



Noemí Díaz-Benito

Experta en Soluciones Financieras de SAP España



La Administración Pública frente al reto del ciudadano digital

La UE comunicó el año pasado el Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE 2016-2020, acelerar la transformación digital de la administración¹, cuya visión se expresa de la siguiente forma: “En 2020 a más tardar, las Administraciones Públicas y las instituciones públicas de la Unión Europea deberían ser abiertas, eficientes e integradoras, y prestar servicios públicos digitales sin fronteras, personalizados, fáciles de utilizar y de extremo a extremo a todos los ciudadanos y empresas de la UE”.

Sin embargo, cuando pensamos en el sector público vienen a nuestra mente las esperas, papeleos, burocracia, dispersión... ¿Por qué? Sencillamente porque en nuestro día a día estamos acostumbrados a utilizar nuestro teléfono móvil como si fuera un ordenador, a hacer muchos de nuestros trámites personales online: compras, operaciones bancarias..., y demandamos inmediatez.

Por ello, las Administraciones Públicas se enfrentan no sólo al reto de los nuevos ciudadanos digitales sino a su propia digitalización como base para la eficiencia y la transparencia.

El objetivo: el Gobierno debe proveer, proteger y facilitar a los ciudadanos prosperidad en una sociedad digital, asegurando la responsabilidad fiscal, proveyendo servicios a los ciudadanos adaptados a sus necesidades, manteniendo la comunidad segura y sostenible, y liderando la prosperidad y mejorar los estándares de calidad de vida para todos.

El reto: gobernar una sociedad digital requiere fundamentalmente reimaginar y transformar todos los aspectos de la función pública:

- Excelencia operativa: satisfacer la demanda por cuidar mejor del dinero de los contribuyentes y lograr un mejor desempeño.
- Prosperidad económica: conseguir que la calidad de vida en el conjunto de la población no esté relacionada necesariamente con el crecimiento económico o la posesión de bienes, sino con el servicio en una región geográfica y periodo de tiempo determinados que, en este caso, serían suministrados por las Administraciones Públicas.

- Adaptación y seguridad: incrementar las expectativas de los ciudadanos sobre la seguridad, los riesgos sanitarios y los desastres naturales.
- Cobertura de las necesidades de los ciudadanos: eliminar la falta de transparencia gubernamental en el desempeño, y tener la capacidad para prestar servicios significativos y oportunos a los ciudadanos.
- Gestión de recursos humanos: es necesario atraer, seleccionar, desarrollar y retener a las personas adecuadas con las habilidades adecuadas para el trabajo adecuado.

Por tanto, son cuestiones clave resolver cómo podemos solventar los siguientes aspectos:

- Deshacernos de los silos de datos dentro de un gobierno o entre departamentos de forma que las decisiones estén realmente basadas en datos.
- Facilitar la colaboración entre los sectores público, privado y sin fines de lucro para proporcionar una experiencia unificada y en tiempo real a los ciudadanos.
- Predecir y actuar en tiempo real para proteger a los ciudadanos de las amenazas a la seguridad, los peligros para la salud y los desastres naturales
- Transformar nuestra forma de competir, reclutar y desarrollar talento.

SAP S/4HANA Y EL SECTOR PÚBLICO

Gartner, en su estudio FEI de 2015, indicaba que “renovar el corazón, como el ERP ha sido remarcado como la base clave para el

¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>

negocio digital". SAP S/4HANA, que está basado en un modelo de datos simplificado, permite disponer de nuevos y mejores procesos de negocio en la función pública con una gestión de caja y comunicación bancaria mejoradas, una gestión de activos simplificada y en tiempo real, una funcionalidad de planificación integrada y una opción de gestión financiera de forma centralizada donde puede recopilar datos financieros de diferentes sistemas (también no SAP) para generar informes de grupo.

SAP propone una serie de soluciones integradas y adaptadas a la gestión de la función pública para acompañar a las Administraciones Públicas en ese proceso de transformación digital. Las características propias de la cartera de soluciones integradas dentro de SAP S/4HANA se caracterizan por:

- Planificación y visión de negocio en tiempo real soportado por la nueva plataforma SAP HANA y la simplificación del modelo de datos. También es posible la generación de escenarios "what-if". Un paso adicional en el proceso de planificación y análisis es el SAP Digital Boardroom, una herramienta que nos va a permitir la visualización en tres pantallas de los datos relevantes de mi organismo y la posibilidad de generar planificaciones y simulaciones en tiempo real durante las reuniones para facilitar la toma de decisiones de una forma eficiente, así como navegar desde el indicador al mínimo nivel de detalle en tiempo real.



SAP propone una serie de soluciones integradas y adaptadas a la gestión de la función pública para acompañar a las Administraciones Públicas en ese proceso de transformación digital.

- El proceso de implantación no puede frenar el proceso de digitalización de las Administraciones Públicas, es por eso que SAP S/4HANA dispone de diferentes escenarios de entrega: on-premise, en la nube o escenarios mixtos.
- Si hablamos de la función presupuestaria típica de todas aquellas Administraciones Públicas sujetas a presupuesto, SAP S/4HANA dispondrá de:
 - una visión general personalizada de la disponibilidad y estado de gastos e ingresos bajo la responsabilidad del usuario.
 - una descripción general de las alertas para objetos presupuestarios en los que la disponibilidad presupuestaria se aproxima a un umbral crítico y una exploración simple de los datos subyacentes haciendo clic en un mosaico.
 - vista de 360 grados sobre objetos de datos maestros de presupuesto, como los fondos, que combina atributos de datos maestros, relaciones con otros objetos y datos transaccionales en una página.



- y, siempre, acompañando con las funciones necesarias para ayudar al cumplimiento normativo, como la última norma IFRS16, para la cual SAP dispone de dos soluciones con las que adaptarse a las necesidades y punto de origen de los clientes: SAP Real Estate Management y SAP Lease Administration by Nakisa.

La generación de nuevos modelos de negocio y de trabajo, la posibilidad de realizar análisis basados en datos en tiempo real, y la optimización de los procesos internos son tanto una tendencia de mercado como una realidad en la que SAP busca apoyar a sus clientes siguiendo su propia visión: "mejorar la vida de las personas".