

## **Contribuciones a “Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público – Plan Mejora 2012-2015”**

### **Introducción**

---

El “**Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público – Plan Mejora 2012-2015**” de la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica fue **publicado en el Portal de Administración Electrónica el día 1 de Agosto de 2012**, en una versión preliminar sujeta a cambios. El Plan fue publicado junto con un Anexo de medidas detalladas para conseguir hacer frente a los retos planteados en el diagnóstico de situación y con ello dar cumplimiento a los objetivos del Plan.

ASTIC (Asociación Profesional del Cuerpo de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado) tiene entre los fines descritos en el artículo 3 de sus estatutos:

- Contribuir a la promoción y desarrollo de las TIC, en general, y en las Administraciones Públicas, en particular.
- Proponer a las autoridades competentes la puesta en marcha de actuaciones que, mediante el uso de las TIC, favorezcan el funcionamiento eficiente de la Administración, facilitando un mejor servicio a los administrados.
- Atender las consultas que le puedan ser hechas por el Estado, Organizaciones estatales, autonómicas y locales, Corporaciones de carácter público o privado, en las actividades relacionadas con las TIC en las Administraciones Públicas.

De acuerdo con estos fines, ASTIC ha procedido a analizar el “Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público – Plan Mejora 2012-2015”, proceso tras el cual realiza las aportaciones y observaciones que a continuación se detallan. Aunque se ha analizado también el anexo de medidas, no se realiza ningún comentario al respecto del mismo por su carácter en exceso detallado.

## Contexto

---

El primer apartado del Plan de Acción recoge el contexto en que este va a desarrollarse. Realiza el análisis en dos niveles. Primero, realiza una descripción del marco estratégico derivado de nuestra pertenencia a la Unión Europea. En segundo lugar, presenta el entorno consecuencia de la difícil situación socio-económico de nuestro país y las estrategias sectoriales y globales del Gobierno de la nación para superarla.

Dentro del marco Europeo, se hace una enumeración completa de los planes y estrategias relevantes publicados por la Comisión Europea, si bien existe alguno que no es presentado dentro de la figura de la página 8 y es de especial importancia como para que se contemplase en la misma (Plan de Acción Europeo de Administración Electrónica). Existen, sin embargo, **carencias en las referencias al esfuerzo regulatorio en marcha dentro de la Unión Europea que será de aplicación en el marco de la Administración Electrónica**. Si bien se menciona la revisión de la Directiva 2003/98/CE en el dibujo de la página 8 (no así en el texto), se echa de menos mención al **reglamento de protección de datos personales y reglamento de identidad digital** actualmente en tramitación en Consejo y Parlamento Europeo, y cuya aprobación previsible en 2014 tendrá impacto sobre la ejecución del Plan.

En lo referente al entorno estratégico nacional, **se echa de menos la referencia a la estrategia global de Sociedad de la Información actualmente en desarrollo, la Agenda Digital para España.** La relación y coordinación del “Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público – Plan Mejora 2012-2015” con la Agenda Digital para España en lo referente a Administración Electrónica debe ser divulgada en ambos sentidos, favoreciéndose de este modo la visión cohesionada de la estrategia gubernamental por ciudadanos y otras Administraciones.

Dado que buena parte del “Plan Estratégico de Mejora de la Administración y del Servicio Público – Plan Mejora 2012-2015” está dedicado a la Administración Electrónica y la aplicación de las Tecnologías de la Información en el entorno administrativo, **sería de interés incluir un apartado dedicado a las tendencias tecnológicas que pueden tener impacto en la ejecución del Plan.** En particular, habría que mencionar en los mismos aquellas tendencias a las que los analistas y expertos prestan una mayor atención en este momento, como la domotización de la tecnología, cloudcomputing, movilidad y BigData.

