

Ilmo. Sr. D. Juan José Puerta Pascual
Subsecretario
Ministerio de la Presidencia
Complejo de Moncloa – Edificio INIA
28071 - MADRID

Con fecha de septiembre de 2008 este Sindicato, con representación en el extinto MAP según las últimas Elecciones Sindicales de 2007 y a través de su Sección Sindical de Madrid-Servicios Centrales, remitió escrito al Subsecretario del mismo (que se anexa), en relación a la NOTICIA publicada en el periódico **Expansión con fecha 28/07/2008** sobre el último **Informe de la Patronal del Sector de Tecnologías de la Información que relaciona entre sus principales clientes a la Administración Pública**, con 1.559 millones de euros, al que se dio contestación con fecha 3 de noviembre de 2008 (que igualmente se anexa).

Con este motivo, se SOLICITABA, le fuera facilitado al SAP un **Listado con el número de trabajadores y Empresas Externas que prestaban sus servicios en las distintas Sedes Oficiales del Departamento**, fundamentando tal petición en el momento actual que se impone una fase de austeridad y ahorro en los gastos e inversiones en la Administración Central -como Ej. de lo solicitado se citaba **el Centro de Atención a Usuarios - CAU.-**

Entendemos, que **la EXTERNALIZACIÓN de los servicios públicos** consiste en confiar a agentes externos a la organización parte de la producción o de los servicios, aquellos en los que el dominio no es óptimo, con el fin de mejorar la posición competitiva, transfiriendo a otra organización una actividad, que o bien la ha venido realizando directamente la Administración Pública o bien considera necesario realizarla a partir de un momento dado, mediante un proceso competitivo que se formaliza en un acuerdo. Y no podemos olvidarnos que el proceso competitivo implica la existencia de un **concurso público** en el que hayan diferentes operadores dispuestos a concurrir en la prestación del servicio.

Entonces, supimos a través de una NOTICIA publicada en la PRENSA, que en un primer momento con fecha del mes de **marzo de 2008, OSIATIS**, Compañía europea especialista en la gestión de infraestructuras informáticas y de comunicaciones, **había resultado ADJUDICATARIA del concurso público para dar cobertura al Servicio de Atención al Usuario-CAU en materia TIC para los empleados públicos del MAP, a través de un contrato por valor de 377.527 euros (62.815.207 ptas.)**

Esta INICIATIVA de implantación y gestión de dicho SERVICIO, formaba parte de una Red de Proyectos dirigidos a mejorar y modernizar tecnológicamente la Administración y ponerla a la altura de las necesidades de los ciudadanos (así, nos consta, que también se gestiona este Servicio en el Ministerio de Educación y otros como Mº Trabajo, e Inmigración, Mº Asuntos Exteriores o el Mº Justicia)

”Así, en 2008 **OSIATIS**, implantaba y gestionaba **el Servicio de Atención al Usuario-CAU**, dando servicio a más de 9.000 usuarios distribuidos por los 400 edificios del Ministerio de Administraciones Públicas en toda España. **El Proyecto, tuvo una duración de DOS años.**

Para su definición OSIATIS tomó como marco de trabajo las “**mejores prácticas**” ITIL/ITSM, estandarizando las tareas en procesos ITIL adaptados al MAP, de manera que permitirán la provisión de un servicio fiable, consistente y de alta calidad a un coste razonable. Tal y como explicaba entonces Esteban Cueva Álvarez, Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SGTIC) del Ministerio de Administraciones Públicas, “**confiamos en que el Proyecto que llevará a cabo OSIATIS reportará importantes mejoras en la atención que se presta a los 9.000 usuarios del MAP. Tendremos un servicio más adecuado a nuestras necesidades, con un enfoque mucho más proactivo y con una mayor agilidad para responder a todo tipo de incidencias**”.

El referido Servicio de Atención al Usuario-CAU se realizaba de manera centralizada desde un único punto de contacto, asegurando el acceso al resto de servicios y la interrelación de las diversas comunidades de usuarios y agentes implicados. Las incidencias en materia TIC, así como las peticiones y consultas sobre los diferentes servicios, se recibirán mediante contacto telefónico, correo electrónico, acceso web u otros canales de acceso dotados en la infraestructura del CAU, y se registrarán en el Sistema de Gestión de Incidencias, tratándose y monitorizándose exhaustivamente hasta su cierre. Su Centro de soporte estaba ubicado en las instalaciones de OSIATIS en Madrid, al que los empleados del MAP pueden acceder mediante un teléfono gratuito, mediante correo electrónico o a través de su portal web.

