

MARCO REGULADOR PARA LA DECLARACIÓN DE SERVICIOS COMPARTIDOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE HACIENDA
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

TÍTULO: Marco regulador para la declaración de servicios compartidos

Elaboración y coordinación de contenidos:
Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC)

Responsable de la edición digital: Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones
Características: Adobe Acrobat 5.0

Disponible esta publicación en el Portal de Administración Electrónica (PAe):
<http://administracionelectronica.gob.es/>

Edita:

© Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
Secretaría General Técnica
Subdirección General de Información,
Documentación y Publicaciones
Centro de Publicaciones

Colección: administración electrónica

NIPO: 630-15-213-X



MARCO REGULADOR PARA LA DECLARACIÓN DE SERVICIOS COMPARTIDOS

1. Introducción.....	4
2. Requisitos de los Servicios Compartidos.....	5
3. Excepciones Singulares a los Servicios Compartidos.....	7
4. Soporte Jurídico de la Prestación del Servicio Compartido.....	8
5. Reasignación de Recursos Personales.....	9
6. Compensación Económica a los proveedores de los Servicios Compartidos.....	10
7. Supervisión de los Servicios Compartidos.....	10



1. Introducción

El nuevo modelo de gobernanza de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la Administración General del Estado (AGE) y sus Organismos Públicos (OOPP) aprobado mediante el Real Decreto 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, persigue, entre sus objetivos, racionalizar el uso de los recursos informáticos de forma que se consiga una mayor eficiencia, mediante el uso de herramientas comunes y servicios compartidos, como consecuencia de una mayor homogeneidad y simplicidad en la actividad administrativa, que redundará en una mejora del funcionamiento interno de la organización, una optimización del gasto público y una mejora de la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

Para ello es necesario capacitar a todas las unidades de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos para converger a un modelo mixto de servicios TIC; por una parte, servicios sectoriales, prestados por las unidades TIC departamentales y organismos públicos para atender a las políticas públicas y áreas de gestión singularizadas de cada organismo. Por otra parte, servicios compartidos TIC, con el fin de atender a necesidades comunes derivadas de la implantación de una Estrategia TIC común que defina las líneas de actuación en materia TIC de la AGE y sus OOPP desarrollada en estrecha colaboración con los responsables de la gestión.

Dicho objetivo se alcanzará gradualmente a través de un proceso que, partiendo desde la heterogeneidad y dispersión actual, converja hacia un modelo de prestación de servicios compartidos e infraestructuras comunes de forma que pueda garantizarse el mantenimiento del nivel de servicio actual y la paulatina implementación de sinergias e incremento de eficiencia, simplificación de estructuras y, por tanto, mejora de la productividad de la Administración.

Se persigue, en resumen, ganar capacidad por parte de las unidades TIC con el fin de centrar sus esfuerzos en dar valor a la actividad “sectorial” y avanzar en la transformación digital de las áreas administrativas a las que prestan sus servicios. Por tanto, cuando una entidad se adhiera a un servicio compartido supone que ese servicio dejará de auto-prestárselo y pasará a recibirlo a través de una entidad proveedora bajo un modelo que persigue que dicha entidad:

- Reciba un servicio de igual o mayor calidad del que recibía.
- Lo reciba a un coste inferior como consecuencia de las sinergias generadas con la compartición de servicios, por lo que los medios aportados al sistema común será inferior a los dedicados en el modelo actual. Este proceso permitirá liberar recursos técnicos, económicos y humanos para otros fines que le aporten mayor valor, como es la mejora de los servicios sectoriales que preste a la propia organización y a los ciudadanos.

Este documento contiene los elementos comunes a considerar y aplicar en todas las declaraciones de servicios compartidos.



2. Requisitos de los Servicios Compartidos

El artículo 10 del citado Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, regula los medios y servicios compartidos estableciendo, en sus apartados 1 y 3, que, **“los medios y servicios TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos serán declarados de uso compartido cuando, en razón de su naturaleza o del interés común, respondan a necesidades transversales de un número significativo de unidades administrativas. La utilización de los medios y servicios compartidos será de carácter obligatorio y sustitutivo respecto a los medios y servicios particulares empleados por las distintas unidades.”**

A efectos de este Real Decreto, se entiende por «medios y servicios» todas las actividades, infraestructuras técnicas, instalaciones, aplicaciones, equipos, inmuebles, redes, ficheros electrónicos, licencias y demás activos que dan soporte a los sistemas de información.