Finalmente, aunque la crisis económica presenta una oportunidad de cambio, habría que hacer hincapié en la contextualización en otras motivaciones menos coyunturales. Conviene enfatizar el carácter renovador y transformador de las TIC con su capacidad para garantizar un mejor servicio público, no sólo una optimización de los servicios existentes. Ello no significa dejar por ello de subrayar el ahorro de costes que suponen las economías de escala en el ámbito de las TIC, y las bondades de compartir servicios e infraestructuras entre Administraciones que es una de las ideas fuertes del Plan que compartimos.

## **Objetivos del Plan**

---

Existe alguna discrepancia entre los objetivos que se plantean en éste apartado en los que se muestran en el resumen ejecutivo del documento. Las aportaciones y

comentarios se realizan con la formulación del primero, por entenderse que está más actualizado que el primero por razones lógicas del proceso de edición.

El **objetivo 1 relativo a la modernización de las estructuras administrativas** es compartido por nuestra asociación. Se echa de menos sin embargo más énfasis en la necesidad de contar con los recursos tecnológicos, tanto en la planificación y racionalización de las estructuras como en el análisis para la modernización.

**Se aprecia positivamente el objetivo 2 consistente en la revisión y armonización de la Ley 30/1992 y la Ley 11/2007.** Dado que la segunda es en gran medida la faceta electrónica de la primera, se considera que la armonización debiera encaminarse por una fusión de ambas leyes en aras de la simplificación normativa. Adicionalmente, el proceso de armonización contemplado en el hito asociado al objetivo debería incluir otras leyes de importancia para la vida administrativa, como la Ley de Firma Electrónica.

**El objetivo 3 parece una consecuencia lógica de la multiplicidad actual.** Creemos sin embargo que debería redefinirse de modo que fuera más significativo. Una mera reducción de número de CPDs, sin especificar el tamaño ni características de los mismos, resulta un objetivo un tanto arbitrario. **Sería más significativo y evaluable la reducción del 30% en espacio total ocupado por los CPDs o el volumen de racks que ocupan.** Por otro lado, el amplio número de CPDs tiene como razón de base el modelo organizativo actual. Es por ello que el hito aquí planteado debería estar íntimamente ligado con los cambios organizativos que se sugieren más adelante al hablar del reto 1, que incluye la creación de un CIO en la Administración.

Al respecto del objetivo 5, se comparte plenamente el objetivo de alcanzar una **Administración sin papeles**. Se sugiere reforzar el hito asociado con la siguiente reformulación, que incluye el medio que permite alcanzar el hito planteado en el documento: *“Para el año 2014 se habrán revisado todos los procedimientos administrativos, para aplicar el uso de la firma electrónica en todos ellos y para el año 2015 se reducirá en un 80% el uso de papel en la Administración General del Estado.”*

En relación con el **objetivo 8, resulta de difícil comprensión** porque de todos los elementos de publicidad activa (capítulo I) contenidos en el proyecto de Ley de Transparencia se considera sólo como objetivo publicar las evaluaciones de impacto normativo. Sería de carácter **más fácilmente perceptible establecer el objetivo de disponibilidad del Portal de Transparencia** previsto en el proyecto de Ley.

Se plantea como **objetivo 9 el incremento de ciudadanos y empresas usuarios de la Administración Electrónica**. Si bien el incremento de esta cifra es algo deseable, el incremento del uso debería evaluarse también, sino exclusivamente, por el incremento de los volúmenes de tramitación por medios electrónicos. El incremento de número de usuarios choca con barreras estructurales ajenas a la implantación de la Administración Electrónica, tales como el uso en sí de los servicios de la Administración de modo directo por los ciudadanos o el uso de Internet. Dichas barreras estructurales están ya detectadas en estudios de la AEVAL. Parece por tanto **mejor indicador el volumen de transacciones electrónicas frente a presenciales**, reforzando los mecanismos ya existentes para evaluarlo.

