

# LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, IMPULSORAS DE LA TRANSFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESPAÑOLA

**ROCÍO MONTALBÁN CARRASCO**

Subdirectora general adjunta  
Subdirección General de Tecnologías de la  
Información y de las Comunicaciones  
MINETUR

El rápido desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y su incremental uso en el sector público, privado y residencial están teniendo un importante impacto que alcanza todos los ámbitos de la economía y la sociedad. Su aplicación de forma adecuada puede ser la clave para lograr la modernización interna de la Administración,

con el objetivo de incrementar la productividad y reducir los costes de prestación de servicios.

Tal como señala el informe elaborado en junio de 2013 por la Comisión de Reforma de la Administración Pública (CORA), «en el actual estado de madurez de las TIC, éstas se han convertido en uno de los ejes sobre los que se puede articular una reforma y transformación de la Administración General del Estado, puesto que permite generar eficiencias y optimizar los recursos» (1).

## CIUDADANOS Y EMPRESAS DIGITALES ▼

Antes de analizar el nivel de adaptación a procesos digitales internamente en la Administración Pública española conviene disponer de una visión del entorno. La actual demanda de productos y servicios tecnológicos desafía casi cualquier indicador de crecimiento macroeconómico. La alta penetración de la banda ancha fija y móvil en España y el uso de las redes sociales, han provocado grandes cambios en las relaciones humanas, en la sociedad en general y en el mundo corporativo, tal como muestran los siguientes datos relativos al uso de la sociedad de la

información por hogares y ciudadanos, reflejados en el Informe anual del ONTSI (Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información):

- ✓ A nivel mundial, la cifra de internautas ha experimentado un crecimiento del 10,7 % en el último año.
- ✓ La banda ancha móvil, con 1.529 millones de líneas de acceso en el mundo en 2012, ha experimentado un crecimiento del 33,5 % en el último año.
- ✓ En Europa sigue creciendo la banda ancha fija en el hogar, y está presente en el 72 % de los hogares europeos.
- ✓ En España hay 55 millones de clientes de telefonía móvil. El gasto registrado en los hogares en telefonía fija, telefonía móvil, Internet y televisión de pago en 2012 alcanzó un total de 13.308 millones de euros durante todo el año. Seis de cada diez hogares españoles están conectados a Internet, con 35 millones de usuarios móviles (2).
- ✓ En cuanto a las redes sociales, Facebook tenía registrados 17 millones de usuarios únicos en España en diciembre de 2012, Twitter alcanzaba los 5,6 millones y LinkedIn los 2,7 millones (3).

En el ámbito corporativo, las TIC han permitido una evolución en la forma en que se realizan las transacciones de bienes y servicios en cualquier sector de actividad y han transformado la forma de relacionarse entre clientes o beneficiarios y prestadores o fabricantes, asentándose nuevos modelos de negocio en el sector empresarial.

Los desarrollos tecnológicos y, en concreto, las redes de comunicaciones e Internet y el gran número de dispositivos de acceso, favorecen la aparición de nuevos canales de comunicación que aumentan las opciones de relación entre organizaciones y consumidores. Permiten que los procesos productivos y comerciales sean más eficientes. Por citar algunos procesos que se han optimizado con la introducción de sistemas de información, puede hablarse de los procesos logísticos y de distribución, de procesos de gestión de la demanda, de ventas y atención al cliente, de elementos para el control y la automatización de las cadenas productivas, y otros más próximos al capital humano, tales como la mejora en el clima laboral, la formación o el desarrollo de la carrera profesional.

Además, la digitalización está cambiando la forma de operar de las compañías de todo el mundo para reducir sus costes de operación y permitir mayor flexibilidad. Los negocios de hoy implican el uso constante de la información y el acceso al conocimiento de las organizaciones como parte de sus procesos de trabajo. Cada vez más, la información contribuye a la creación de valor añadido de la mayoría de productos. Por eso las herramientas de colaboración, como el correo electrónico y las redes sociales, y la conectividad mediante dispositivos móviles a aplicaciones y datos descargables a través de Internet son necesarias para desarrollar la actividad en las organizaciones.

