

## Hacia una nueva administración: Digital y Racional

### Nuevo marco legal y estratégico que regula el funcionamiento de la Administración y su relación con los ciudadanos.

Desde la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la operativa de la Administración son muchas las referencias a las mismas en las normas legales reguladoras de la práctica administrativa, con el fin de acercarse a una sociedad cada vez más tecnológica. Cabe destacar la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que introducía un impulso al empleo y aplicación de técnicas y medios “electrónicos, informáticos y telemáticos” en la actividad administrativa y, siempre que fuera posible, en la relación con los ciudadanos. Hablaba aquella Ley de “informatización” de registros y archivos, e incluso contemplaba la creación de registros “telemáticos” para la recepción y salida de solicitudes, escritos y comunicaciones así como de notificaciones “telemáticas”.

Esta Ley constituyó el punto de partida para que en las distintas normas reguladoras de la actividad administrativa se hiciera siempre un guiño a las TIC. Sin embargo, no será hasta la entrada en vigor de la Ley 11/2007, cuando la Administración asume la obligación de dotarse de los medios y sistemas “electrónicos” que permitan a los ciudadanos ejercer su nuevo derecho de relacionarse con la Administración por medios electrónicos.

El desarrollo normativo de esta Ley, así como su efectiva implantación por los distintos órganos administrativos, han permitido que la Administración española preste un gran número de servicios públicos a través de Internet, situándose en las primeras posiciones de los rankings internacionales en oferta de servicios públicos electrónicos.

Sin embargo, la tecnología ha seguido evolucionando y penetrando en la sociedad de forma que ésta ya no se entiende sin aquella. El uso de smartphones y redes sociales, el intercambio y almacenamiento de grandes volúmenes de datos, el Internet de las cosas, y muchas otras novedades tecnológicas se imponen en el día a día de las personas, y por tanto la Administración tiene que saber adaptarse, e incluso ponerse a la vanguardia del desarrollo tecnológico.

### **Nuevo Modelo de Gobernanza – RD 806/2014**

Todo ello ha hecho necesario renovar el marco jurídico y operativo que permita que toda la Administración evolucione a la par en este desarrollo tecnológico para situarse a la altura de las demandas de la sociedad. En este sentido, la digitalización de la Administración supone no sólo la transformación de los servicios ofrecidos por medios electrónicos, utilizando para ello las capacidades que ofrecen las TIC, sino que apuesta por el rediseño integral de los procesos y servicios actuales de la Administración, permitiendo nuevos modelos de relación con los ciudadanos y habilitando la prestación de servicios innovadores que no serían realizables sin un necesario cambio cultural.

Para lograr este propósito y facilitar el proceso de digitalización de la administración el primer hito abordado en la presente legislatura fue llevar a cabo una reorganización de las competencias en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Con este propósito se aprobó el [RD 806/2014 de 19 de septiembre, sobre organización e instrumentos operativos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.](#)

El eje vertebrador de este RD es conseguir una política TIC común a toda la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos en un contexto de austeridad en el gasto público basado en la exigencia de eficiencia y

corresponsabilidad. Por ello regula cuestiones en materia de planificación de la acción TIC con implicaciones normativas, organizativas, presupuestarias y contractuales que se encuadran en un marco de planificación plurianual, y de programación y presupuestación, que ha de atender a la situación económica, a los objetivos de política económica y al cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

Para ello introduce una remodelación de los órganos con competencias en materia TIC. A tales efectos, se crean la [Comisión de Estrategia TIC](#), presidida por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas y compuesta por representantes de todos los ministerios al más alto nivel de responsabilidad en el ámbito departamental, y las [Comisiones Ministeriales de Administración Digital](#) como órganos colegiados encargados de impulsar la transformación digital de la Administración de acuerdo a una Estrategia común en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **Estrategia TIC - Plan de Transformación Digital de la AGE y sus Organismos Públicos**

Tras la aprobación de este Real Decreto, la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, órgano de la Administración llamado a impulsar el proceso de transformación digital de la Administración, ha elaborado durante el año 2015, la estrategia en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que adquirió el título de “Plan para la Transformación Digital de la AGE y sus Organismos Públicos”. En el proceso de elaboración han participado todos los departamentos ministeriales.