La declaración de medios y servicios compartidos necesarios para la ejecución y desarrollo de la Estrategia TIC aprobada por el Gobierno, corresponderá a la Comisión de Estrategia TIC a propuesta de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a iniciativa propia o del Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC.

Como se ha indicado, esta declaración se debe realizar cuando responda a necesidades transversales de un número significativo de unidades administrativas (art. 10.1) y dicho medio o servicio debe ser necesario para la ejecución y desarrollo de la Estrategia TIC aprobada por el Gobierno (art. 10.2). Por lo tanto, la **declaración debe contener la descripción del medio o servicio compartido y su justificación**, atendiendo a lo señalado en el RD. Puesto que las razones pueden variar en el tiempo, periódicamente habrá que evaluar si se mantiene la justificación de tal declaración para que, en caso contrario, se revoque la misma.

Los medios y servicios compartidos serán de carácter obligatorio y sustitutivo (art. 10.3), aunque la Comisión de Estrategia TIC podrá autorizar al Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a acordar excepciones a la declaración de medio o servicio de uso compartido dando traslado de las mismas a la Comisión de Estrategia TIC (art. 10.2). Por lo que la declaración **debe establecer su ámbito de aplicación** y, en su caso, las condiciones para acordar excepciones como la de aquellas entidades cuya normativa específica les exija unos requisitos de calidad o seguridad que no deban incorporarse en el servicio compartido para conseguir las eficiencias previstas en su declaración. Para las declaraciones con mayor impacto sobre los recursos departamentales se considera que las excepciones acordadas por la DTIC deben tener el respaldo del Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC.

Por otra parte, la situación de las TIC en la Administración es muy dispar. La proliferación de centros de gestión de las TIC y la segmentación en la toma de decisiones, ha hecho que el tratamiento de las TIC en el conjunto de la AE y sus OOPP adscritos sea muy heterogéneo. Por ello, la declaración de servicios compartidos ha de poner en marcha un proceso de convergencia en los ámbitos comunes que permita, por una parte, mejoras sustanciales en los ámbitos administrativos que parten de una peor situación y, por otra, que los que tienen mayores cotas de calidad en la prestación de servicios, sigan haciéndolo con igual o mayor calidad; es decir, homogeneizar por arriba la calidad en la prestación de los servicios de forma que para la implantación de los medios y servicios compartidos sea un requisito básico que



las unidades administrativas reciban un servicio compartido de igual o mayor calidad que el que venían recibiendo con la autoprestación. Por ello, se prevé que el proceso se realice en fases sucesivas de implantación según el ámbito administrativo sobre el que se implanten, lo que ha de recogerse en la planificación.

En particular, el artículo 10.2 contempla la puesta a disposición tanto de los recursos humanos y económicos como de las infraestructuras y resto de activos TIC que los ministerios y unidades dependientes venían dedicando a atender el servicio objeto de declaración, por lo que cuando proceda se deberán especificar los recursos que será necesario poner a disposición del proveedor o proveedores del servicio.

La propuesta de declaración de servicios compartidos a elaborar por la DTIC debe estructurarse en los siguientes apartados:

1. Descripción.
2. Justificación.
3. Ámbito de Aplicación.
4. Responsable.
5. Planificación.
6. Recursos necesarios.
 - a. Personales.
 - b. Económicos.
 - c. Otros.

La declaración de un servicio como compartido no presupone que el servicio se encuentre en una fase de desarrollo o implementación avanzada, sino que establece la habilitación para el desarrollo de las medidas técnicas, organizativas, presupuestarias y normativas necesarias para su puesta en marcha coordinando la actuación de toda la AGE y sus OO.PP.

Una vez aprobada la declaración de servicio compartido por la Comisión de Estrategia TIC, podrá ser perfeccionada por el Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC en aquellos extremos que se le haya delegado expresamente en dicha declaración.

