



MONOGRÁFICO

Soluciones horizontales

Las sinergias operacionales dejan más espacio para el éxito de las unidades TIC sectoriales



**Monográfico
coordinado por
Laura Flores Iglesias**
Técnico Superior de
Proyectos
Informáticos de la
Dirección TIC

Como un pastel, la administración electrónica se puede organizar por capas pero se ha de servir por porciones. Las capas están representadas por las operaciones horizontales, necesarias e imprescindibles en todo procedimiento administrativo electrónico pero, el ciudadano, en realidad, lo que necesita es la porción: las actividades verticales o sectoriales son el objetivo hacia el que deben dirigirse los esfuerzos de cada departamento de la organización. ▶

(Continúa en la página 16)

Introducción

(Viene de la página 15)

Los servicios horizontales son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a su materia prima, los servicios mínimos que todo departamento necesita para poder generar el valor añadido deseado y demandado por los ciudadanos.

Las sinergias operacionales, identificadas en la Estrategia TIC de la Administración General del Estado, favorecen la maximización del éxito de las unidades TIC sectoriales, porque les permite invertir todo su esfuerzo en actividades o tareas propias de su negocio.

En general, el ahorro resultante de las economías de escala y la reutilización de servicios básicos transversales fomentan la inversión de esfuerzo, una única vez, para posibilitar su uso y reutilización tantas otras como sean necesarias.

La adopción por parte de todas las unidades de estos servicios horizontales, no sólo reportaría beneficios para la propia organización, sino que los ciudadanos observarían una imagen única de la Administración, ya que la misma tarea se realiza de



forma idéntica, independientemente del organismo o unidad concreta ante el que se persone. De esta forma, se aumentaría la confianza de los ciudadanos en la administración electrónica, permitiéndoles reconocer la imagen corporativa de la que, actualmente, la Administración carece y de la que ya gozan otros gobiernos europeos como el del Reino Unido.

El presente monográfico presenta algunos de estos servicios horizontales, unos más conocidos que otros, ilustrando sobre las ventajas potenciales que podrían ser aprovechadas

por las unidades que se sumen a ellos.

Aunque a veces cueste verlo, la Administración Pública es una única organización y, por ello, cada departamento tiene la responsabilidad de elegir la solución más eficiente para el conjunto de la misma. Son, en definitiva, porciones de un mismo pastel. *