Todo el personal de OSIATIS dedicado al Proyecto- 20 operadores, 3 técnicos, un jefe de proyecto- contará con la capacitación necesaria para gestionar el proceso de resolución durante todo el ciclo de vida del incidente y alcanzar una alta tasa de cierre del mismo en el primer nivel de atención, con objeto de reducir notablemente intervenciones presenciales que comportan un importante incremento de los tiempos de resolución y de los recursos involucrados.

Las incidencias abiertas que no podían resolverse en el primer nivel eran escaladas a otros niveles y asignadas según prioridad para su resolución in-situ. En cualquier caso, el CAU era el punto de comunicación del usuario para el seguimiento completo de las incidencias, por lo que el diálogo entre el personal de atención de primer nivel con los grupos de soporte de otros niveles era permanente.

La puesta en marcha del proyecto se llevó a cabo en dos fases. La primera incluía el lanzamiento del servicio en los Servicios Centrales del Ministerio en Madrid, y tuvo lugar en el mes de marzo de 2008. Por otro lado la segunda fase completaba el lanzamiento del servicio en el resto de ubicaciones del MAP en todas las provincias, y tuvo lugar durante el mes de junio del mismo año.

El servicio profesional puesto a disposición de los usuarios del MAP garantizaba la presencia constante de un interlocutor que atenderá y se encargará de gestionar sus requerimientos (consultas, incidencias, peticiones, etc.) de principio a fin, con las más avanzadas metodologías en gestión de servicio, en contraposición a las organizaciones donde es el propio usuario quien ha de encontrar el soporte adecuado y preocuparse de hacer el seguimiento, lo que supondrá una importante mejora para el MAP, que no contaba con este tipo de servicio”, señala Pablo Benito Martín, Director Regional de OSIATIS.

Entre las principales **VENTAJAS** derivadas de la puesta en marcha de este Proyecto en el MAP se podían destacar:

- Disponibilidad permanente de recursos técnicos experimentados, integrados y sensibilizados con el entorno cultural y organizativo del MAP, y sometidos a planes de formación y desarrollo continuos.
- Provisión de un punto externalizado único de atención telefónica que pondrá la satisfacción del usuario en el primer nivel de sus prioridades diarias, integrando los protocolos aplicables a cada categoría de personal y las criticidades de sus respectivas funciones y contextos de trabajo.
- Servicio de atención remota que diagnosticará y solucionará, en los casos en que sea posible de forma remota, cualquier incidencia microinformática recibida, tratando de aumentar al máximo la tasa de resolución en primer nivel.
- Estandarización de los procesos de soporte en base a las “mejores prácticas” del mercado utilizando ITIL como marco de referencia en la elaboración y desarrollo de procedimientos de recepción, atención, resolución, control y coordinación de tareas.
- Implantación de un modelo de gestión integrado en todos sus niveles, que asegurará una relación de proximidad al MAP, reactiva y flexible a sus demandas.
- Producción de informes de apoyo a la gestión del servicio, con datos y análisis pertinentes que ayudarán a su monitorización y serán de utilidad para la toma de decisiones.
- Establecimiento de mecanismos y circuitos de comunicación que garantizarán la regularidad, trazabilidad y transparencia de la información generada.
- Industrialización de la gestión y seguimiento de los niveles de servicio, controlando el rendimiento de cada proceso con indicadores consistentes.
- Promoción de dinámicas proactivas, orientadas tanto a identificar y resolver problemas, como a descubrir potenciales de mejora y promover su implementación mediante planes de mejora.
- Consolidación de los beneficios a través de un eficaz proceso de gestión del cambio, sin riesgos o impactos sobre la continuidad y calidad percibida”.

PORTERIORMENTE, en el mes de abril de 2009, la prensa publicaba la siguiente NOTICIA:

“El extinto MAP, renombrado **Ministerio de Política Territorial** en la última remodelación del Gobierno, ha adjudicado a **UNITRONICS COMUNICACIONES** el concurso para la contratación de los **servicios de soporte de sistemas y gestión 24x7 de las incidencias de los sistemas, servicios y equipamiento de la infraestructura SARA** (Sistemas de Aplicaciones y Redes para las Administraciones españolas); así como de los aplicativos de la Subdirección General de Servicios Electrónicos para la Gestión de RRHH.