La estrategia TIC fue presentada en la Comisión de Estrategia TIC - CETIC presidida por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas el 15 de Septiembre de 2015, que tras su aprobación la elevó al Consejo de Ministros. El 2 de Octubre de 2015 el Consejo de Ministros dio luz verde al

## [Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado \(AGE\) y sus Organismos Públicos.](#)

En su elaboración se ha tenido muy presente las recomendaciones de la OCDE para la elaboración de estrategias de Administración digital así como los actos, políticas y servicios de la Unión Europea alineándose con la [agenda digital para España](#) y la nueva estrategia de la Comisión Europea para el [Mercado Único Digital](#). Así mismo, es un claro instrumento para la aplicación de las nuevas leyes [39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#) y la Ley [40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#), que constituyen el nuevo marco legal de funcionamiento de la Administración, y por tanto, incorpora el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones desde una nueva perspectiva más adaptada a la sociedad de hoy en día.

Este Plan, cuyo horizonte temporal es 2020, constituye el marco estratégico global para avanzar en la transformación de la Administración. El objetivo es que ésta se convierta en una organización eminentemente digital donde el canal electrónico sea el preferido por los ciudadanos para acceder a los servicios públicos por su sencillez y agilidad, donde prime una estrecha colaboración con los agentes interesados con el fin de dar más y mejores servicios a los ciudadanos, y donde la transparencia y la innovación estén absolutamente integradas en la operativa administrativa.

Cabe destacar el empuje que el Plan quiere dar a la automatización de los procesos administrativos, con el fin de agilizar al máximo los trámites rutinarios cuya resolución esté claramente tasada en función de unas precondiciones, así como la introducción medidas destinadas a aumentar la productividad de los empleados públicos.

Además, se contemplan nuevos canales de comunicación con los ciudadanos como el uso de las redes sociales y la prestación de servicios a través de plataformas móviles.

Además de modernizar el funcionamiento interno de la Administración y sus relaciones con los ciudadanos, el Plan incorpora una línea de acción referida a evolucionar el uso de las TIC de manera compartida por las distintas unidades TIC.

### **Servicios compartidos**

Tal y como recogía el RD 806/2014, el nuevo modelo de gobernanza TIC persigue centralizar las competencias y los medios para desempeñarlas en un único órgano administrativo en el que se integren todas las unidades TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, articulándose su interacción con el resto de áreas de la Administración, a las que prestan sus servicios. Ello supondrá, por tanto, la capacitación para la prestación de servicios compartidos TIC a todas las unidades de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos.

La Estrategia aborda esta línea, viéndose cumplido uno de sus primeros hitos, dado que en La CETIC del 15 de septiembre también se aprobaron dos documentos clave para iniciar el proceso de cambio en la prestación de servicios TIC en la AGE y sus Organismos Públicos: el [Marco regulador para la declaración de servicios compartidos](#) y la [primera declaración de servicios compartidos](#) para iniciar la compartición de los servicios de tecnologías de la información, con 14 servicios iniciales<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Servicio unificado de telecomunicaciones, servicio de seguridad gestionada, servicio de alojamiento de infraestructuras TIC, servicio de nube híbrida, servicio de correo electrónico, servicio multicanal de atención al ciudadano, servicio de gestión del registro, servicios de gestión de notificaciones, servicios integrado de gestión de personal, servicio común de gestión económica-presupuestaria, servicios común de generación y validación de firmas electrónicas, servicios de gestión de expedientes y documentos electrónicos, servicio de gestión del archivo electrónico.

## Próximos Pasos

Se inicia así una nueva etapa en la que ya se han puesto los primeros cimientos: la Estrategia TIC y la primera declaración de servicios TIC compartidos. Comienza ahora su vertebración en los distintos Planes de Acción departamentales para la Transformación Digital así como con la puesta en marcha de los primeros servicios declarados como compartidos. El reto es grande, pero la administración ha de estar a la altura de las demandas de la sociedad.

**Autor:** Aleida Alcaide García  
S. G. de Coordinación de Unidades TIC  
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones