

# Estrategias TIC ante cambios organizativos

Tal y como se describe en nuestro Editorial, nos encontramos en un entorno cambiante en la Administración Pública en el que los elementos esenciales son: reducción de presupuestos, organización ministerial y mantenimiento de servicios públicos. Abordamos distintas propuestas para este nuevo escenario

*Continúa en la página 20*

**MONOGRÁFICO COORDINADO POR: IGNACIO CUDEIRO**

JEFE DE ÁREA

S.G. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD



# Introducción

*Viene de la página 18*

Si bien no es la primera vez que los profesionales TIC de la Administración nos encontramos con estos elementos sí es la primera vez que los encontramos al mismo tiempo con unos condicionantes que complican la situación.

Por una parte se ha producido en los últimos años un aumento de los Servicios Públicos basados en Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, junto con una mayor dependencia e interrelación entre Sistemas y Servicios, dado que cada vez más una misma información necesita usarse en diferentes procedimientos.

Por otra parte se produce una agregación de servicios con objeto de aprovechar economías de escala, de modo que en unos casos se aprovecha la similitud tecnológica para agrupar servicios distintos, y por otra se aprovecha que los usuarios de un mismo Organismo o Departamento ministerial necesitan unos servicios comunes de uso interno para ofrecerlos de

forma única, tendiendo a concentrar y centralizar servicios.

Finalmente muchos de los servicios de comunicaciones, infraestructuras de Sistemas y Centros de Proceso y Externalización de Servicios se contratan a medio plazo para conseguir reducciones de coste y estabilidad en estructuras complejas que producen gran impacto en los servicios tanto internos como a los ciudadanos.

Esto hace que tengamos en vigor una estructura de servicios orientada a la estructura de cada Organismo, posiblemente centralizada para cada uno, pero diferente tanto en tecnología como en diseño y funcionalidad a la de todos los demás Departamentos y Organismos, y que además tenga períodos de contratación plurianuales que no coinciden en el tiempo. Sobre todo ello hay que añadir las interrelaciones entre todos los servicios, también condicionadas por las peculiaridades de cada centro.

Todo lo anterior hace que el impacto de una reorganización

ministerial sobre el diseño, las prestaciones y las interrelaciones de los Servicios basados en TIC y su modelo de prestación y contratación se cada vez mayor.

La situación obliga a los profesionales TIC plantearse cuestiones como qué se hace en el mundo de los Servicios TIC, cómo se hace, con qué condiciones de prestación y calidad y con qué costes. Y replantearse el modelo para hacer que estos cambios tengan menor impacto. En ese sentido se profundiza en el artículo al respecto de la Creación de Catálogos, condiciones y Acuerdos de Nivel de Servicio en la Administración Pública.

Uno de los nuevos modelos de contratación se basa en contratar los elementos TIC “como servicio”, y la prestación de esos servicios “en la nube”, abstrayendo la ubicación del proveedor, de la tecnologías. Eso provocará un cambio en las funciones de los profesionales TIC de la Administración que deberán asumir un rol más centrado en la definición de



los servicios y sus condiciones de prestación, más centrados en el núcleo de la actividad administrativa, tal y como que se analiza en el artículo “Adiós cable, hola negocio”.

Pero no todo son reflexiones, y de hecho podemos contar con magníficos artículos sobre experiencias en ese sentido, la del CEDEX migrando el Correo Electrónico a la Nube, o la experiencia de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera respecto a como innovar y dar servicio con menos dinero mediante nuevos procesos de generación automatizada de de aplicaciones.

Todo ellos en mundo cada vez más conectado y más exigente en estos temas, tal y como podemos ver en “Movilidad por las Nubes”, un mundo en el que se trabaja conectado independientemente de la ubicación del usuario, de los datos y de los servicios.

Serán los Directivos TIC los que se verán abocados a un fuerte cambio de modelo de presta-

ción de servicios, un cambio de modelo en el que cambiarán los QUÉ, los CÓMO y los CUÁNTO, pero en los que se mantendrá la exigencia en la calidad de los servicios basados en TIC. Un cambio en el que sin duda la colaboración público-privada será un elemento importante a la hora de afrontar estos retos con éxito. 🍷



Ignacio Cudeiro