



Usuarios y proveedores debaten sobre los aspectos TIC más perentorios que debe abordar la Administración

## La bajada de los precios de las adjudicaciones puede revertir en la calidad de los servicios

La Administración Pública española (tanto local como autonómica y central) se encuentra en un estado de continua transformación. Los recortes presupuestarios están

provocando que los responsables de tecnologías y los propios políticos se planteen abordar nuevos modelos para 'hacer más con menos' mediante sistemas de unifica-

ción de las compras, recursos compartidos y una mayor homogeneización y consolidación de las aplicaciones que utilizan las instituciones públicas.

● Al igual que sucede en otros sectores de la economía española, la Administración Pública está entrando en un nuevo panorama tutelado por la problemática de los recortes, reducción de personal y restricciones en los presupuestos. A la obligación de aumentar y mejorar los servicios que se presta a la ciudadanía se une la dependencia de facilitar la interoperabilidad entre los distintos organismos públicos, y la homogeneización de los recursos, que siguen siendo, a pesar de los avances conseguidos, asignaturas pendientes. Asimismo, este cambio de perspecti-

va trae consigo un nuevo paradigma en las relaciones de la Administración con la cadena de proveedores, con dirección hacia una mesa de contratación única y una mejora de las licitaciones.

Con estas circunstancias de telón de fondo, se ha desarrollado la Tertulia organizada por COMPUTING, y que ha reunido en torno a la mesa a representantes, tanto del sector público como de la parte proveedora. Durante la misma, todos los portavoces coincidieron en que el problema más importante es la bajada de los precios de las adjudicaciones que

reverte en la bajada de la calidad, del perfil de las personas, de los SLA... y que se pueden encontrar luego con incumplimiento de las condiciones de los pliegos, afectando a la calidad de los servicios al ciudadano.

“La crisis nos ha traído una tipología de ofertas nuevas porque también, los retos tecnológicos que se nos presentan son nuevos”, comenzaba el encuentro Luis Aragonés, consultor senior de Selta. “Crisis es catarsis y oportunidad de cambio. La Administración ahora tiene el reto de introducir, de una manera más decidi-

da, herramientas nuevas como la virtualización, ancho de banda, cloud... para ganar eficiencia. Y lejos de estos momentos donde no hay capex ni opex, el sector público debe plantearse decididamente que tiene que prestar más y mejores servicios a los ciudadanos. El estado del bienestar se puede replantear utilizando las armas de las TIC”.

El problema es el más con menos, una fórmula que está empezando a generar dudas entre los CIO de la Administración, como ponía de manifiesto Fernando Martín, jefe de la unidad de apoyo informático

del área político administrativa del Estado del Tribunal de Cuentas. “Desde 2008, las administraciones estamos sufriendo recortes que, en los dos últimos años, se han agudizado. Esto ha llevado evidentemente a que cada vez más al personal técnico se nos haya ido imponiendo el precio como elemento decisorio en las adjudicaciones, hasta tal punto que estamos sorprendidos y preocupados de la reducción de precios que estamos viendo en los últimos concursos. Tenemos que reaccionar para evitar que todo esto vaya a más porque ha llegado a un punto en que

puede afectar a la calidad, y debemos exigir un cumplimiento y tener unas medidas de control para protegernos de un futuro incierto”, exponía.

Continuando con la discusión de los recortes presupuestarios, que obviamente ha desencadenado como efecto colateral una caída en picado de los precios ofertados en las adjudicaciones, y que en la parte de las empresas de servicios TIC podríamos estar hablando de reducciones de hasta el 47%, Ibermática coincidía con el portavoz del organismo dependiente de las Cortes, al poner de relieve las consecuencias que di-

cha práctica puede llegar a ocasionar. “Todos los que salen de las crisis dicen que los recortes son necesarios. Lo que ya no están de acuerdo es en dónde aplicarlos y en qué tamaño recortar. En el caso de la Administración Pública, los recortes se están aplicando, en exceso, bajo la fórmula de la misma reducción para todos. Se trabaja en términos porcentuales sin tener en cuenta los impactos que pueden tener tales disminuciones”, destacaba Celestino Suárez, director comercial de Consultoría e Integración de Aplicaciones de la firma.

