

# Nuevos modelos de provisión de servicios electrónicos

*Cuando la meta es importante, los obstáculos se vuelven pequeños.*

Anónimo

La difícil situación económica en que nos encontramos inmersos está obligando a la sociedad en general, y a las Administraciones Públicas en particular, a explorar y desarrollar nuevos cauces de desempeño de su actividad en los que el aprovechamiento de los recursos disponibles sea máximo. El actual modelo de solapamientos entre los distintos departamentos ministeriales, e incluso dentro de ellos, de funciones, de presupuestos y de esfuerzos, no solo en lo referido al sector tecnológico, sino en toda la actividad horizontal administrativa en general, parece superado por las circunstancias.

**POR CELIA TENÉS**

Es por tanto necesario emprender una búsqueda de nuevas soluciones que han de ser entendidas no como una amenaza, sino como la oportunidad de mejorar la capacidad productiva administrativa en todas sus vertientes, de tal forma que sea competitiva, dadas las exigencias actuales marcadas por un entorno globalizado a cuya altura hemos de estar.

El sector de las tecnologías de la información de la Administración General del Estado tiene ante sí el importante reto de seguir prestando los servicios existentes con el mismo nivel de calidad, y además, acomodar-

se a las exigencias de una sociedad en continua evolución tecnológica, con menos recursos presupuestarios y humanos respecto a con los que se contaba hace unos años. Mantener esta ecuación parece complicado sin una redistribución efectiva de competencias, presupuestos y recursos desde los diferentes centros consumidores hacia Unidades de prestación de servicios horizontales. En la Dirección General de Modernización Administrativa, Procedimientos e Impulso de la Administración Electrónica (DGMAPIAE), que dispone de una oportunidad histórica única fruto de la aglutinación de competencias

en materia normativa, organizativa, procedimental y tecnológica, se está elaborando un Plan Estratégico con tres ejes de actuación orientados a la consecución, entre otros, de estos objetivos: Simplific@ para ciudadanos y empresas, Comp@rte para compartición de recursos entre AA.PP. y Racionaliz@ para reforma organizacional y de administración electrónica de la AGE.

## **El camino a seguir**

El proceso para el diseño del nuevo modelo de prestación de servicios electrónicos horizontales en lo referido a las TIC en la AGE ha de estar

basado en tres pilares totalmente interrelacionados entre sí.

En primer lugar, debería acometerse un proceso de racionalización global que involucre tanto a estructuras, como a competencias y recursos. Así, la racionalización de la prestación de servicios tecnológicos no debe ser emprendida aislada del entorno sino en conjunción con la simplificación administrativa y la reingeniería de la gestión procedimental. De todos son conocidos los enormes beneficios técnicos obtenidos tras la eliminación de trámites, documentación, Unidades involucradas, y otros muchos, así como las enormes reducciones de cargas administrativas derivadas de la utilización de medios tecnológicos. El primer paso ha de ser la identificación exhaustiva de Unidades, competencias y recursos asignados, para, a continuación, proceder a la detección de sinergias que puedan ser resueltas de forma común, y la localización de particularidades y especificidades que deberán seguir siendo acometidas por las Unidades verticales. En este trabajo estamos involucrados todos.

Este proceso de racionalización requiere que para un mismo servicio, sea o no su naturaleza tecnológica, exista una única Unidad prestataria en el ámbito que se decida. Es por tanto necesario que se produzca una unificación de servicios comunes, y de sus prestadores, cuya utilización sea además de carácter obligatorio para todos los consumidores afectados. De no ser así, y si se continúa empleando el modelo voluntarista, las economías de escala que se obtendrán no serán realmente significativas y el esfuerzo no habrá tenido el retorno deseado. En esta línea, los servicios tecnológicos comunes horizontales deberían prestarse en modalidad



SaaS (Software as a Service), de tal modo que los centros consumidores queden liberados de su implantación, gestión, mantenimiento y actualización, y puedan destinar sus recursos a la gestión del negocio sectorial departamental. Este camino necesita de otras actuaciones colaterales que permitan redistribuir el presupuesto hacia las Unidades prestatarias para que puedan absorber con garantía el incremento de actividad.

Han de extremarse precauciones y evitar plantear proyectos que exijan de inversiones iniciales excesivamente elevadas de unos exigüos presupuestos de los que no se dispone y cuyo retorno de inversión y obtención de economías de escala podría situarse en un horizonte de años vista. El reto es producir resultados de ahorro de forma razonable a corto plazo, siendo el único modo de conseguirlo la reutilización de lo que se tiene, aprovechando aquellos sistemas que hayan demostrado ser

robustos y fiables (Sara, @firma, Nedaes...). Resulta imprescindible la creación de Catálogos de servicios, como el que se está elaborando en la DGMAPIAE para recoger la enorme variedad de sistemas y servicios que se ponen a disposición de todas las Administraciones desde la Dirección General, que permitan al resto conocer lo que se está haciendo y lo que se puede aprovechar. Por último, la reutilización ha de ser también entendida en su vertiente de orientación a la sociedad, siendo fundamental impulsar y fomentar la utilización de los innumerables servicios y trámites electrónicos puestos a disposición de ciudadanos y empresas por las Administraciones Públicas, que consiguen ahorros, por todos conocidos, derivados de su uso intensivo.

#### **Factores críticos de éxito**

*Trabajar en equipo divide el trabajo y multiplica los resultados. Anónimo.*

Para llegar a buen término es impor- >>

**FIGURA 1. Nuevo modelo de prestación de servicios electrónicos horizontales**

tante tener presente los factores colaterales que condicionan la consecución de objetivos. Será necesaria una reforma del ordenamiento jurídico implicado, pues la base normativa estructural ha de estar sólidamente construida puesto que sobre ella se asentará todo lo demás. En segundo lugar, este es un trabajo en el que han de colaborar todos los Departamentos Ministeriales, OOAA y otras AA.PP. afectados, que son quienes conocen las necesidades de prestación de servicios por terceros y las funciones han de seguir siendo desarrollados de forma sectorial. Además, será necesario ser capaz de equilibrar centralización con cercanía al punto

donde están las demandas, así como distribuir algunas funciones, y evitar burocratización excesiva derivada de la constitución de Unidades muy voluminosas. Por último, es imprescindible conseguir la utilización intensiva de la firma electrónica y de la tramitación electrónica completa en los procesos internos de la Administración.

Queda un intenso camino por recorrer que afrontamos con la responsabilidad de contribuir, en el ámbito de nuestra competencia tecnológica, a la mejora de la labor administrativa y por ende, a la generación de los ahorros necesarios para la superación del momento económico actual.

Como en otras ocasiones en las que las metas han sido ambiciosas, la voluntad de mejora, el descubrimiento y puesta en común de nuevas oportunidades, y la colaboración entre todos, son pieza fundamental para la consecución estos objetivos que seguro vamos a alcanzar. 🍀

Celia Tenés García  
Subdirectora General de Gestión  
Instrumental de los Recursos Humanos  
D. G. de Modernización Administrativa,  
Procedimientos e Impulso  
de la Administración Electrónica  
Ministerio de Hacienda  
y Administraciones Públicas