La declaración de servicio compartido actuará como marco general para el desarrollo de una medida de carácter transversal en sus distintas fases de evolución que podrán requerir, en algunos de los proyectos, medidas concretas que se adoptarán mediante las decisiones que procedan, tanto del Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC como de los órganos competentes en materia de gestión de RR.HH, de contratación, de gestión económica y presupuestaria y los órganos competentes en los distintos ámbitos administrativos. Además, la ejecución de estas medidas contará con el apoyo de las CMAD de los distintos ministerios y, podrán ser incorporadas a los planes sectoriales de los departamentos ministeriales afectados. La declaración de un servicio como compartido actúa como título habilitante para el desarrollo de las medidas técnicas, organizativas, presupuestarias y normativas necesarias para su puesta en marcha coordinando la actuación de toda la AGE y sus OO.PP.

El RD 806/2014 establece en su apartado 2 que “la declaración de medio o servicio compartido habilitará a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para adoptar las medidas necesarias para su provisión compartida, bien directamente o a



través de otras unidades TIC”. El modelo de prestación de los servicios compartidos no es, por tanto único, sino que se definirá y proyectará según las capacidades de prestación de los distintos organismos de la administración, con la coordinación e impulso de la DTIC y se podrá poner a disposición de los prestadores de esos servicios “tanto de los medios humanos y económicos como de las infraestructuras y resto de activos TIC que los ministerios y unidades dependientes venían dedicando a atender dichos servicios, entre los que se incluyen también ficheros electrónicos y licencias”. Esta última referencia a las licencias permitirá una gestión de activos integral que facilitará la adaptación de la disponibilidad de los activos TIC a las posibles modificaciones orgánicas que se aprueben y a la optimización de su uso acomodándose los cambios de cargas de trabajo que se produzcan en el conjunto de la organización.

Además, como sucede para la implantación de cualquier servicio será necesario designar el órgano u organismo responsable de liderar la especificación y la validación del servicio, coordinando a las unidades usuarias del servicio compartido. De la misma manera, será necesario establecer la planificación para la implantación y adopción del servicio por la AGE y sus OO.PP. incluidos dentro del ámbito de aplicación del citado Real Decreto 806/2014, en las condiciones y con las limitaciones que se establezcan en la declaración de servicios.

La DTIC, con posterioridad a la declaración de medio o servicio compartido, podrá determinar, atendiendo al artículo 10.2, las medidas necesarias para la provisión compartida del servicio, incluyendo, en su caso, la disposición de medios humanos, técnicos y económicos. De igual forma, atendiendo al artículo 10.5 y 10.7, la DTIC establecerá las condiciones técnicas y de compensación económica para lo que se apoyará en el Comité de Dirección TIC como los mejores conocedores de las necesidades de la AGE y sus OO.PP. En el caso de los servicios proporcionados por la IGAE o por la Seguridad Social, las condiciones técnicas y de compensación económica del servicio requerirán la aprobación de la propia IGAE o la Secretaría de Estado de la Seguridad Social respectivamente.

Esta puesta a disposición común de los medios y servicios compartidos se hará de acuerdo con lo previsto en la normativa que resulte aplicable en cada ámbito en materia de personal, organización, presupuestos y patrimonial.

La planificación de la puesta en marcha de los servicios compartidos y su efectiva implantación, tendrá en cuenta en todo momento las necesidades derivadas de las obligaciones de prestación de servicios que vengán desempeñando las unidades que hayan de verse implicadas, de forma que la adopción de un servicio compartido se planifique coordinadamente para garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones. Es decir, la prioridad que tiene la prestación de los servicios sectoriales sobre la implantación de los servicios compartidos deberá tenerse en cuenta al planificar las tareas a realizar por las unidades TIC para adherirse.