En la **descripción del objetivo 10, se recomienda eliminar el último de los párrafos**. La **reutilización de software y la reutilización de la información pública son dos ámbitos diferenciados**, cada uno con sus particularidades relativas, entre otras, al ámbito de la

propiedad intelectual. Esta razón ha llevado, por ejemplo, a no contemplar dentro de la Directiva 2003/98/CE y la Ley 37/2007 la reutilización de software, indicando el hecho de modo explícito. El párrafo de la página 25 que invita a considerar la reutilización del software dentro de la reutilización de la información es por tanto un elemento de confusión.

En lo referente al **objetivo 10 planteado, es difícilmente mensurable** el incremento de la reutilización de la información puesta a disposición por la AGE. **Se recomienda cambiar** el objetivo por el incremento del **volumen del mercado infomediario** en un porcentaje razonable a partir de la base identificada en los estudios realizados en proyecto Aporta o incrementar en un porcentaje determinado el **número de fuentes de información que la AGE ha puesto a disposición** de los ciudadanos para reutilización.

Como **comentario general a los objetivos** planteados, se sugiere incluir la **identificación de la línea de base** en los objetivos cuantificables (e.g. “Reducción de 30% de CPDs respecto a los existentes en 2011”) e identificar **objetivos a mitad de periodo de ejecución** del plan.

## Retos y medidas

---

El **reto 1 (pág. 31) plantea la necesidad de “Racionalizar las estructuras de la Administración General del Estado”**. Se considera necesario abordar dentro de las actividades de este reto el análisis del modelo de especificación, desarrollo y explotación de las infraestructuras y servicios de Tecnologías de la Información en la Administración General del Estado. Para ello se recomienda **crear la figura del máximo responsable en Tecnologías de la Información** (CIO – Chief Information Officer) de

modo similar a lo realizado en países de nuestro entorno, con competencias para la gestión integral de este ámbito y dotado de la estructura organizativa para ello. La creación de esta figura permitiría aprovechar sinergias y evitar duplicidades, optimizando los recursos humanos y económicos dedicados a las Tecnologías de la Información. Adicionalmente, la existencia del CIO facilitaría la implementación de algunas de las acciones transversales recogidas en el Plan.

**El reto 3 (pág. 35) plantea la necesidad de “Establecer un sistema homogéneo de control de calidad, eficiencia y eficacia”.** Una de las líneas de trabajo plantea “Conocer los ahorros en el uso de los servicios públicos mediante el establecimiento de un protocolo para los departamentos para la evaluación y medición de ahorros”. Planteamos la posibilidad de detallar que en el protocolo de la estimación de ahorro se diferencie la aportación de las Tecnologías de la Información, a fin de visualizar el impacto de transformación que éstas suponen para la Administración.

**El reto 4 (pág. 36) plantea la necesidad de “Racionalización de Infraestructuras y servicios tecnológicos de la Administración General del Estado”.** ASTIC **acoge favorablemente la apuesta decidida por las infraestructuras comunes** que suponen las líneas de acción incluidas en este apartado. Creemos no obstante que ellas se verían facilitadas de materializarse nuestra sugerencia anterior de creación de un CIO con las competencias adecuadas para ello.

Dentro de este reto 4, se indica también como línea de acción **“Aprobar una norma estatal de reutilización”.** Para evitar confusiones, creemos conveniente que se **indique que dicha norma se refiere a “una norma estatal de reutilización de aplicaciones”,** para evitar su confusión con el ámbito de la reutilización de la información pública, que dispone de una norma estatal consolidada.

Finalmente, dentro de este reto 4 debería incluirse una mención específica a la **consolidación de las infraestructuras y servicios comunes existentes** y la extensión de su uso como base del éxito al afrontar este reto

El **reto 9 (pág. 42)** plantea la necesidad de **“Implantar políticas globales de compras”**. Es plenamente razonable satisfacer la necesidad de los centros directivos de ser tratados como un único cliente ante los grandes suministradores tecnológicos. Se **echan de menos medidas similares a las introducidas por el Gobierno Británico de cara a favorecer la participación de PYMEs en las licitaciones tecnológicas**, impulsando el desarrollo de proyectos de objetivos acotados y tamaño reducido. De igual modo, siguiendo el ejemplo del Gobierno Británico, deberían reforzarse las capacidades centralizadas de gestión de compras y del portfolio global de proyectos, siendo la CP-CSAE el organismo natural para ello, y contando con la Dirección General de Patrimonio del Estado.