Los ciudadanos exigen a la Administración Pública el mismo trato que exige a las empresas que operan en concurrencia competitiva. Esta exigencia implica una transformación en la prestación de servicios públicos. No se trata de publicar por Internet lo mismo que antes se hacía en la ventanilla sino facilitar a ciudadanos y empresas las condiciones para que puedan desarrollar de la mejor manera sus trabajos, eliminarles la necesidad de conocer la estructura administrativa interna y anticiparles la información necesaria para realizar sus trámites.

Según el Foro Económico Mundial, los países que encabezan la lista en cuanto a crecimiento económico y competitividad coinciden con aquellos que más destacan en apertura y eficiencia del sector público y en preparación para la eAdministración.

## EL SECTOR PÚBLICO, ¿ES DIGITAL? †

Las TIC son imprescindibles en el diseño y puesta en marcha de programas de prestación de servicios públicos que permiten lograr balances positivos en términos de ahorro económico, generando retornos de

mayor productividad y competitividad al optimizar y automatizar la tramitación administrativa, al mismo tiempo que facilitan la implantación de políticas de transparencia y participación en la gestión pública. El uso habitual de las TIC internamente por los centros gestores es el reto al que nos enfrentamos para la transformación hacia una gestión pública más eficiente.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, ha constituido un avance representativo al reconocer el derecho de los ciudadanos al acceso electrónico como canal de comunicación con la Administración. Como parte del desarrollo normativo derivado de la aprobación de la Ley, se formalizan un Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010 de 8 de enero) y un Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010 de 8 de enero) para favorecer la conexión y el intercambio de datos de manera segura entre Administraciones, de modo que los diferentes actores administrativos compartan la información y el lenguaje tecnológico, y puedan resolver asuntos relativos a trámites administrativos, que anteriormente requerían interlocución del ciudadano y de las empresas con los diferentes órganos competentes de su gestión.

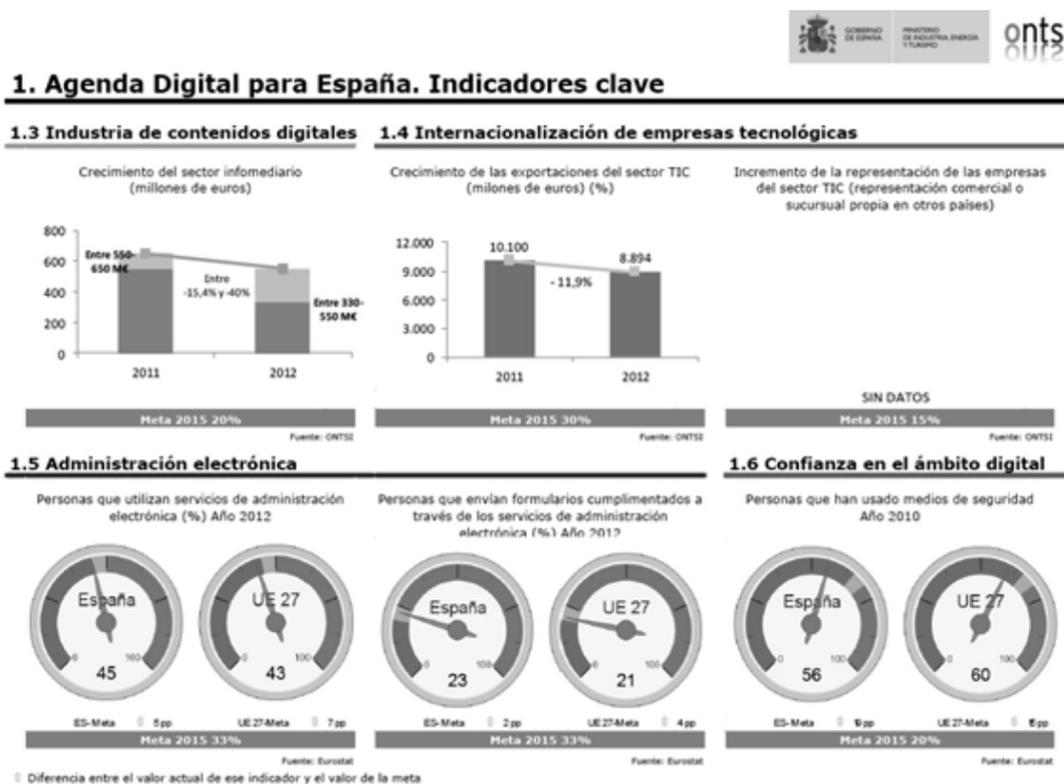
La Administración Pública pretende dinamizar el sector industrial y comercial español a través de medidas, entre las que se encuentran, los planes de impulso del sector TIC diseñados para favorecer las condiciones del tejido económico – productivo español, de modo que se mejore la competitividad y la productividad del mercado. Pero no resulta menos relevante su propia necesidad de transformación interna, en el marco actual de contención de gasto, con el objetivo de permitir su sostenibilidad incrementando la productividad y reduciendo los costes de prestación de servicios públicos.

Esta doble vertiente de actuación externa e interna se encuentra totalmente alineada con la Agenda Digital para Europa, que fue aprobada en Agosto de 2010 y que tiene como fin asegurar las condiciones para alcanzar los beneficios económicos y sociales de un mercado único digital. Con el desarrollo de la Agenda Digital se pretende maximizar el potencial de las TIC, y en particular de Internet, como soporte esencial de la actividad económica y social.

La Agenda Digital para España, aprobada por acuerdo del Consejo de Ministros el 15 de febrero de 2013, adopta y desarrolla los objetivos de la Agenda Digital para Europa. Dedicó un apartado completo al desarrollo de la administración electrónica en España, resaltando la necesidad de mejorar la e-administración y adoptar soluciones basadas en medios tecnológicos para una prestación más eficiente de los servicios públicos (figura 1).

Tras los primeros años de rodaje de la administración electrónica en España, los indicadores presentados

**FIGURA 1**  
**INDICADORES CLAVE DE LA AGENDA DIGITAL PARA ESPAÑA**



FUENTE: Fuente ONTSI. [www.ontsi.red.es/ontsi](http://www.ontsi.red.es/ontsi)

por el ONTSI en el Informe anual 2012 de La sociedad en Red, presentado en 2013, indican que:

- Se encuentran disponibles el 98% de los servicios públicos en formato digital
- El 71% de las empresas utilizan la firma digital y el 90% han utilizado el canal electrónico para relacionarse con la administración.
- Más del 50% de los ciudadanos ha usado algún servicio de e-administración, con un índice de satisfacción superior al 70%.

Estos indicadores muestran la situación actual en España, ubicada en uno de los mejores lugares de Europa, según el Estudio Comparativo de los Servicios Públicos Online de la Comisión Europea realizado por Cap Gemini (4), y son resultado de un esfuerzo regulatorio, organizativo y tecnológico por ampliar la oferta de servicios electrónicos a ciudadanos y empresas.

### CATALIZADORES PARA LA TRANSFORMACIÓN ↓

En la actualidad existen factores externos al propio desarrollo de la administración electrónica que favorecen el rediseño en la oferta de servicios y en el mo-

do de prestarlos y gestionarlos, en búsqueda de un modelo más eficiente. Por un lado, la coyuntura actual económica exige replantear cualquier fórmula anterior hacia opciones de mayor contención de gasto, eficiencia y retornos de inversión en términos económicos o sociales, dado el deterioro actual del nivel de ingresos públicos para afrontar la creciente demanda de servicios.

Además, se ha alcanzado la madurez del mercado TIC en cuanto a tecnologías y en modelos avanzados de prestación de servicios con alta fiabilidad y disponibilidad y nuevos esquemas de contratación y uso. Un tercer aspecto relevante, es que se respira en la sociedad un respaldo que legitima la reforma de la Administración hacia modelos de funcionamiento que acerquen lo público a los ciudadanos. Hay una ola de demanda de colaboración público-privada y de apertura de las administraciones en aras de alcanzar mayor transparencia y compartir experiencias y herramientas de interés mutuo.

Estos factores pueden permitir acelerar el proceso de transformación interno de la administración. La posición de partida es favorable por los retos alcanzados y por las oportunidades del entorno, pero exige tomar decisiones innovadoras e implantar cambios en la for-

ma de hacer las cosas que permitan disponer de una administración electrónica sostenible de uso generalizado en la sociedad española que contribuya a la recuperación en términos de competitividad.

### MODELOS DE GESTIÓN: EXPERIENCIAS DEL MINETUR

En el MINETUR, hay un compromiso con la innovación a través de la tecnología como fuente de oportunidades para el logro de una serie de objetivos estratégicos. Estos objetivos conjugan cuatro líneas de acción: la racionalización en el uso de los recursos a través de la implantación de estos nuevos modelos de gestión de las TICs, el aumento de la eficiencia y productividad del empleado público, la mejora de la calidad en los servicios públicos a través de la digitalización de los procesos y las prácticas de transparencia y creación de valor en el mercado fomentando la competitividad en las empresas. Para transformar la gestión interna hacia una mayor eficiencia se recurre a los nuevos modelos de gestión de servicios electrónicos, tales como la computación en la nube *cloud computing*, la consolidación de servicios comunes, o la implantación de estándares de interoperabilidad.

Estos modelos permiten reducir los costes operativos y soportan y favorecen nuevas relaciones organizativas y procesos corporativos tales como la implantación de proyectos de productividad del empleado basados en movilidad, teletrabajo y uso de dispositivos privados, la digitalización de la actividad interna con la eliminación de la gestión en papel o la creación de herramientas de colaboración y tramitación normativa que permita minimizar los errores y mejorar tiempos y calidad de los resultados, o el impulso de iniciativas empresariales basadas en la reutilización de datos del sector público por otros agentes a través de prácticas de datos abiertos.

A continuación se presentan algunos modelos de gestión TIC de relevancia, así como su aplicación en el Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR), indicando su aportación a cada una de las líneas de acción anteriormente indicadas.

#### Cloud computing

La existencia en la actualidad de redes de comunicaciones de alta velocidad y fiabilidad, las tecnologías de acceso en movilidad y los hábitos de consumo apuntan al acceso en remoto de la información y al uso de aplicaciones y sistemas ubicados en centros de procesamiento externos a la propia organización, conocidos como nubes públicas o privadas. Estas soluciones permiten la agregación de servicios TIC y la creación de equipos especialistas de profesionales que las explotan, pudiendo permitir altas garantías de disponibilidad, con un coste/unidad muy ajustado.

El *cloud computing* es la tendencia natural a soportar las soluciones tecnológicas provocando un cambio en la forma de consumir tecnología y gestionar y salvaguardar los datos de negocio. La nube ofrece, potencialmente, mayor grado de disponibilidad del servicio una vez alcanzada una masa crítica que per-

mita beneficios de calidad de servicio a menor coste, pero exige nuevos métodos de evaluación y gestión de riesgos. Deben evaluarse las interdependencias entre servicios prestados internamente y a través de nubes públicas o privadas y los controles disponibles en cada uno de los modelos, para evaluar posibles fallos en cascada y los planes de actuación como parte de la recuperación ante desastres. Todo ello debe estar definido de forma rigurosa en los acuerdos de nivel de servicio firmados, así como las métricas definidas para evaluar su cumplimiento y penalizaciones, de modo que el riesgo sea comparado con el proveedor de servicio.

El Instituto Nacional de Tecnologías de Información (INTECO) publicó en julio de 2012 el Estudio sobre *cloud computing* en el sector público en España<sup>5</sup>, con el objetivo de identificar y analizar el posicionamiento y la percepción de las administraciones, organismos, y empresas públicas españolas respecto a la implantación, las posibilidades, los riesgos de seguridad y la continuidad de negocio que ofrece la adopción de modelos de prestación de servicios de negocio y tecnología basados en *cloud computing*. El informe resalta cómo este paradigma resulta muy atractivo para el desarrollo de políticas públicas estratégicas que exigen alta demanda de recursos tecnológicos en un contexto económico restrictivo, como el actual.