En el marco de este contrato, UNITRONICS prestará a la cartera del nuevo Ministro y Vicepresidente Tercero, Manuel Chaves, servicios altamente críticos teniendo en cuenta que **SARA configura la infraestructura de comunicaciones y servicios que permite a las administraciones españolas interconectarse y acceder a recursos y servicios clave en el desarrollo de la Administración Electrónica.**

El contrato, que actualmente tiene una duración de 32 meses, asciende a 432.000 euros más IVA (71.878.752 ptas) frente a los 540.000 euros (89.848.440 ptas) del importe inicial de licitación, tiene tres vertientes:

1º) Implica el **despliegue y configuración de una plataforma de monitorización** para la infraestructura de SARA, que posibilite la **recepción de alertas**, tanto por parte del equipo interno de Sistemas de la Subdirección General, como por parte del equipo de gestión remota de incidencias. En ese sentido, el proyecto contempla el despliegue de un entorno de monitorización desde un centro remoto, con un segundo centro remoto que actuará como backup del primero. Actualmente, **estos sistemas y servicios se monitorizan con la herramienta open source Nagios.**

2º) Incluye un **Centro de Atención al Usuario (CAU)** para la **detección y resolución de incidencias 24x7 en los servicios y sistemas de SARA; un servicio que el prestador ofrecerá desde centros de su propiedad.** UNITRONICS se encargará, asimismo, de la gestión de los mantenimientos de la infraestructura hardware y software de SARA.

Y, en tercer lugar, prestará **asistencia técnica de forma presencial**. UNITRONICS pondrá asimismo a disposición del extinto MAP un cuadro de mando para monitorizar en tiempo real los parámetros de servicio y disponer de estadísticas de uso de los servicios: número de accesos, tiempos de respuesta.

En cuanto a las Aplicaciones objeto del contrato de soporte, destaca la aplicación del **Registro Central de Personal**, básica para el desarrollo del trabajo en las **Oficinas Delegadas del extinto MAP (que por otro lado, actualmente está adscrito a ese Mº de la Presidencia)**; las aplicaciones **Baradal y @SIR**, que utilizan los gestores de RRHH; y el sistema de gestión documental para el almacenamiento e indexación de los documentos asociados a la carrera del personal de la Administración General del Estado (AGE). Se incluyen, además, el **Portal del Empleado Público -Funciona-**, el **Sistema Integrado de Gestión de Personal**, basado en [PeopleNet de Meta4](#); así como los servidores de ficheros y ofimática.

En cuanto a **servicios de e-Administración**, destacan el sistema de **Notificación de Cambio de Domicilio**, el servicio de **Verificación de Datos de Residencia e Identidad**, el **Intermediador de Servicios y Sistemas (ISYS)**, la aplicación **VALIDE** de firma electrónica y el centro espejo de la plataforma de validación **@firma**, que entraría en explotación en caso de contingencia”.

Como ANTECEDENTE de esta INICIATIVA de implantación y gestión de dicho SERVICIO, debemos tener en cuenta el Proyecto presentado en el 2006 en TECNIMAP-Sevilla: Proyecto 7 x 24: Cobertura y Mejores Prácticas (ITIL) del Ministerio de Fomento a través de la Subdirección General de Tecnologías y Sistemas de la Información. El objeto de este proyecto fue entonces definir el **Servicio Informático de Gestión** necesario para garantizar que el parque de Informática distribuido del Ministerio de Fomento se adecuara de la mejor manera posible a las necesidades de cada usuario, asegurando la operatividad de los equipos, así como la posibilidad del acceso previsto a información y programas. También era objeto de este proyecto la **asistencia, tanto directa como remota, a todos los usuarios del Ministerio de Fomento en cualquiera de las Sedes u Oficinas Provinciales. Las incidencias que no fueran solucionadas mediante esta administración remota se atenderían de manera directa “in situ” donde se produjeran.**

El **Servicio Informático de Gestión** que se implantaba constaba de cuatro grandes Procesos. Además existían, otros dos Procesos que ofrecía el Servicio Informático de Gestión que se encontraban relacionados con los Procesos citados anteriormente. **Estos Procesos son:**

SopORTE a usuarios (Help Desk). Este proceso se refiere a los **servicios de atención al usuario**. Se relaciona con el **Proceso de Gestión de Cambios** mediante las solicitudes de cambios de equipamiento tanto físico (hardware) cómo lógico (software). **Se contempla la posibilidad de apertura de incidencias (Proceso de Gestión de Incidencias) en caso de necesidad.** Las incidencias generadas serán atendidas, tanto de modo remoto como presencial “in situ”, según sea necesario. El acceso al “soporte a usuarios” se producirá de diferentes formas mediante acceso telefónico, vía Web, a través de mail, fax, etc. Este proceso ofrece servicio de asistencia a los usuarios en 7x24 (siete días veinticuatro horas).

