

Nuevos sistemas de trabajo en la Administración

Índice

- I. Introducción
- II. ¿Qué necesidades teníamos?
- III. ¿Qué hemos hecho?
- IV. ¿Hacia dónde vamos?
- V. Conclusiones



I. Introducción

- ❖ Desde el **Gobierno del Principado de Asturias** se viene realizando un importante esfuerzo, en esta y en las anteriores **legislaturas**, por **incorporar las tecnologías de la información** no sólo en la actividad administrativa sino también por impulsar su uso en la sociedad asturiana.
- ❖ Englobado dentro de esta línea de actuación, el Gobierno del Principado de Asturias está **impulsando en su estrategia 'e-asturias 2012'** el **refuerzo** de la Sociedad de la Información y el uso de las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), especialmente entre las pymes de la comunidad.
- ❖ Con todo ello **se demuestra un claro compromiso** en continuar acercando la Administración a la ciudadanía, **ampliando y mejorando** su catálogo de “e-servicios”, y lograr el cumplimiento de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP).
- ❖ Los informes anuales de los **tres últimos años** sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, **eEspaña**, que edita la **Fundación Orange**, sitúa a Asturias en **cabeza en la implantación de administración electrónica** a nivel estatal.



I. INTRODUCCIÓN

¿QUE HEMOS CONSEGUIDO?

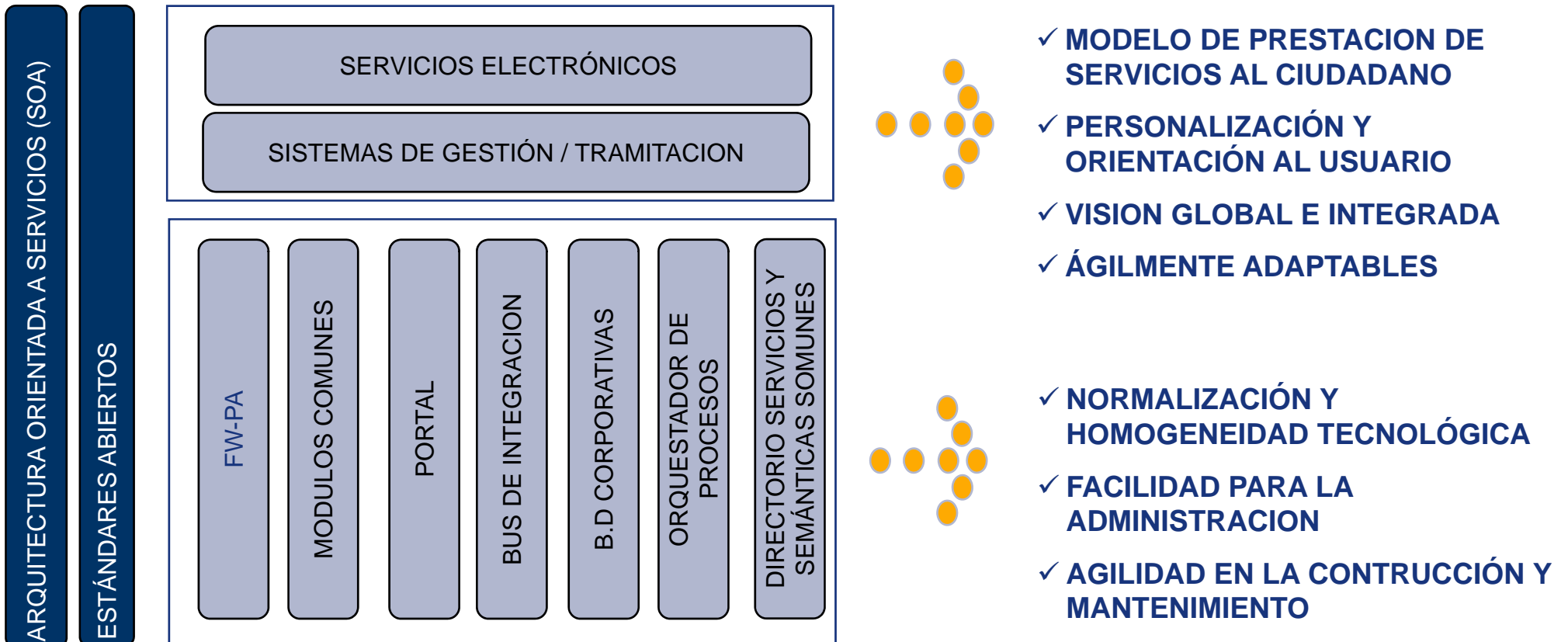
- **Unicidad** de la información (**Dato único**)
- Control de acceso **único**
- **Agilización** mediante uso de herramientas corporativas
- **Homogeneización** documental
- **Unificación** y **simplificación** de los servicios
- **Reutilización** de los sistemas
- Realizar **mediciones** que nos ayudan a la toma de decisiones
- **Reducción de documentos** a presentar por parte de la ciudadanía
- **Interoperar** con otras administraciones
- **Trabajo colaborativo** entre las diferentes unidades organizativas:





I. INTRODUCCIÓN

¿QUE HEMOS CONSEGUIDO?





I. INTRODUCCIÓN

❖ Sistemas de gestión administrativa

- **Desarrollo plataforma corporativa basada en el PAC, subvenciones y registros administrativos: EUG**
 - Registros: Registros de comercio, licitadores, centros sanitarios, empresas con riesgo de Amianto, Residuos
 - Subvenciones: I+D+i, Instituto Asturiano de la Mujer, IAPRL,...
 - PAC: Servicio de Quejas y Denuncias Ambientales y Servicio de Solicitud de Información (Consumo), Centros de valoración, Pensiones no contributiva, Renta básica de emancipación, Idoneidad y adopción internacional
- **PubliBopa**
 - Herramienta colaborativa por todos los organismos que publican en el BOPA(secretarías generales técnicas, Ayuntamientos, Justicia, ...).
 - Totalmente telemática desde el envío de la resolución a publicar, firmada digitalmente hasta el envío a maquetación y publicación.
- **PACA: toda la gestión integrada de las ayudas a la PAC se realiza con este sistema, desde la solicitud (recibida vía telemática-98%), hasta la resolución y el envío de información telemática al Ministerio**

❖ Contratación administrativa

- **Herramienta corporativa para dar respuesta a la nueva ley de contratos. Contrat@**
 - Soporta menores, negociados, abiertos y restringidos
 - Buscador y Gestión de expedientes, Gestión de avisos/alarmas, Gestión de lotes, Gestión de artículos en los contratos de suministros, Gestión de ofertas y variantes a ofertas, Adjudicación y valoración de ofertas
- **Perfil del contratante**
 - Herramienta colaborativa(distribuida) entre todas las unidades de contratación de la Administración del Principado para la publicación de anuncios de licitación, pliegos, documentación anexa, ...



I. INTRODUCCIÓN

❖ **Sistemas verticales**

- **Ventas Marítimas**
- **GesforIAAP:** Gestión de la formación del personal de la administración, teleformación, gestión de certificados, integración con el portal para descarga de certificados de manera on-line
- **Gestión de la caza y la pesca:** gestión de las licencias de caza y pesca, acceso a los sorteos, selección de los cotos, ...
- **Verano Joven:** gestión del sorteo y la asignación de plazas de tiempo libre para jóvenes.
- SAUCE (Sistema administrativo unificado de centros educativos): toda la gestión académica se realiza con este aplicativo
 - Matriculación, admisión, ayuda de libros, gestión académica,...

❖ **Portales**

- **Portal Asturias, turismo, medio ambiente, sanidad etc:** unicidad de contenidos, punto de acceso principal a los servicios electrónicos, movilidad,...
- **Intranet::** acceso del personal a la consulta de la nómina (eliminación del PAPEL), acceso a formularios de descarga, cursos, tablón sindical,...