En el MINETUR se utilizan los servicios comunes prestados en la nube privada de la Administración, conocida como red S.A.R.A., entre los que destacan algunos como el sistema de validación de certificados electrónicos y firma electrónica (@firma) o el sistema de intercambio electrónico y validación de datos entre administración.

Pero el MINETUR también apuesta por el modelo en *cloud* para otros servicios más innovadores, tales como la telefonía IP, la distribución de contenidos multimedia o las plataformas de gestión de dispositivos, por mencionar algunos proyectos implantados en el último año.

#### Consolidación de servicios TIC

Las organizaciones españolas, y, en particular, la Administración Pública, no pueden permitirse la duplicidad de infraestructuras, de servicios, las sinergias no aprovechadas o el aprovechamiento deficiente de datos y otros recursos. Existen economías de escala derivadas de la agregación de demanda y de la compartición de redes y sistemas de información, explotados por equipos de trabajo comunes. Alcanzar una dimensión óptima de plataforma tecnológica permite ahorros significativos en la prestación de servicios con niveles de calidad apropiados.

En el MINETUR se aplican prácticas de consolidación de servicios desde hace años. El Centro de Proceso de Datos (CPD) de la Subsecretaría da servicio a otros organismos autónomos, con unidades TIC sectoriales independientes, bien albergando sus sistemas principales como el caso del Instituto de Reestructuración de la

Minería y el Carbón (IRMC), de la Dirección General de la Pequeña y Mediana Empresa (DGPYME) o del Instituto de Estudios Turísticos (TURESPAÑA) o como centro de respaldo en el caso de la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM).

También otros servicios comunes se prestan de forma centralizada a estos organismos, con un esquema de cofinanciación y acuerdos de prestación y seguimiento. Entre estos servicios se encuentra el portal del empleado (PRO@), algunas aplicaciones de gestión de recursos humanos, el correo electrónico, el acceso a Internet, la gestión del puesto de trabajo, etc. Esta iniciativa está muy alineada con el espíritu CORA en cuanto a la eliminación de duplicidades y búsqueda de la eficiencia en el uso de los recursos.

### Oficina móvil y teletrabajo

La transformación de la Administración hacia un modelo de gestión por objetivos persigue incrementos de productividad del empleado y favorece la implantación de sistemas más flexibles de definición del puesto de trabajo, acordes a la naturaleza de la función desempeñada. Las tecnologías de la información constituyen un facilitador en la puesta en marcha de iniciativas de teletrabajo al permitir disponer de las herramientas informáticas necesarias desde ubicaciones externas a las sedes ministeriales accesibles a través de Internet. De este modo, tanto empleados públicos como colaboradores pueden desempeñar sus funciones independientemente del lugar en el que se encuentren.

El programa piloto de teletrabajo en el ámbito de la Subsecretaría del MINETUR se aprobó mediante Resolución de la Subsecretaría de 26 de junio de 2012 con el objetivo de desarrollar los procedimientos de autorización y seguimiento, la infraestructura material y la gestión del cambio de modelo de organización que permitiera reunir la experiencia suficiente para evaluar su impacto y la posibilidad de extenderlo en el departamento ministerial.

La implantación del teletrabajo tiene un componente técnico posibilitador para que el trabajador pueda realizar su labor profesional con los recursos disponibles en el centro de trabajo. La oficina móvil, basada en un portal web accesible vía red privada virtual (VPN) basada en autenticación segura SSL y uso de certificados electrónicos, así como el uso de herramientas de colaboración y comunicaciones unificadas, han sido claves en el MINETUR para el éxito en esta fase piloto. En el informe de seguimiento del programa se valora muy positivamente esta plataforma informática.

