
Clausura Asticnet 2015

El pasado año, por estas mismas fechas, se estaba cerrando la reforma organizativa de las TIC en la Administración, finalmente aprobada en septiembre. No parecía el momento idóneo para la creación de la Agencia TIC, e inicialmente se inició el camino sin ella, naciendo así la Dirección TIC, con una pequeña estructura que bien podría ser el embrión de la futura agencia cuando las circunstancias y el camino recorrido aconsejen su implantación.



DOMINGO MOLINA
Director de
Tecnologías de la
Información y de las
Comunicaciones de
la Administración
General del Estado

Del trabajo desarrollado hasta ahora ha resultado un modelo organizativo que puede calificarse como federado, con servicios compartidos prestados centralizadamente. De este modo, se conservan las unidades y los recursos TIC en los Ministerios, y se centraliza la prestación de determinados servicios comunes.

El modelo de gobernanza aprobado tiene como objetivo lograr que las unidades TIC se dediquen exclusivamente a los servicios sectoriales, centrándose allí donde realmente aportan valor. Para ello, se fijan una serie de pilares básicos de la gobernanza, como la creación de nuevos órganos de gobierno que dispongan de capacidad ejecutiva, el establecimiento de una estrategia TIC común sobre la cual cada Ministerio desarrolle su propio plan de transformación digital, y la disposición de medios y servicios compartidos (de uso obligatorio y sustitutivo) dentro de un catálogo de servicios comunes, que puede suponer la reasignación de recursos y cuyo coste puede ser repercutido a los usuarios. Con esto, prácticamente se finiquitaban las medidas organizativas de la CORA en el ámbito TIC, pasándose a constituir, en cumplimiento del Real Decreto, la Comisión de Estrategia TIC, cuya primera actuación consiste en elevar una propuesta de estrategia TIC al Consejo de Ministros, seguida por la primera declaración de servicios compartidos, que trata de gestionar las situaciones de duplicidad previniendo su aparición y trazando un camino de convergencia para corregir las ya existentes.

Tanto la Propuesta de Estrategia TIC como la Declaración de Servicios Compartidos se refieren a la totalidad de la AGE, por lo que ambos documentos deben surgir de un consenso muy amplio, que requiere de un proceso intenso de análisis y valoración por distintas instancias. Ante este proceso, que está

La Propuesta de Estrategia TIC y la Declaración de Servicios Compartidos se refieren a la totalidad de la AGE, ambos documentos deben surgir de un consenso muy amplio, que requiere de un proceso intenso de análisis y valoración por distintas instancias.

consumiendo una gran parte de los recursos de la Dirección TIC, la única actitud aceptable pasa por liderar e impulsar el cambio en nuestras unidades pensando en los intereses generales de la AGE, sumando esfuerzos y contribuyendo a que los logros obtenidos sean realmente cosa de todos. Es necesario reflexionar sobre esta cuestión, y considerar el esfuerzo personal derivado de la contribución al cambio como una forma de demostrar que la transformación de la AGE se puede liderar, desde dentro, por parte de los miembros del cuerpo TIC, poniendo en valor su papel como profesionales.

Plan de Transformación Digital

Respecto a la Propuesta de Estrategia TIC, ésta debe servir como marco de referencia para la coordinación e implicación de todos los actores y recursos del Estado en el proceso de transformación digital de la Administración. Este documento será el futuro Plan de Transformación Digital, y tiene que ir más allá de la noción tradicional de gobierno electrónico, adentrándose en medidas que impulsen la transformación y la revolución digital en las AA.PP., promoviendo de forma pionera la tramitación electrónica avanzada e incluso automatizada, el intercambio de información por procedimientos electrónicos por defecto, el desarrollo de los documentos electrónicos, la orientación de los servicios hacia las plataformas móviles, la provisión de medios para la participación ciudadana, incluyendo la comunicación a través de redes sociales, la transparencia en la gestión y la rendición de cuentas, la generación de información en formato reutilizable, y la formación permanente del personal, en especial del que se encuentra en las oficinas, al que no llega la administración digital y sin el cual ésta no se puede implantar.

La administración digital implica rediseñar de un modo integral los procesos y los servicios, revisando los planteamientos organizativos actuales y acometiendo el cambio cultural que ello conlleva, refinar y mejorar los servicios públicos digitales para adaptarse a los cambios continuos, y situar al usuario en el foco central del diseño de los servicios públicos.

Este plan consta, a su vez, de cinco grandes objetivos estratégicos:

- Incrementar la productividad y la eficacia del funcionamiento interno de la Administración.
- Lograr que el canal digital sea el preferido por ciudadanos y empresas para relacionarse con la Administración.
- Alcanzar una mayor eficiencia en la prestación de servicios TIC en el seno de la propia Administración, partiendo de las bases señaladas en el nuevo modelo de gobernanza.
- La gestión corporativa inteligente del conocimiento, de la información y de los datos, facilitando el intercambio de los mismos y la toma de decisiones.
- Dotar a la Administración de una estrategia corporativa de seguridad y usabilidad, buscando el equilibrio ideal entre ambas, y generando la confianza necesaria en el uso de la tecnología.

Respecto a la Declaración de Servicios Compartidos, es aquí donde se deben encajar las medidas técnicas señaladas por la CORA en el ámbito TIC. En la práctica, vamos a disponer de dos documentos: el Marco Regulatorio, que contiene todos los elementos comunes a todas las declaraciones de servicios compartidos, y la propia Declaración.

Con todo ello, se persigue ganar capacidad por parte de las unidades TIC, centrando sus esfuerzos en dar valor a la actividad sectorial y avanzar en la transformación digital de las áreas administrativas a las que pres-

tan sus servicios. En consecuencia, cuando una unidad TIC se adhiera a un servicio compartido, dejará de “autoprestarse” ese servicio, y pasará a recibirlo a través de una entidad proveedora bajo un modelo que busca que dicha unidad reciba un servicio de igual o mayor calidad que el recibido bajo el modelo anterior, a un coste inferior como consecuencia de las sinergias generadas por la compartición, y con una asignación de medios al sistema común inferior a la aportación efectuada al modelo actual. Así se liberarán recursos técnicos, económicos y humanos que podrán dedicarse a otras tareas de mayor valor, como la mejora de los servicios sectoriales.

La Declaración de Servicios Compartidos ha de poner en marcha un proceso de convergencia en los ámbitos comunes que permita, por una parte, mejoras sustanciales en aquellas unidades administrativas que partan de una situación peor y, por otra, que los que disfrutaban de mayores cotas de calidad en la prestación de servicios sigan haciéndolo sin perjuicio de esta excelencia. De esta forma se persigue dar homogeneidad, por arriba, a la calidad de los servicios.

La implantación de medios y servicios comunes debe conllevar como requisito básico que las unidades administrativas reciban un servicio compartido de igual o mayor calidad que el previo a la implantación.

Está previsto un proceso que consta de diversas fases para la implantación de cada uno de los servicios compartidos: unificado de comunicaciones, seguridad gestionada, alojamiento de infraestructuras TIC, nube híbrida, correo electrónico unificado, multicanal de atención al ciudadano, gestión del registro, gestión de notificaciones, nóminas, integrado de gestión de personal común, gestión económico-presupuestaria,



generación y validación de firma electrónica, gestión de expedientes y documentos electrónicos y gestión de archivo electrónico. *