

Procedimiento para mitigar riesgos por eventos disruptivos en los servicios públicos

¹Arturo Martínez Escobar, ²Nemury Silega Martínez, ³Manuel Noguera

¹**Ayuntamiento de Granada - Agencia Municipal Tributaria, España**

²**Universidad de las Ciencias Informáticas (UCI), Cuba**

³**University of Granada, España**

Las Administraciones Públicas están llevando a cabo un proceso de transformación digital desde varias perspectivas que las obligan a digitalizar, tanto sus actividades habituales –enfocadas mayormente a disminuir la burocracia e incorporar procesos basados en firma digital y nuevas tecnologías–, como a simplificar y hacer más eficiente la tramitación de los procedimientos administrativos. Sin embargo, a pesar de la automatización de las actividades y trámites que conforman los procesos de negocio, aparecen circunstancias de tipo disruptivo –no esperadas– en cada uno de los componentes de la arquitectura de empresa –personas, procesos, tecnología y organización– que impiden que los procedimientos avancen o se excedan los tiempos de tramitación por encima de lo regulado. En este trabajo se presenta una aproximación para describir y formalizar este tipo de eventos y situaciones imprevistas que afectan al desempeño de las Administraciones Públicas. A partir de la formalización de estos eventos, se podrían definir recomendaciones según su tipo para la monitorización

y decisiones a adoptar sobre los procedimientos en ejecución, de forma que se pueda corregir la circunstancia observada y se mitiguen los riesgos que provoca la aparición de éstos eventos disruptivos. La propuesta que se presenta es independiente de la tecnología, por lo que, podría estudiarse su integración en diversos escenarios.

Este trabajo fue seleccionado para publicarse en el Número Especial
UCIENCIA 2021 de la Revista Cubana de Ciencias Informáticas (RCCI)