El **reto 10 (pág. 43)** plantea la necesidad de **“Avanzar en la Administración Electrónica Innovadora”**. De un lado, sería **adecuado incluir como línea de acción impulsar el aprovechamiento de las líneas de subvención comunitarias** en la materia, estructurando los procesos necesarios para ello y aprovechando y coordinando las sinergias con la representación en la UE de los distintos centros directivos. De otro lado, el **R.10.M2 debería ser “Revisar las directrices para facilitar la demanda tecnológica innovadora”**, ya que las mismas ya existen actualmente y están plasmadas en la “Guía de compra pública innovadora” del Ministerio de Economía y Competitividad.



El reto 13 (pág. 48) plantea la necesidad de **“Mejorar la calidad y eficacia de las normas”**. Se aprecia positivamente que se incluya dentro de la metodología de análisis de impacto normativo el aspecto tecnológico.

El reto 14 (pág. 49) plantea la necesidad de **“Fomentar la transparencia de todas las actuaciones de la Administración”**. Además de **“Colaborar en la elaboración de la Ley de Transparencia”**, faltaría **incluir el impulso de la implementación de la Ley de Transparencia**, que incluye muchas medidas en las que la Administración Electrónica va a ser un elemento clave. Dado que además la Ley de Transparencia incluye un amplio número de elementos de la vida Administrativa sometidos a publicidad activa, se sugiere **sustituir el R14.M1 por “Impulsar el desarrollo del Portal de Transparencia” o “Fomentar la publicación de acuerdo a estándares internacionales de la información sujeta a publicidad activa en la Ley de Transparencia”**.

**Dentro del R15 sería adecuado incluir medidas orientadas a la difusión de los servicios públicos electrónicos**. Aunque ya se han desarrollado diversas campañas de promoción de la Administración Electrónica, se debe insistir en las mismas, con el objetivo de reducir el diferencial entre usuarios de Internet y la Administración Electrónica.

Se considera que tanto **dentro del R15 como del R16**, tendría cabida como línea de actuación el **impulso del modelo de apoderamiento para el acceso a los servicios públicos electrónicos**. Dicho modelo de acceso intermediado a la Administración Electrónica contemplado en la Ley 11/2007 es a su vez una medida destinada a incrementar el uso de los servicios públicos electrónicos como a garantizar el acceso por parte de todos los ciudadanos a los mismos.

El **reto 20 dedicado a fomentar una más eficaz colaboración público-privado** plantea compartir experiencias con CCAA y EELL. Sin embargo, la formulación que se utiliza es en exceso unidireccional **“Transmitir a las CC.AA. y a las EE.LL. los avances en la**

materia”, cuando existen en estos ámbitos lecciones que podemos aprender en la AGE. Se sugiere sustituir la expresión por “Compartir con las CC.AA. y a las EE.LL. los avances en la materia”, que **implica una colaboración bidireccional entre todas las Administraciones.**

## **Evaluación y seguimiento del plan**

---

No se define quien formará parte de la **oficina técnica**. En todo caso, sería recomendable que sus miembros fueran **funcionarios públicos**. La incorporación a dicha oficina de personas que provengan del sector privado o del sector público empresarial, debería ser únicamente en un rol de asesoramiento, nunca tener poder de decisión sobre qué tecnología utilizar o con qué proveedor contratar un determinado servicio. En caso contrario, algunas de las medidas planteadas como las relacionadas con el ámbito de compras públicas podrían no ser todo lo efectivas posibles.