Gestión de Sistemas. La monitorización garantiza que sean detectadas, desde un lugar remoto, las alarmas que se produzcan sobre equipos monitorizados. Este proceso desencadena la apertura de incidencias (Proceso de Gestión de Incidencias), cuando sea necesario, por no poder ser solucionado el problema de modo remoto. **Debe haber un servicio 7x24 que se encargue de la vigilancia de los equipos monitorizados asegurando la actuación inmediata ante cualquier alarma.**

Gestión de Redes. La monitorización garantiza que sean detectadas, desde un lugar remoto, las alarmas que se produzcan sobre las líneas de comunicaciones y equipos de electrónica de red monitorizados. Este proceso, desencadena la apertura de incidencias (Proceso de Gestión de Incidencias), cuando sea necesario por no poder ser solucionado el problema de modo remoto. **Debe haber un servicio 7x24 que se encargue de la vigilancia de los equipos monitorizados, asegurando la actuación inmediata ante cualquier alarma.**

Gestión de Activos. Este proceso se encarga del mantenimiento del Inventario. Para ello, actualiza la Base de Datos de Inventario físico y lógico siempre que sea necesario. Es requisito de este proyecto la visita a todas las dependencias del Ministerio de Fomento para realizar una primera captura de inventario, tanto físico como lógico, que complemente la Base de Datos existente en la actualidad. Posteriormente, se realizarán en remoto capturas de inventario para mantenimiento y actualización de ésta Base de Datos. Está integrado con el Help Desk.

El **Proceso de Gestión de Cambios**, para habilitar la posibilidad de cambios de elementos, tanto físicos como lógicos, individuales o masivos. Estos cambios siempre llevan asociados el Proceso de Gestión de Activos (actualización de Inventario) y el **Proceso de Gestión de Incidencias** para el seguimiento de la incidencia generada por dicho cambio.

El Proceso de Gestión de Incidencias garantiza el seguimiento de la incidencia desde su apertura hasta su resolución.

Pues bien, **TRAS el COSTE FINAL** obtenido de la suma de ambos Presupuestos aprobados en 2008 y 2009 en un **importe de 809.527 euros (134.693.959 ptas)** para la prestación del referido **Centro de Atención al Usuario- CAU** en el extinto MAP, y durante su aplicación prevista en una duración de casi CINCO AÑOS (de los que ya se han prestado DOS años), en el momento actual, y debido a las numerosas QUEJAS expuestas y presentadas (en fecha de julio de 2009) por personal adscrito a la Secretaría de Estado de Función Pública de ese Ministerio de la Presidencia, **NOS OBLIGA SINDICALMENTE** a SOLICITAR de V.I. se tengan en cuenta estas quejas de los propios usuarios **en lo concerniente a la prestación de un mal servicio por parte del personal de la Empresa UNITRONICS, actualmente contratada para dar cobertura al citado CAU, en la exigencia de una externalización correcta de los servicios públicos y en beneficio de los propios ciudadanos.**

Pues, seguimos haciendo hincapié en lo que ya indicaba nuestro anterior escrito citado (que se anexa):

“Aunque, la justificación de la externalización se adapta a las *necesidades de la Administración, caracterizada por carencias presupuestarias y de personal*, este tipo de servicios *ha de saber adaptarse a las características propias de cada tipo de Administración*, con especial atención a la calidad y teniendo siempre en cuenta que también puede comportar algunos *riesgos*, como la pérdida del control de los procesos.

Por ello es importante fijar métricas eficaces que ayuden a valorar el servicio ofrecido y la revisión periódica a fin de corregir desviaciones”. El reto, en cualquier caso, es **mantener el control**, porque *“se trata de delegar tareas, no responsabilidades”*.

Y, por tanto, **NO DEBEMOS OLVIDAR**, que la transferencia de la actividad o de la prestación del servicio al contratista externo *no exime a la Administración Pública –que la contrata- de la responsabilidad ante los usuarios del servicio.*

Quedando a la espera de su respuesta, le saludamos cordialmente.
En Madrid, a 10 de agosto de 2009.

Fdº.: Mª. Eugenia Salamero Martínez.

Delegada Sindical -Sección Sindical del S.A.P.