❖ **Servicios electrónicos (mas de 60 servicios desarrollados a medida, mas de 700 totalmente teletramitables)**

- Consulta de notas
- Cita Previa con el médico, enfermera, pediatra
- Apuntarse a bolsas de trabajo y ofertas de empleo público: posibilidad de pago on-line
- Apuntarse a cursillos y/o actividades deportivas
- Sorteos y selección de cotos y pago de licencia
- ¿cómo va lo mío?: consulta del estado de información administrativa, tributaria o contable

❖ **Toma de decisiones**

- Cuadros de mando para diferentes sistemas verticales: Atención ciudadana, prevención de riesgos, ...
- Cuadro de mando para monitorizar el grado de avance de la administración electrónica



I. INTRODUCCIÓN

Fomento de la Sociedad de la Información.

- Las medidas impulsadas en la Administración, deben **complementarse con medidas de fomento de la Sociedad de la Información**. No vale de nada tener servicios electrónicos disponibles, si el ciudadano no puede utilizarlos por falta de medios tecnológicos o del conocimiento para utilizarlos.
- Desde el Principado de Asturias se han **adoptado una serie de medidas** de impulso de la Sociedad de la Información
 - **Aumento de disponibilidad de las infraestructuras:**
 - Crecimiento de la red de banda ancha.
 - Aumento de cobertura móvil.
 - Despliegue de la TDT
 - **Accesibilidad a los medios informáticos**
 - Ayudas a la compra de ordenadores.
 - Sistemas de acreditación de identidad.
 - **Formación y asesoramiento**
 - A través del 012
 - Desde la red de Telecentros, centros SAT, etc.



Índice

- I. Introducción
- II. ¿Qué necesidades teníamos?
- III. ¿Qué hemos hecho?
- IV. ¿Hacia dónde vamos?
- V. Conclusiones



II. NECESIDADES

1. Necesidad de cambio de modelo organizativo



- Definir la organización:** El Gobierno del Principado de Asturias ha apostado por mejorar la coordinación e integración no sólo con otros departamentos y agencias del Principado, sino también con otras entidades de la administración local, regional y estatal

Antigua organización

- Consejería de Sanidad ➔ Informática
- Consejería de Educación ➔ Informática
- Consejería AA.PP. ➔ Informática
- Consejería de Presidencia ➔ Informática
- Consejería de Cultura ➔ Informática
- Consejería de Pesca ➔ Informática
- Consejería de Bienestar Social ➔ Informática
- Consejería de Medio Ambiente ➔ Informática
- Consejería de Industria ➔ Informática
- Consejería de Economía ➔ Informática

Nueva organización

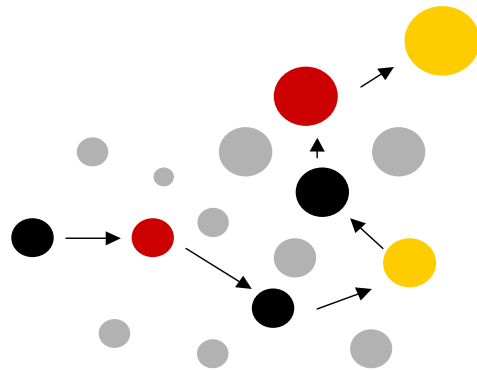
- Consejerías ➔ aportan conocimiento funcional
- Consejería de AA.PP. ➔ A través de la DGI aporta Soluciones TIC:
 - Infraestructuras (servidores, S.O., lenguajes, BBDD, etc.)
 - Seguridad
 - Comunicaciones
 - Nuevos desarrollos de S.I.
 - Mantenimiento de S.I.
 - Calidad
 - ANS del servicio
- ➔ A través de la D.G. de Modernización impulsa la Administración Electrónica



II. NECESIDADES

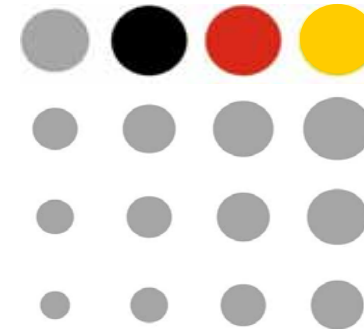
2. Necesidad de adecuación de la estructura tecnológica nuevos modelos