Asimismo, proponía que, “comparando con el sector privado, cuando apostaron por las TIC como ventaja competitiva, lo acompañaron de otras medidas de recorte en otros aspectos como edificios, oficinas, infraestructuras físicas...; pero la Administración todavía no ha hecho ese recorrido. Ahora el ciudadano puede hacer cualquier trámite por Internet, aunque no son conscientes de la potencialidad de las administraciones. Hay que trabajar en ello, así como en los cambios organizativos en infraestructuras para que la Administración tenga en las TIC un complemento y no, una duplicidad. Además, recortar tecnología es un error porque si hay oportunidad de salir de la crisis, es con las TIC”, añadió.

Compartía esta opinión, Fernando Fuentes, responsable de Grandes Cuentas en Arsys, añadiendo a la vez una solución más a la problemática de la escasez de los recursos monetarios. “Antes de la crisis esa escasez no existía, aunque sí había otro tipo de carencia, y eran los recursos humanos. Cuando se abordaba esta necesidad, la primera tendencia era el *body shopping*, en lugar de plantear un modelo de servicios de externalización. Por tanto, cuando llega el momento de recortar, se aplica en todas partes, incluso en las licitaciones. Se está observando una caída de los precios muy importante y esto está derivando en una degradación muy seria del servicio, con actitudes poco estáticas y problemas legales. Pero, hay una tercera vía que podemos aplicar, y es concentrar los recursos en aquellos servicios que son más críticos para la Administración, y externalizar los que son menos críticos como la gestión de nóminas. En lugar de tener 6.000 organismos tra-

tando de replicar esa gestión, se puede sacar fuera y contratar el servicio con una empresa. Ese paso no lo han dado aún las administraciones, que deberían definir los servicios que les son comunes para compartirlos con los distintos organismos con los que interactúan”.

**Las privadas, un espejo**

Desde hace tiempo se viene analizando la forma de actuar y proceder de la empresa privada con objeto de extrapolar sus experiencias más positivas al entorno público. Podría decirse que es un campo de experimentación y prueba, como estimaba Rocío Montalbán, responsable de Sistemas y Comunicaciones del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, al señalar que, “si algo hemos aprendido de la empresa privada son los procesos de externalización. Pero, llega un momento en que dicha práctica ya se ha completado, y ahora necesitamos otras transformaciones. En eso estamos convencidos y tenemos el impulso técnico ya que las TIC son mucho más maduras. Es el punto en el que estamos ahora, trabajando con las empresas de servicios en la transformación técnica, administrativa y de consolidación, tanto de infraestructuras como de funciones”.

Lo cierto es que el Gobierno confía en la remodelación de las administraciones, pero cada vez hay más capítulos de desinversiones. Por tanto, ¿realmente hay salida a la crisis? Ángel Luis Sánchez García, jefe del servicio de Arquitectura, Normalización e Integración del Servicio Madrileño de Salud (Sermas), responde que sí, pero con mucha imaginación, y explicaba su caso particular. “Nosotros nunca hemos tenido mucho presupuesto, así que hemos apostado por hacer lo que ya habían hecho otros, y ahora el sector sanitario español es líder a nivel de TI en Europa. En el caso del Sermas, lo hemos hecho consolidando servicios, pero apoyados desde arriba, desde la consejería. Por ejemplo, antes había un centro de datos para cada una de las 11 gerencias de atención primaria, y ahora se ha construido un solo CPD, en locales propios, para todas las gerencias, tal y como lo han hecho los bancos. Hemos concentrado todos los servicios que hemos podido y además con las tecnologías más económicas y sostenibles como arquitecturas de Intel, vir-



*“La Administración tiene el reto de introducir, de manera más decidida, herramientas nuevas como la virtualización o cloud para ganar eficiencia”*