### BYOD (Bring Your Own Device)

Otra corriente favorecida en muchas empresas y a la que no escapa la Administración Pública es el uso de múltiples dispositivos móviles personales en entornos corporativos y viceversa, haciendo cada vez más difusa la frontera entre el uso laboral y particular. Se

conoce por las siglas BYOD (*Bring Your Own Device*) y va en consonancia con la mayor movilidad y flexibilidad demandada por los trabajadores, que esperan poder utilizar cualquier terminal para acceder a los recursos informáticos corporativos, tales como el correo electrónico y documentos en red.

Esta práctica comienza a ser la norma más allá de excepciones. Para ello es necesario adaptar la capacidad de las aplicaciones e infraestructuras a esta nueva realidad. Una nueva ficha hacia el incremento de productividad laboral y un nuevo reto para garantizar la seguridad.

En el MINETUR se ha favorecido esta tendencia, que ha redundado en una mejora de la productividad de los empleados, que pueden disponer de un único dispositivo con distintos usos, y en una reducción en los costes de adquisición de terminales. Pero ha sido necesario realizar un plan de adecuación de infraestructuras, especialmente de dimensionamiento de accesos inalámbricos y de configuración de un software de gestión centralizada de dispositivos móviles (*Mobile Device Management, MDM*) que permite asegurar, monitorizar y administrar cualquier tipo de dispositivo móvil, independientemente de su modelo, para poder actualizar elementos de seguridad y salvaguardar la información sensible en caso de indicio de robo o pérdida del mismo.

### Ministerio sin papel

Los beneficios del uso de la Administración electrónica tienen un impacto directo en el ahorro. Como ejemplo, puede considerarse que una tramitación presencial tiene asignado un coste para el usuario de 80 euros mientras que una electrónica tiene un coste de 5 euros lo que supone una reducción de coste para las empresas del 94%, suponiendo anualmente 3.000 millones de euros basado en el uso intensivo de los 20 servicios más destacados de la Administración General del Estado (AGE).

Algunos de los elementos que han permitido el desarrollo de la administración electrónica son componentes de *software* que permiten trasladar al mundo electrónico la operativa administrativa común con plenas garantías jurídicas, tales como la firma electrónica, los certificados electrónicos, el registro, las notificaciones y la sede electrónica. Su explotación requiere la definición de unos estándares y reglas que favorezcan la interoperabilidad entre administraciones y el cumplimiento de las exigencias que derivan de la disponibilidad 24x7.

En el MINETUR son varios los servicios informáticos utilizados como pasos necesarios para avanzar hacia el «Ministerio sin Papel». Entre los más extendidos puede citarse el servicio de firma avanzada electrónica, con un ratio de dos millones de firmas avanzadas anuales, que ha permitido introducir la cultura de la gestión digital y preparar la interrelación con las empresas exclusivamente en modelo electrónico. En este sentido conviene resaltar la digitalización de los

## FIGURA 2

### PORTAL WWW.FACTURAE.ES

FUENTE: MINETUR

principales procesos que soportan esta interrelación: por un lado, la gestión de subvenciones y ayudas en materia de industria, energía, turismo, telecomunicaciones y sociedad de la información y, por otro lado, los procedimientos de contratación y facturación de servicios por el propio Ministerio.

Se dispone de la aplicación propia *GEEC* como sistema principal que permite llevar a cabo la Gestión Electrónica de los Expedientes de Contratación, de plena conformidad con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Comprende numerosos módulos que ofrecen funcionalidad para: el alta y tramitación de las solicitudes de inicio de expediente, la gestión de todos los trámites (en sus diferentes fases) necesarios para la tramitación de un expediente, la gestión de convocatorias de los Órganos Colegiados relacionadas con los asuntos de los expedientes, el portal de convocatorias para el seguimiento de las actas y acceso a los documentos necesarios para la toma de decisiones por parte de los asistentes, la publicación de los expedientes en el Perfil del Contratante de la Sede Electrónica del MINETUR y en la Plataforma de Contratación del Estado - *PLACE* (a través de la integración sistemática implementada para esta última) y la explotación de la información y obtención de informes.

