La Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC) presenta el "Informe de Administraciones Públicas 2012. De los recortes a la reforma: una Administración para el ciudadano y las empresas de siglo XXI". La AEC aboga por reformas estructurales de las Administraciones Públicas (AAPP) que racionalicen el gasto, aumenten la eficiencia, la productividad y la transparencia. En dos años, España ha caído 14 puestos en el ranking mundial de desarrollo de e-Gobierno.

Cómo optimizar las Administraciones Públicas

En un contexto en el que las AAPP están inmersas en un proceso de políticas de ajustes para cumplir con el objetivo de reducción de déficit, la AEC va más allá y propone una profunda reforma con el fin de ofrecer un servicio más eficiente, reducir el tamaño y ser más transparente con el destino del gasto público. En definitiva, proporcionar a los ciudadanos y a las empresas la máxima calidad al menor coste posible.

Para ello, la AEC (que agrupa a 26 empresas, las más importantes compañías españolas de consultoría y tecnologías de la información) propone un cambio de modelo estratégico con un sector público profesionalizado en el que el ciudadano y la empresa sean tratados como clientes y se recupere la figura del directivo público. Sería deseable que el funcionario esté sujeto a políticas de gestión de trabajadores con un sistema que asegure su desarrollo y carrera profesional, evaluaciones de los puestos de trabajo y políticas de retribución ligadas al desempeño. La eficiencia, la racionalización y la transparencia del gasto público deben ser prioritarios y contar con indicadores de medición para analizar el retorno de las inversiones y establecer objetivos y prioridades objetivamente.

Para que se produzca este cambio en las AAPP, es necesario abordar un proceso de racionalización del sector público, buscando una mayor coordinación entre los niveles de gobierno, teniendo en cuenta que existe un modelo descentralizado. Además, es necesario huir de una visión cortoplacista y de las decisiones relacionadas con el horizonte legislativo. Deben existir medidas a corto plazo, pero con vistas a potenciar reformas a medio y largo plazo, lo que significa que los recortes deben ir acompañados de una orientación y planificación estratégica.

Manuel Pimentel, Presidente de la AEC.

Otras mejoras que propone la AEC son erradicar el exceso de burocracia, la racionalización de los procesos, incluir mediciones e indicadores, establecer Centros de Servicios Compartidos, aumentar la e-Administración, el uso de *cloud computing* y que ciertas actividades no esenciales y proceso no críticos se presten a través de *outsorcing*, externalización selectiva, en ámbitos como las tecnologías de la información, los recursos humanos o la gestión financiera.

LA INNOVACIÓN NO ES UNA OPCIÓN

Para Manuel Pimentel, Presidente de la AEC, "*la innovación no es una opción, es algo que la sociedad exige y necesita para poder mejorar la productividad de la economía y ser competitivos y son las empresas de consultoría las que desempeñan un papel clave en la necesidad de innovación de la sociedad*".

Todo ello, teniendo en cuenta que España ha perdido catorce posiciones en el ranking de desarrollo de e-Gobierno publicado por la ONU. Es la economía que más cae, pasando del puesto 9 en 2010; al 23 en 2012. No obstante, la Administración General del Estado ha puesto a disposición del ciudadano y de la empresa más de 2.600 procedimientos y servicios públicos por internet.

La AEC propone como ejemplo de mejores prácticas un uso eficiente de la tecnología y que las AAPP pongan a disposición del ciudadano un Portal Único, ya que aunque se aprecia un aumento del uso de los canales *online* en el uso de los servicios públicos, continúan siendo las empresas las que mejor aprovechan estos servicios, no el ciudadano.

