

# Servicios compartidos en el contexto del gobierno electrónico nacional

Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial  
Por:

**Rodrigo Vicente Ronda Polanco**

Profesor Guía: Luis Zaviezo Schwartzman

**Santiago de Chile - Abril 2011**

No autorizada por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.

Miembros de la Comisión: Alejandro Barros Cabero y Mario Weissbluth Subelman



<b>Resumen . .</b>	<b>4</b>
<b>No disponible a texto completo . .</b>	<b>5</b>

## Resumen

Distintos países alrededor del mundo han hecho parte de su estrategia de Gobierno Electrónico (el uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, y en particular la Internet, como herramienta para alcanzar un mejor gobierno) el analizar los procesos que se realizan en sus instituciones, buscando duplicaciones, con el fin de hacer un mejor uso de los recursos disponibles. Para organizar de mejor manera los procesos comunes que han identificado, algunos de ellos han adoptado modelos de servicios compartidos.

Los Servicios Compartidos permiten alcanzar un mejor rendimiento. Permiten a los gobiernos centrar sus recursos en actividades de alto impacto que son centrales para sus objetivos, en vez de en funciones administrativas rutinarias. El resultado final es mejores resultados a un menor costo para los ciudadanos y empresas a las que sirve el gobierno y, en última instancia, mejorar el valor del sector público.

La metodología utilizada en este trabajo se puede dividir en dos partes: primero, una investigación bibliográfica, tanto de los conceptos básicos relativos a gobierno electrónico y a servicios compartidos, como de algunos casos internacionales de implementación de centros de servicios compartidos; y segundo una serie de entrevistas dirigidas a personas que han participado en el desarrollo de casos de servicios compartidos en el Estado de Chile y a expertos en el tema de gobierno electrónico.

La solución propuesta es crear un centro de servicios compartidos (CSC), dependiente del Ministerio de Hacienda, que se encargue de proveer servicios TIC a distintas agencias gubernamentales, de manera de evitar innecesarias duplicaciones de inversión en infraestructura y personal especializado. El centro además de proveer soluciones desarrolladas por el mismo, podrá administrar contratos de servicios entregados por terceros.

# No disponible a texto completo

No autorizada por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.