Otra de las actividades principales derivadas de las competencias de este Ministerio son las relacionadas con la tramitación normativa. Para mejorar la calidad de este proceso se ha creado el portal web *NORTE*, para la tramitación electrónica de normativa del MINETUR, que sirve de repositorio único común de los expedientes normativos que se tramitan en el departamento, al que puedan acudir todos los implicados con diferentes roles, permisos de lectura y flujos de validación.

También merece la pena citar otros desarrollos aún de reciente creación, tales como la factura electrónica. En España se desarrolla el uso de la facturación electrónica con total garantía legal en el año 2003 (RD1 496/2003, de 28 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de facturación, y se modifica el Reglamento del I.V.A.). La Factura Electrónica es un documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas y que, además garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, lo que impide el repudio por su emisor.

Algunos de los beneficios que aporta el uso de la facturación electrónica están muy ligados al incremento de la eficiencia, la reducción de costes y la rapidez en el cobro. En el MINETUR existe una plataforma de recepción de facturas en formato *factura-e* en

**FIGURA 3**  
**PORTAL DE DATOS ABIERTOS DEL MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO**



FUENTE:

pleno uso y, en la actualidad, está integrándose con el recientemente creado «Punto único de Recepción de Facturas» para que los proveedores envíen facturas electrónicas a órganos de la AGE y consultan el estado de las facturas (figura 2).

Dado que la tramitación de expedientes administrativos habitualmente no afecta a un único Ministerio se hace imprescindible trabajar en la interoperabilidad entre organismos gestores. Un avance significativo en el MINETUR es el uso de *eBaldunque* como sistema de generación de expedientes autocontenidos para su envío por diversos canales a otros organismos y, en especial, a la Administración de Justicia, incluyendo índice electrónico, documentos electrónicos originales y versiones imprimibles de los mismos con marca de agua de foliado.

#### Datos abiertos - open data .....

Un proceso de apertura de datos públicos (en inglés *open data*) es aquel que ofrece los datos de los que dispone la Administración Pública al alcance de la so-

ciudad en formatos digitales, estandarizados y abiertos, y fomentando su reutilización. El RD 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del Sector Público supuso un impulso hacia la cultura de la reutilización de la información que recopila, produce y difunde la Administración Pública en el desempeño de sus funciones.

En España existe un importante número de actores que utilizan esta información para su actividad empresarial diaria. La información que utilizan es fundamentalmente de tipo geográfico, económico, socio-demográfico o estadístico. Supone una fuente de creación de valor para los actores interesados con un impacto positivo para el crecimiento económico y la creación de empleo. Además, el mismo RD 1495/2011 señala el interés de esta información para los ciudadanos como elemento de apertura y participación democrática. Las políticas de transparencia en la publicación de información pública, constituyen una herramienta para mejorar la confianza en las instituciones y en la gestión pública.

El MINETUR se encuentra en estos momentos elaborando el informe anual, de acuerdo con las indicaciones del RD 1495/2011, de 24 de octubre. En este informe quedarán reflejados los hitos previos de publicación del plan de medidas de impulso, identificación y selección de los conjuntos de datos publicados en el primer trimestre de 2013 en colaboración con el sector informático y la publicación del catálogo de datos en la sede electrónica del Ministerio (figura 3), realizada con éxito con anterioridad al día 8 de mayo de 2013. Entre los conjuntos de datos disponibles, destacan los relativos a información estadística de distintos ámbitos (turismo, energía, industria, etc.), datos actualizados diariamente con los precios de venta de carburantes en las estaciones de servicio en cualquier punto de la geografía española, información sobre producción eléctrica, sobre minería, información de ayudas concedidas a empresas de diversos sectores productivos o información sobre redes y servicios de telecomunicaciones.

Una vez disponible la plataforma tecnológica y los procedimientos de generación y publicación de datos, queda ahora por delante prestar una mayor atención a la información más demandada por la industria y seguir trabajando en su presentación para favorecer la creación de valor y la transparencia de la gestión.

