

La Administración Pública camina hacia nuevos modelos



Francisco Alcázar,
Gerente de everis

● La Administración General del Estado ha destinado en el presente año 2007 unos 1.500 millones de euros en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Este presupuesto se emplea en la puesta en marcha de nuevos sistemas de información y a mantener operativos los ya existentes, junto con las necesarias redes de comunicaciones.

Cada vez es más frecuente ver concursos públicos en el ámbito de las TIC, provenientes de la Administración Central, Autonómica y Local, donde el concepto de servicio prevalece al tradicional de asistencia técnica o contratación individual nominal. El objetivo es la eficiencia de los recursos económicos y humanos, contratando sólo aquello que se necesita.

No es un concepto nuevo para los Entes públicos. Los concursos de Comunicaciones, inicialmente de telefonía fija y posteriormente móvil e Internet, ya incorporaban Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para medir la calidad del servicio prestado en cada uno de los apartados objeto del contrato a las empresas adjudicatarias.

Por tanto, las Administraciones llevan un camino recorrido en cuanto a gestionar este tipo de contratos, al igual que los relacionados con infraestructuras y microinformática.

Las Administraciones Local y Autonómica avanzan incluso con mayor rapidez, y dan un paso más con el objetivo de seguir adecuando sus contratos en modalidad asistencia técnica a servicio.

Ejemplo de ello son los relacionados con el mantenimiento y evolución de las aplicaciones informáticas, que representan un alto porcentaje de la demanda

de las AAPP, y un mayor incremento en los importes de licitación individual por la concentración y adecuación de varios contratos antiguos en uno integrado en modalidad servicio.

Otros servicios que las Administraciones están demandando son los relacionados con procesos de negocio (BPO en sus siglas en inglés), delegando la responsabilidad de la ejecución de los mismos a empresas externas.

La adecuación no sólo afecta al contrato, sino también a la propia Administración, que tiene que capacitarse y organizarse en consecuencia, para afrontar un nuevo modelo de relación, mediante procedimientos y herra-

los ciudadanos y empresas, con el objeto de facilitar el acceso a la información sobre sus servicios: la e-Administración como un nuevo paradigma de administración que nace con la finalidad de reducir plazos, tiempos de espera, trámites, etc., y en definitiva, acercar estos servicios a los ciudadanos y dar respuesta a nuevas demandas sociales, al igual que ya ha ocurrido con el sector privado.

Los nuevos modelos de servicios, generalmente prestados de manera remota, mitigan la carencia de profesionales en el sector TIC y los crecimientos en espacio físico para ubicarlos. Esto es así porque los con-



mientas que permitan gestionar y medir el servicio contratado.

Son varios los factores que están favoreciendo la adopción de estos nuevos modelos de prestación de servicios para realizar el mantenimiento y evolución de los sistemas de información. Por un lado, el incesante aumento de la demanda, en torno al 20 por ciento anual, acompañado de un déficit de profesionales tecnológicos, y por otro, la necesidad de mejorar la calidad y alcanzar una mayor eficiencia en las Administraciones Públicas.

El incremento de la demanda viene propiciado por la continua disposición de nuevos servicios a

tratos en modalidad servicio no se basan tanto en personas, sino en productos que conforman el servicio, con independencia del número de técnicos que lo realicen y de la ubicación de los mismos.

Por medio de la adopción de nuevos modelos basados en la prestación de servicios, medidos según ANS, se consigue que la Administración no focalice sus esfuerzos en albergar y gestionar recursos humanos de empresas externas, y sí a la relación y seguimiento de los compromisos derivados de los ANS con los proveedores: obtener el retorno de las inversiones realizadas.

La 'pizarra digital' llega a más escuelas aragonesas

● La apuesta de la Comunidad de Aragón por fomentar el uso de las nuevas tecnologías ha empezado desde el grupo de población que más van a utilizarlas en el futuro, los niños. Con este motivo, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Aragón ha adjudicado a Random, empresa del Grupo Ibermática, la provisión de cerca de 3.000 Tablet PC de los que serán nuevos usuarios alumnos de Primaria de las zonas rurales de la Autonomía. En este sentido, los colegios de 122 localidades aragonesas serán los que este año se beneficien de la iniciativa. Una iniciativa que se enmarca dentro del proyecto Pizarra Digital el cual se inició en el curso 2005-2006, y en que hay que destacar la formación de los más de 2.000 profesores en las nuevas tecnologías para que pueda llevarse a cabo satisfactoriamente.

Gracias a la incorporación de estos ordenadores entre el alumnado, la actividad docente podrá beneficiarse de las ventajas que aporta la tecnología yendo más allá de las posibilidades de la pizarra tradicional.

Así, pudiendo emular la tiza y el borrador, esta nueva herramienta, desarrollada a medida del docente, permitirá además, que todos los contenidos generados puedan guardarse en ficheros para ser recuperados en cualquier momento. Entre otras de las ventajas, el docente tendrá una conexión directa con reprografía, pudiendo imprimir cualquier explicación desarrollada en la pizarra, además de poder enviar los contenidos por correo electrónico.

En concreto, los equipos abastecidos por Random son Tablet PC de HP o Toshiba provistos de Microsoft Windows Vista y Office 2007, así como de los contenidos y el software educativo específico estipulados por el Gobierno de Aragón. Esta compañía ha sido adjudicataria del concurso los tres años de funcionamiento del proyecto y, durante este tiempo, ha entregado más de 8.000 ordenadores. Su mantenimiento también corre a cargo de Random, al igual que el de los edificios administrativos del Gobierno de Aragón y la consejería de Educación durante los últimos doce años.

Castilla La Mancha establece nueve ejes para avanzar en la SI

CASTILLA LA MANCHA quiere moverse al ritmo de Europa y para ello, el Consejo Asesor de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de esta comunidad ha fijado un plan de acción (2007-2008) sustentado en nueve ejes estratégicos con los que pretende reducir la brecha digital respecto al continente europeo. En estos ejes lo fundamental es que se lleven a cabo acciones para que la Administración establezca una relación telemática con el usuario, se informaticen la educación, la sanidad y los servicios sociales y para que tanto la industria, como el comercio y la agricultura avancen en competitividad gracias al uso de las nuevas tecnologías. A esto, se le sumarán acciones dirigidas a la promoción del turismo a través de la red, a mejorar las infraestructuras y a hacer extensible la Sociedad de la Información a los núcleos rurales.

Según la Fundación Orange, Castilla-La Mancha es una de las comunidades que más ha recortado la brecha digital en 2006, ya que ha avanzado un 9 por ciento respecto al ejercicio anterior, y "esto nos anima a seguir convergiendo para que Castilla-La Mancha se incorpore a la media europea", explicó José Manuel Díaz-Salazar, consejero de Industria y Sociedad de la Información.

Para conseguir este objetivo, el Gobierno regional ha incrementado la partida presupuestaria de tal forma que entre 2006 y 2010 se van a invertir 130 millones de euros, y, para 2008, la cantidad prevista será un 35 por ciento superior a la del ejercicio anterior.