3. Excepciones Singulares a los Servicios Compartidos

En virtud del Real decreto 806/2014 de 19 de septiembre, su ámbito de aplicación y las excepciones que en el mismo se contemplan, es preciso significar que:



- Dada la singularidad normativa de la Seguridad Social, especialmente en lo referido a su Patrimonio y Presupuesto diferenciados, lo establecido en el apartado 2 del artículo 10 respecto a los servicios, recursos e infraestructuras TIC comunes y al catálogo de servicios TIC comunes, cuando pueda afectar a los medios y servicios que sean titularidad de la Seguridad Social requerirá la previa aprobación de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. Asimismo, en este caso la provisión, explotación y gestión de los medios y servicios compartidos será realizada por la propia Seguridad Social.
- Dada la naturaleza funcional específica y régimen competencial singular de los servicios de Informática presupuestaria de la Intervención General de la Administración del Estado, lo establecido en el apartado 2 del artículo 10 respecto a los servicios, recursos e infraestructuras TIC comunes y al catálogo de servicios TIC comunes, cuando pueda afectar a los sistemas de funcionalidad específica de Informática presupuestaria requerirá la previa aprobación de la Intervención General de la Administración del Estado. Asimismo, en este caso la provisión, explotación y gestión de los medios y servicios compartidos será realizada por la propia IGAE.
- La declaración de un medio o servicio compartido sólo será de aplicación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria en cuanto sea compatible con su normativa específica y conste su conformidad expresa.

Asimismo, y con carácter general, deberá tenerse en cuenta la previsión contenida en el artículo 14.2 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, según la cual, en los planes de acción departamentales “podrán excluirse los medios y servicios específicos que afecten a la defensa, consulta política, situaciones de crisis y seguridad del Estado y los que manejen información clasificada, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación reguladora de los secretos oficiales y en los Acuerdos internacionales”.

Dada la naturaleza funcional específica y régimen competencial singular de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, lo establecido en el apartado 2 del artículo 10 del Real Decreto 806/2014 respecto a los servicios, recursos e infraestructuras TIC comunes y al catálogo de servicios TIC comunes, cuando pueda afectar a los sistemas de funcionalidad específica de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado requerirá la previa aprobación del Secretario de Estado de Seguridad. Asimismo, en todo caso la provisión, explotación y gestión de los medios y servicios compartidos será realizada por la propia Secretaría de Estado de Seguridad.

4. Soporte Jurídico de la Prestación del Servicio Compartido

El modelo de prestación de servicios compartidos no puede ser único, sino que tendrá que atenderse en cada uno de ellos a la forma de provisión de los mismos que puede ser asumida directamente por la DTIC o por otra unidad de la administración que tenga capacidad para ello o de manera colaborativa por varias unidades administrativas, pudiendo recurrirse a contratación externa cuando sea necesario.



En tanto no se regulen modelos de gestión diferentes al vigente que aporten mayor capacidad de actuación y flexibilidad para la realización de políticas horizontales, esta forma múltiple de prestación de los servicios compartidos requerirá la utilización de los correspondientes instrumentos de colaboración previstos en nuestra normativa, encomienda de gestión, convenio de colaboración o acuerdo de colaboración, en función de la naturaleza de los órganos u organismos participantes.

En dicho instrumento de colaboración, se fijará el objeto y ámbito de aplicación. Asimismo, se fijarán las obligaciones de las partes firmantes, las condiciones¹ de prestación de los servicios y especialmente, la aportación que el ministerio u organismo vinculado o dependiente, cliente del servicio, deba realizar para garantizar el sostenimiento del servicio y que, en el caso de ser una contribución de carácter económica, se efectuará en función del régimen presupuestario aplicable en cada caso, según la naturaleza del organismo:

- a) Cuando sea posible la transferencia de crédito, la correspondiente aportación acordada entre las partes se efectuará mediante la tramitación del correspondiente expediente de transferencia de crédito.
- b) Cuando no fuera posible esta transferencia de crédito de acuerdo con el régimen presupuestario aplicable, el ministerio u organismo, efectuará el ingreso de la cuota que corresponda a efectos de la generación de crédito en el Tesoro Público, previa expedición del documento de ingreso modelo 069.

5. Asignación de Recursos Humanos

Para asegurar la adecuada prestación de los servicios compartidos, uno de los elementos necesarios a tener en cuenta será la disponibilidad de los recursos humanos necesarios para asegurar que el nivel de servicio que reciban los clientes sea igual o mejor del que venían percibiendo.