De ...
Heterogeneidad



- Duplicidades en los desarrollos
- Incompatibilidad entre sistemas
- Dificultades para la interconexión
- Sistemas no predecibles
- Complejidad para la operación y el mantenimiento
- Costes elevados

A ...
*Las TIC como un elemento
estratégico*

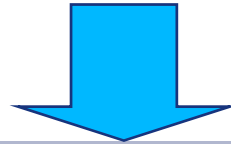


- Estrategia TIC compartida
- Coordinación y normalización en los desarrollos
- Estandarización de sistemas y arquitecturas
- Interoperabilidad
- Optimización del gasto público



II. NECESIDADES

3. Necesidad operativa de usar las TIC como palanca económica:



Evolucionar, homogenizar y racionalizar los Sistemas de Información

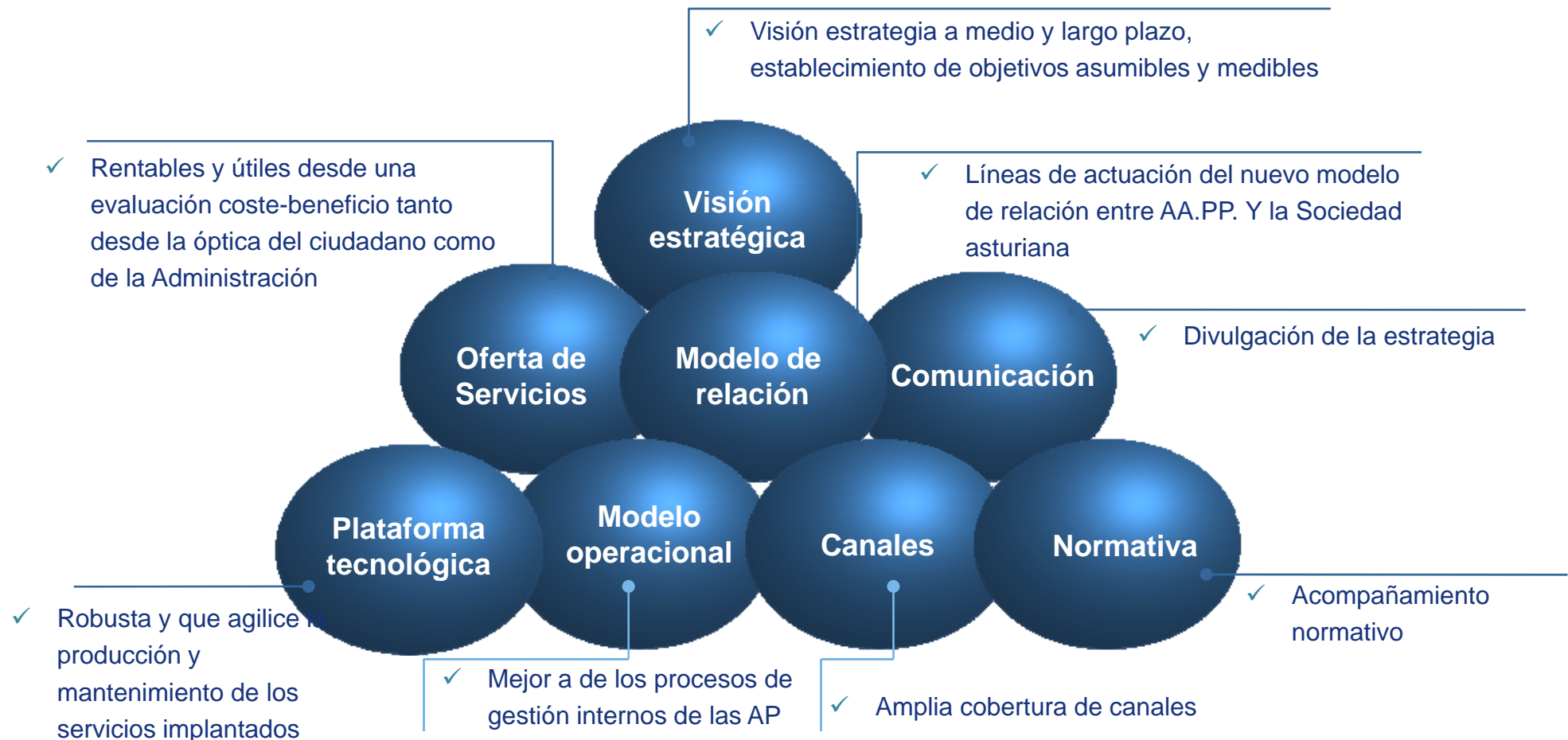


Alineamiento, proactividad y soporte desde la Administración Asturiana, utilizando la tecnología como catalizador de esta transformación



II. NECESIDADES

4. Necesidad de Definir de un nuevo Modelo Relación AAPP/Ciudadanía





II. NECESIDADES

4. Necesidad de monitorizar la administración electrónica

- Los indicadores que permiten medir la **interrelación entre el ciudadano y la Administración** no se encuentran disponibles.
 - La falta de información no permite definir acciones que **mejoren los procesos de la Administración con el ciudadano**
 - La **información** se encuentra almacenada en un **sistema con una filosofía transaccional orientada a las operaciones del negocio** y alejándose de una visión **analítica**.
 - La información se encuentra **disponible con una periodicidad no adecuada** a la demandada por los gestores.
- Monitorizar el avance de la Administración del Principado de Asturias, en cuanto a administración electrónica se refiere.