En este sentido, resultará decisivo fomentar el uso de los canales electrónicos para lograr una administración más eficiente, erradicar el exceso de papeleo y burocracia y, consecuentemente, reducir el coste de los servicios prestados por la AAPP. Se ha detectado que el uso de los canales electrónicos puede suponer un ahorro de hasta un 93%, por ejemplo, en la presentación de una solicitud. El coste para la administración de este trámite de forma presencial es de 80 euros, mientras que si se realiza de forma *online* el coste desciende hasta los 5 euros, según datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

MENTALIDAD ESPAÑOLA

El 90% de los españoles prefiere la realización de los trámites de forma presencial. Aunque el porcentaje de satisfacción de los usuarios de canales electrónicos es muy alto (un 80% de los consultados se declarara estar muy o bastante satisfecho) es necesario trabajar en un cambio cultural que invite a los ciudadanos a relacionarse con la Administración Pública a través del canal electrónico. Es primordial hacer un gran esfuerzo en comunicación para que los ciudadanos sean conscientes de los cambios que han de abordarse, conozcan los logros y los beneficios del uso de los canales online y el importante ahorro que representan tanto para la Administración como para el propio ciudadano en materia de desplazamiento u optimización del tiempo, por poner un ejemplo.

ASEGURAR LA VUELTA AL CRECIMIENTO

España debería reducir un 30% (15.000 M€) para 2012 las cargas administrativas, un 5% más que la media de la Unión Europea. Mientras que en Europa el coste de estas cargas es de un 3,5% del PIB, en España, la cifra aumenta hasta el 4,6%, lo que significa que el país debe ahorrar más en menos tiempo.

Aunque los recortes sean necesarios, hay que adoptar políticas y estrategias a corto, medio y largo plazo, siendo la inversión selectiva, fundamental para asegurar la vuelta al crecimiento. En este sentido, se impone la utilización de indicadores y de *analytics* para analizar el retorno de las inversiones y establecer objetivos y prioridades objetivamente.

FONDOS PÚBLICOS INSUFICIENTES: COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA (CPP)

Las AAPP cuentan con fondos limitados y un creciente aumento de necesidad de financiación. Para abordar esta transformación, las organizaciones públicas deben dar mayor entrada a mecanismos de colaboración que favorezca la entrada de nuevas fuentes de financiación para la prestación de servicios a menor coste, por ejemplo, a través de *joint ventures*, alianzas estratégicas y de la colaboración público-privada.

El modelo de colaboración público-privada, aunque incipiente en España y usado principalmente en el campo de las infraestructuras, está ya muy asumido en países del entorno europeo, especialmente en los países anglosajones. "*Para que el modelo de colaboración Pública Privada pueda ser utilizado en toda su amplitud es necesario crear un marco regulatorio que salvaguarde los intereses*

públicos y establezca marcos claros y estables para asegurar una relación de largo plazo, la igualdad de condiciones para todos los proveedores y la adecuada retribución de las inversiones en función de los riesgos transferidos", asegura Manuel Pimentel.

CÓMO PUEDE APORTAR VALOR EL SECTOR DE LA CONSULTORÍA

La industria de la Consultoría se posiciona como socio estratégico del Ejecutivo para asesorar en la implantación de mejores prácticas y soluciones que contribuyan a la profesionalización del sector público. La Consultoría puede jugar un papel muy activo en la reflexión y definición estratégica de la transformación de las AAPP a largo, medio y corto plazo.

«Hay que establecer Centros de Servicios Compartidos, erradicar la burocracia y aumentar la e-Administración»

La Consultoría puede actuar como agente del cambio que cuenta con un Know-how nacional e internacional, público y privado. A ello, se une el gran conocimiento y soporte tecnológico que puede prestar en la implantación y el desarrollo de las infraestructuras tecnológicas y la interoperabilidad de los sistemas informáticos. Con ello, se obtendrá una necesaria estandarización del modelo operativo, una mejora reasignación de los recursos y, por tanto, la disponibilidad de más tiempo por parte de los profesionales de la Administración para centrar sus esfuerzos en áreas donde puedan generar mayor valor añadido para los ciudadanos y las empresas.