**Luis Aragonese,** consultor senior de Selta.



*“Estamos sorprendidos y preocupados de la reducción de precios que estamos viendo en los últimos concursos para adjudicar un determinado tipo de servicio”*

**Fernando Martín,** jefe de la unidad de Apoyo Informático del Tribunal de Cuentas.



*“La Administración debe ver las TIC como un complemento y no, una duplicidad. Recortar tecnología es un error porque ayuda a salir de la crisis”*

**Celestino Suárez,** director de Consultoría de Ibermática.



*“Las administraciones deberían definir y consolidar los servicios que les son comunes para compartirlos con los distintos organismos con los que interactúan”*

**Fernando Fuentes,** responsable de Grandes Cuentas en Arsys.



*“Si algo hemos aprendido de la empresa privada son los procesos de externalización. Pero, ahora necesitamos otras transformaciones”*

**Rocío Montalbán,** responsable de Sistemas del Ministerio de Industria.



*“Debe haber una persona que sea el CIO de la Administración, y que esté cerca de Presidencia, para liderar todos los cambios”*

**Ángel Luis Sánchez García,** jefe del servicio de Arquitectura, Normalización e Integración del Sermas.

**¿Cambiará el cloud computing el modelo de la Administración?**

**Arsys:** “Los CPD de contingencia y los centros de desarrollo de software son otros ámbitos que se pueden llevar a la nube, más allá de las migraciones del correo o las suites de ofimática. En la Administración, las comunicaciones se han convertido en una ‘commodity’, y eso facilitará su camino hacia el cloud”.

**Ibermática:** “La interoperabilidad está muy avanzada y trabajada en la Administración; de hecho, hay un esquema nacional de interoperabilidad. Pero, donde está el problema es que las administraciones necesitan unas garantías legales muy exigentes, que incluso la empresa privada no tiene, y es más difícil implantar ciertas prácticas como el cloud computing”.

**Ministerio de Industria:** “La interoperabilidad es un tema en el que llevamos trabajando años, y la nube puede ayudar ya que no cambia el servicio, sino la forma de prestación y el tipo de proveedores. En las administraciones ya estábamos empleando cloud con las telecomunicaciones, que hemos contratado fuera y vamos pagando según el uso”.

tualización del almacenamiento, software libre... Además, nos hemos quitado el mantenimiento de máquinas Unix y eso ha sido un ahorro importante. No hay que inventar la rueda, sino hacer lo que ya han

hecho otros. En definitiva, pensar qué servicios son comunes a todas las administraciones y consolidarlos”.

Sin embargo, denunciaba Sánchez García, que en el ámbito de los CIO del sector pú-

**Selta:** “El cloud es un modelo de negocio que permite contratar almacenaje y capacidad de proceso en cada segundo de forma online, y pagando por uso. Considero que esta tecnología puede acabar con la fragmentación y duplicidad, favoreciendo la interoperabilidad entre las administraciones. Además, les haría ganar mucha más eficiencia y reducir los costes”.

**Sermas:** “La ventaja de la nube es el autoservicio y autoaprovisionamiento para los responsables de tecnologías en máquinas de pruebas, temas de I+D, generación de recursos propios... La Administración sí puede ir a un modelo cloud con aplicaciones de ofimática o correo, pero con servicios más críticos, creo que no, porque tratamos datos muy sensibles y no veo cómo migrarlos a la nube”.

**Tribunal de Cuentas:** “Estamos trabajando en un cambio de modelo que es la racionalidad de los servicios que debemos dar. Antes cada organismo público tenía sus competencias, pero ahora estamos muy forzados a la consolidación por el tema de los recortes, y el cloud lo puede facilitar”.

blico, falta liderazgo. “Alguien tiene que tener el poder de decidir y supervisar todas estas prácticas para ponerlas en común, y extrapolarlas a todos los organismos. Creo que debe haber una persona que sea el CIO

de la Administración, al igual que sucede en otros gobiernos como el norteamericano, y que lidere todos estos cambios. Y para ello, debe estar cerca de la Presidencia”, concluía el representante del Sermas.