carné de conducir, o las fichas del colegio de sus hijos). O que un empresario pudiera dar de alta en los organismos públicos y a través de Internet una nueva **empresa** sin tener que realizar desplazamientos (inscripción en el registro, obtención del CIF, altas en el INEM, etc.).

Las ventajas son claras tanto para el ciudadano, como para la comunidad empresarial y para la propia administración. El ciudadano podría participar más en los asuntos públicos y estar más satisfecho, puesto que recibiría servicios personalizados y más ágiles, que en muchas ocasiones se anticiparían a sus necesidades. La comunidad empresarial podría reducir costes al percibir un incremento de la agilidad en la gestión pública, puesto que con un único trámite se realizarían tareas que ahora implican múltiples gestiones. La administración por su parte podría ganar en eficacia teniendo una visión única e integrada de los ciudadanos y las diferentes necesidades que van teniendo a lo largo de su vida.

¿Qué posición considera que deben ocupar los técnicos miembros de ASTIC en el desarrollo de la E-Administración?

Los técnicos miembros de ASTIC tienen un papel muy relevante, puesto que son ellos los que lideran el desarrollo de la E-administración y son los que identifican las necesidades de la administración y las posibilidades que ofrecen hoy en día las Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Su labor es fundamental a la hora de mejorar no sólo el servicio que ofrecen las administraciones públicas al ciudadano, sino también a la hora de facilitar el trabajo de los profesionales del sector público. Un ejemplo de esto es la utilización de los mensajes SMS de teléfonos móviles o Internet como vía de comunicación entre la administración y el ciudadano. ❏



Perfil

Juan Antonio Zufiria es doctor en Ingeniería Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid y Ph.D en Matemáticas Aplicadas por el Instituto de Tecnología de California, al tiempo que cuenta con un Máster en Administración de Empresas (MBA) por la London School of Economics.

Inició su carrera profesional en IBM en 1987 como investigador en el Departamento de Ciencias Matemáticas del Centro de Investigación Thomas Watson de IBM, en Nueva York. Desde entonces, ha ocupado varios puestos profesionales y directivos en IBM tanto en España como a nivel internacional. Desde 1996, y hasta su nombramiento como máximo responsable del área de servicios en España y Portugal, Juan Antonio Zufiria ha desempeñado funciones directivas en la zona de Europa, Oriente Medio y África, entre ellas la vicepresidencia de Operaciones de IBM Global Services, EMEA.