La consultoría se basa en el talento y persigue la mejora de la productividad y competitividad en organizaciones y procedimientos. El posicionamiento de las empresas consultoras como líderes en sus campos de actuación, gestionando, por poner algún ejemplo de prácticas líderes, todos los sistemas informáticos de los Juegos Olímpicos o el tráfico aéreo de más de 1.200 aeropuertos o desarrollando los más eficaces programas de gestión para la banca comercial demuestran que pueden competir con gran éxito en un mundo globalizado.

Asociación Española de Empresas de Consultoría (AEC) aporta una serie de propuestas para optimizar a las AAPP. Entre otras, una profunda reforma con el fin de ofrecer un servicio más eficiente, reducir el tamaño y ser más transparente con el destino del gasto público. En definitiva, proporcionar a los ciudadanos y a las empresas la máxima calidad al menor coste posible.

La Administración, igual que en cualquier otro ámbito de la vida pública/privada/empresarial necesita avanzar y profundizar, en general, en innovación y, en particular, en la innovación que se aplica en el mundo de los procesos y de las tecnologías de la información. El objetivo es crear una Administración dinámica con capacidad de adaptación a los cambios del entorno.

La eficiencia, la racionalización y la transparencia del gasto público deben ser prioritarios y contar con indicadores de medición. El ciudadano y la empresa deben ser tratados como clientes; el funcionario, con criterios profesionales. Asimismo, es urgente abordar un proceso de racionalización del sector público buscando una mayor coordinación entre los niveles de gobierno, teniendo en cuenta el modelo descentralizado, con el objetivo de reducir costes a corto plazo, mejorar la productividad y la eficiencia y transformar la Administración a largo plazo.

Todas las organizaciones del sector público deben trabajar con el foco puesto en la optimización de los costes de sus funciones administrativas, estableciendo procesos más estandarizados y simplificados. Deben existir medidas a corto plazo, pero con vistas a potenciar reformas a medio y largo plazo, lo que significa que los recortes deben ir acompañados de una orientación y planificación estratégica. Es un hecho que la mayoría de las decisiones relacionadas con la Administración Pública se toman teniendo en cuenta el horizonte legislativo de cuatro años, esta visión cortoplacista incapacita para el desarrollo de reformas de largo plazo.

Las AAPP, que cuentan con fondos limitados y un creciente aumento de necesidades de financiación, pueden obtener nuevas fuentes de financiación para la prestación de servicios a un menor coste a través de la Colaboración Público Privada (CPP), de *joint-ventures* y de alianzas estratégicas. Es decir, que la competencia y la responsabilidad de los servicios sigan correspondiendo a la Administración Pública, mientras que la operativa puede quedar en manos de empresas privadas. Todo ello, con el objetivo fundamental de aumentar la eficiencia.

Para una adecuada utilización del modelo CPP es necesario diseñar un marco regulatorio que salvaguarde los intereses públicos y establezca marcos claros y estables para asegurar una relación a largo plazo, la igualdad de condiciones para todos los proveedores y la retribución de las inversiones en función de los riesgos transferidos.

La AEC recomienda también erradicar el exceso de burocracia, la racionalización de los procesos, incluir mediciones e indicadores, establecer Centros de Servicios Compartidos, aumentar la e-Administración, el uso de instrumentos como *cloud computing* y que ciertas actividades no esenciales y proceso no críticos se presten a través de *outsorcing,* externalización selectiva, en ámbitos como las tecnologías de la información, los recursos humanos o la gestión financiera.

Para que los ciudadanos sean conscientes de los cambios que han de abordarse, conozcan los logros y los beneficios del uso de los canales *online* y el ahorro que representan, es preciso potenciar la comunicación con el ciudadano, hacer un claro esfuerzo en comunicación y difusión de los servicios. La gestión del talento y el uso eficiente de la tecnología influirán en la mejora de la productividad, competitividad y valor añadido lo que redundará en un impulso la actividad económica y el empleo.