Cuando un servicio compartido suponga el traslado de tareas y funciones desde los departamentos ministeriales, que dejarían de prestarlas, a la entidad que pase a ser la nueva proveedora, generalmente será necesario reforzar su equipo con una “pequeña parte” de los técnicos especialistas que venían desempeñando estas tareas y funciones en los departamentos ministeriales que pasan a ser clientes del servicio compartido. El artículo 10.2 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre, establece que este refuerzo debe producirse mediante la puesta a disposición de la unidad proveedora de los medios, entre ellos los medios humanos, dedicados a este tipo de servicios en las unidades TIC de las entidades que se adhieran a la utilización del servicio compartido.

La asignación de dichos técnicos especialistas a la entidad proveedora del servicio tendrá lugar previo análisis de los efectivos que se deberán incorporar a la misma en función de los servicios asumidos, y en su caso supondrá la propuesta de asignación de sus actuales plazas y dotaciones económicas. Para realizar dicha asignación se tendrá en cuenta la disponibilidad total de efectivos TIC de los ministerios.

¹ El instrumento jurídico y su comisión de seguimiento deben establecer los Acuerdos de Niveles de Servicio entre el proveedor y los clientes del servicio compartido así como las consecuencias de sus incumplimientos.



La necesidad de reforzar las entidades proveedoras mediante la correspondiente asignación requerirá la autorización de la Comisión de Estrategia TIC, compuesta por los máximos responsables de los ministerios en materia de personal, y será aplicada en la forma que determinen los órganos competentes en la materia. Si en el momento de la autorización no se dispone de la cuantificación de los efectivos, la autorización del CETIC deberá completarse con la aprobación del número exacto de efectivos por la CECETIC.

En el caso de que los medios humanos dedicados a los servicios sean personal contratado externo, la puesta a disposición de la unidad proveedora del servicio se realizará mediante la transferencia de medios económicos prevista en el art. 10.2, y articulada en base a la compensación económica recogida en el apartado 6: Compensación Económica a los proveedores de los Servicios Compartidos.

6. Compensación Económica a los proveedores de los Servicios Compartidos

El Real Decreto 806/2014 de 19 de septiembre establece que la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones llevará un registro de los costes que son imputables a cada uno de los diferentes órganos y organismos usuarios, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos en materia de control de gasto.

Cuando estos costes deban ser objeto de compensación para garantizar el sostenimiento del servicio compartido, en la declaración del servicio compartido se indicará que se debe realizar con compensación económica al proveedor. En estos casos, la DTIC y las unidades prestadoras de los servicios compartidos en aquellos servicios que proporcionen, sin perjuicio de las competencias de otros órganos administrativos en materia de control de gasto, deberán cuantificar el importe y la periodicidad de la misma. Esta compensación podrá contar con dos conceptos:

- Importe a satisfacer con la adhesión al servicio, que puede ser necesario realizar sólo una vez o con una determinada periodicidad.
- Importe a satisfacer por el uso a realizar, de carácter periódico.

Para satisfacer esta compensación se atenderá a los procedimientos previstos en el soporte jurídico de la prestación del servicio compartido.

7. Supervisión de los Servicios Compartidos

La DTIC someterá a supervisión continua todos los servicios compartidos con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio, así como la adecuada gestión de los recursos asignados, sin perjuicio del control realizado por cada unidad TIC usuaria del servicio. Para la realización de esta supervisión, la DTIC contará con la colaboración de las CMAD y del Comité de dirección TIC.

La DTIC presentará anualmente al Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC un informe resultado del proceso de supervisión continua de los servicios compartidos que permita determinar para cada servicio:



- El cumplimiento de sus fines y objetivos.
- El cumplimiento de los niveles de servicio acordados.
- La imputación de costes a las entidades clientes atendiendo al uso que hacen del mismo.

Dentro de esta tarea de supervisión deberá evaluarse la vigencia de las razones para su declaración como servicio compartido, así el Comité Ejecutivo de la Comisión de Estrategia TIC podrá proponer a través de su presidente a la Comisión de Estrategia TIC la revocación de su declaración cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

- Han desaparecido las circunstancias que justificaron su declaración.
- No resulta el medio más adecuado para conseguir los fines que lo justificaron.
- Se producen incumplimientos recurrentes de los niveles de servicio acordados que justifican su extinción.