

El sector público, como la empresa privada, debe prepararse tecnológicamente para hacer frente a las nuevas necesidades de los ciudadanos y no quedar obsoleto el día de mañana.



Agilidad e innovación, los nuevos retos de las organizaciones públicas

# Una Administración preparada para el cambio



■ Para cada país del mundo el e-Gobierno significa algo distinto. Mientras que para algunos consiste en aumentar su eficiencia de cara al ciudadano, para otros es una oportunidad de aprovechar las tecnologías de la información para evitar papeleo interno, y para algunos más, la posibilidad de ser cada vez más transparentes y ahorrar costes públicos. Pero en el fondo, todas estas ideas se resumen en una sola: agilidad en los procesos.

SAP, que lleva trabajando en el sector público más de diez años, ha comprendido que las administraciones deben ser tratadas como empresas... pero sólo en parte. Efectivamente, cualquier organización, tanto privada como pública tiene unos objetivos, estrategias y procesos definidos, pero en el caso que nos ocupa habría que añadir también la política, siempre presente, las restricciones presupuestarias y los ciudadanos como destinatarios de la información y de los productos que ofrecen las administraciones. De entre todos ellos, serían los ciudadanos los que marcan realmente la

diferencia entre empresas públicas y privadas: son su público, pero no son clientes propiamente dichos. Mientras en la empresa los clientes son vistos como un medio de conseguir dinero, aquí tienen poder para decidir o para exigir ciertos servicios. Así, los ciudadanos deberán reconocer, aprobar y beneficiarse de las mejoras tecnológicas en sanidad, educación o cultura. Al fin y al cabo, serán ellos quienes decidan si se siguen manteniendo o no en el poder.

#### **Ahorro sí, pero también reconocimiento**

Así, los organismos públicos deben realizar un giro cualitativo en su funcionamiento interno para hacer frente a todas estas necesidades, y, cómo no, las nuevas tecnologías serán el aliado indiscutible que les ayudará en ello. En la práctica, habría cinco áreas principales a tener en cuenta por estas entidades a la hora de pensar en las nuevas tecnologías: Transparencia, responsabilidad, optimización de los recursos, un mejor servicio y seguridad. Y todo ello siempre sin perder



de vista el retorno de la inversión, pero no sólo en términos de dinero, sino también en reconocimiento político, estratégico y social.

Por otra parte, habría tres puntos de vital importancia: el liderazgo, es decir, la capacidad de convencer de que esta transformación tecnológica es positiva y de lo que tratamos de conseguir con ella. Seguidamente estaría la gestión del cambio, un detallado plan estratégico que ponga sobre la mesa los objetivos y prioridades. Y por último, pero no por ello menos importante, la tecnología en sí. Si los sistemas no funcionan, todos los maravillosos planes y procesos quedarán en nada, y viceversa.

Resumiendo, ¿en qué consiste el e-Gobierno? Desde el punto de vista de una compañía como SAP, fundamentalmente se trataría de automatizar los procesos existentes. Así de simple y así de complicado al mismo tiempo. Para ello habría que comenzar por reordenar y ‘limpiar’ datos, buscando un nuevo modo de optimizar los recursos. La palabra clave sería la AGILIDAD. Un gobierno ágil es aquel capaz de ofrecer servicios a los ciudadanos de manera completamente transparente, donde lo organizacional, lo operacional y los datos son accesibles dentro y fuera de la institución y entre instituciones, departamentos o niveles de mando, y también entre el sector público y el sector privado.

Para lograr esa agilidad es necesario ‘moverse’. No se pueden obtener retornos de la inversión si no hay cambios, y para ello hay que tener muy claro el valor —tanto de presupuestos como de recursos humanos, instalaciones y material— del que se parte y el que se espera conseguir. Pero además hay que prever una rápida capacidad de respuesta para las reacciones que puedan producir dichos cambios en nuestros distintos públicos —los ciudadanos, las empresas, el resto de administraciones públicas—, y una gran flexibilidad para adaptarse a las nuevas situaciones.

#### **SAP, el mejor aliado**

Las soluciones de SAP, especialmente diseñadas para hacer frente a todas estas necesidades, constituyen una buena

respuesta para los organismos públicos que se decidan a hacer frente a las nuevas demandas de la sociedad. Y en concreto, resultarán especialmente útiles aquellas aplicaciones específicas para los servicios públicos —SAP for Public Sector, SAP for Defense & Security, SAP for Higher Education y SAP for Healthcare—, todas ellas montadas sobre la plataforma SAP NetWeaver y basadas en mySAP Business Suite y los xApps. NetWeaver es el soporte ideal para posibilitar la colaboración entre instituciones públicas y de éstas con la empresa privada, consiguiendo el objetivo último de ofrecer un servicio ágil y eficaz.

Y todo esto no termina aquí, SAP continúa invirtiendo e investigando para mejorar también las soluciones relativas a impuestos y gestión de presupuestos con un nuevo producto basado en mySAP CRM. Por ejemplo, la compañía ha presentado recientemente el Document Builder, uno de los principales componentes que se necesitan para la gestión de SRM y aprovisionamiento. A él se unirán nuevas iniciativas para crear una solución que ofrezca una plataforma para servicios sociales tanto en el área financiera como no financiera, y soluciones para la gestión de la seguridad nacional, los recursos humanos dentro de la administración, transporte, impuestos, empleo...

Así, la transformación hacia un ‘Gobierno Ágil’ es necesaria para aquellas organizaciones que quieran utilizar la tecnología para hacer frente a las demandas de los ciudadanos con el mejor retorno de la inversión posible. La forma de gestionar y aprovechar las oportunidades es reinvertir en estrategia, en el área de innovación, y reducir el coste total de la propiedad. A todo ello les puede ayudar Netweaver, permitiendo el cambio de arquitectura tecnológica cuando sea necesario, y al mismo tiempo realzando e incrementando las funciones que SAP ya tiene en las áreas públicas para acercarse cada vez más a los procesos específicos de la Administración. El gobierno del futuro ya es una realidad.