 - Mantener una radiografía permanentemente actualizada sobre el uso de servicios por los diferentes canales habilitados.
 - Puesta en marcha de un **Observatorio de Administración electrónica** que permita conocer el impacto que tienen las tareas llevadas a cabo para ciudadanía y empresas.

Índice

- I. Introducción
- II. ¿Qué necesidades teníamos?
- III. ¿Qué hemos hecho?
- IV. ¿Hacia dónde vamos?
- V. Conclusiones



III. ¿Qué hemos hecho?

1. Cambio de cultura organizativa.

- El reto fundamental es que los ciudadanos utilicen los servicios y queden satisfechos con la experiencia. Por ello, planteamos los servicios que se ofrecen desde las necesidades de la ciudadanía, y no desde las de la Administración.
- Aumentamos la flexibilidad de la Organización a asumir cambios e innovar para poder adecuarnos al dinamismo de la sociedad y del entorno tecnológico – económico.

2. Evolución del marco normativo.

- Debido a la aparición de un nuevo marco legal como
 - Ley 11/2007 (Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a Los Servicios Públicos)
 - RD 1671/2009 Desarrollo parcial de la Ley 11/2007
 - RD 3/2010 Esquema nacional de seguridad (y sus políticas)
 - RD 4/2010 Esquema nacional de interoperabilidad (y sus políticas)
 - Ley 30/2007 y 34/2010 de contratos del Sector Público
 - LISI (Ley de Impulso de la Sociedad de la Información)
 - Etc
- En el Principado de Asturias se han adoptado nuevas normativas (resoluciones y decretos) que den cobertura legal a cada una de las acciones abordadas
 - Registro telemático
 - Sede electrónica
 - Reducciones administrativas: Interoperabilidades