#### RETORNO DE LA INVERSIÓN EN PROYECTOS TIC ¶

Dada la escasez de recursos, resulta imprescindible en la gestión pública un análisis riguroso de las alternativas de actuación con el objetivo de seleccionar y ejecutar las inversiones más ventajosas en términos económicos o sociales. El cálculo del retorno de la inversión y la garantía de uso apropiado de los recursos forma parte de la ética pública y de la gestión corporativa, y facilita la selección de inversiones rentables por su retorno en términos económicos o de mejor prestación de servicios a ciudadanos y empresas. Los proyectos de digitalización de procedimientos deben plantearse con un enfoque de compromiso entre la rentabilidad económica del proyecto, la simplificación de la tramitación administrativa en búsqueda de la eficiencia y la garantía de seguridad y fiabilidad del tratamiento de los datos, sin olvidar evitar los riesgos de exclusión.

En la selección de proyectos informáticos que se realiza en el MINETUR se aplica la Metodología de Selección de Proyectos ARCAS para evaluar la conveniencia e impacto que suponen los desarrollos informáticos en base a criterios de decisión económicos mediante el cálculo del Retorno de la Inversión de los Proyectos de TIC. El objetivo de la metodología es facilitar el cálculo de los ahorros internos obtenidos con la implantación de la Administración Electrónica y habilitar la vía para poder priorizar o evaluar los proyectos futuros a desarrollar en función de

su idoneidad y de la reducción de costes que producirán en el Ministerio.

Para facilitar su uso, se cuenta con dos herramientas principales. En primer lugar, un asistente de cálculo del retorno de la inversión, a modo de guía con varios cuestionarios sobre los ahorros externos e internos. Adicionalmente, un sistema de imputación de los costes asociados al personal al servicio del Ministerio, que se utiliza para el cálculo del coste total vinculado a las actuaciones administrativas involucradas en el procedimiento analizado. Este sistema permite contabilizar los costes en los que se incurre a la hora de realizar un proyecto o gestionar la demanda de una unidad orgánica determinada.

#### CONCLUSIÓN ¶

Vista la trayectoria hasta el momento, los logros en cuanto a impulso regulatorio y oferta de servicios públicos digitales son grandes pero no son suficientes. El Ministerio de Industria, Energía y Turismo está inmerso en un proceso de transformación y mejora continua hacia modelos de prestación más eficiente de servicios, acompañado para ello de proyectos tecnológicos seleccionados por su retorno económico y por su capacidad transformadora en la gestión.

La tecnología facilita la implantación de nuevos modelos de prestación de los servicios que favorecen la transición de un modelo de gestión tradicional de servicios públicos a una gestión digitalizada. La innovación es clave para que la Administración Pública alcance más eficiencia en la selección de las cosas que hace y en cómo las hace, además de para mejorar la confianza democrática. Las presiones sobre los presupuestos públicos y las necesidades de los ciudadanos en términos de demanda de servicios públicos digitales exigen una transformación digital para utilizar la tecnología de forma inteligente y asegurar mayor valor para ciudadanos, empresas y sector público.

#### NOTAS ¶

- [1] Reforma de las Administraciones Públicas. Informe CORA [http://www.lamoncloa.gob.es/docs/refc/pdf/refc20130621e\\_1.pdf](http://www.lamoncloa.gob.es/docs/refc/pdf/refc20130621e_1.pdf)
- [2] ONTSI. Indicadores destacados de la Sociedad de la Información en España (Edición 2013)
- [3] 2013 Spain Digital Future in Focus – El Mercado Digital Español. Comscore
- [4] «Digital by default or by detour» Estudio Comparativo de los Servicios Públicos Online de la Comisión Europea. <http://www.capgemini.com/egov-benchmark>
- [5] Estudio sobre el cloud computing en el sector público en España. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO). [http://www.inteco.es/Estudios/Estudio\\_Cloud\\_AAPP](http://www.inteco.es/Estudios/Estudio_Cloud_AAPP)