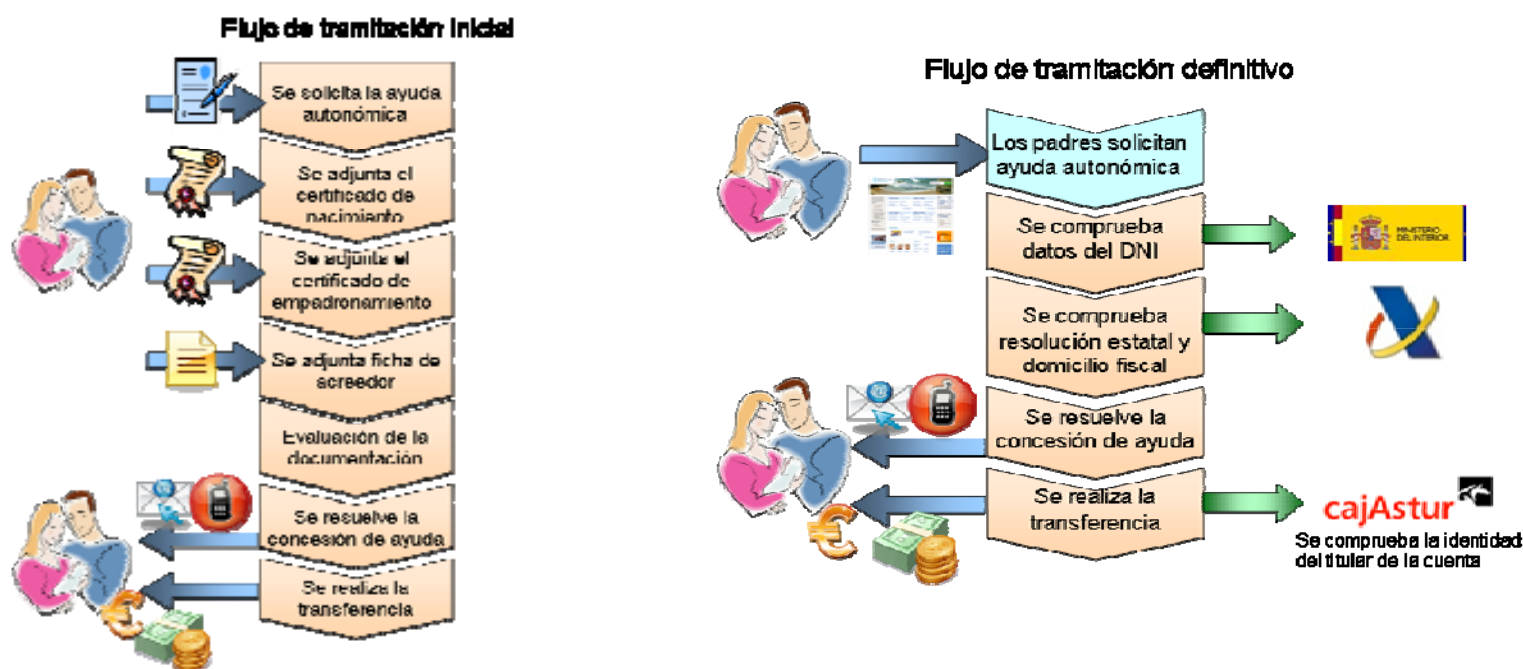


III. ¿Qué hemos hecho?

3. Reingeniería de procesos.

- La Administración Electrónica **es** mucho **más** que incluir la **tecnología**. Hemos aprovechado la oportunidad para **aumentar los canales de interacción** con el ciudadano, replantear el sentido de las actividades y tratar de **incluir herramientas que faciliten las tareas y las decisiones de los empleados públicos**. Sólo así logramos la excelencia en el servicio al ciudadano así como la máxima **eficiencia y eficacia en la gestión**.

Ayudas por nacimiento o adopción





III. ¿Qué hemos hecho?

3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad

Cabe destacar la interoperabilidad, como la tarea de gestionar Sistemas, Procedimientos y Organización, de manera que se **maximicen los intercambios y reutilización de la información**, tanto interna como externamente.

Desde un punto de **vista normativo**, se han publicado en el boletín oficial del Principado de Asturias (BOPA) distintas **resoluciones** para las diferentes interoperabilidades realizadas.

Desde un punto de **vista técnico**, se dispone de una plataforma de interoperabilidad para la interconexión con otras Administraciones garantizando **seguridad en el acceso, integridad y confidencialidad**.





III. ¿Qué hemos hecho?

3. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad externa



❖ Dirección General de la Policía: **Consulta y Verificación de datos de identidad.**

❖ Instituto Nacional de Estadística: **Verificación de Datos de Residencia.**



❖ Tesorería General de la Seguridad Social: **Certificado de estar al corriente de pago de obligaciones de la Seguridad Social.**



❖ Agencia Estatal de Administración Tributaria: **Certificado de estar al corriente de pago.**

❖ Dirección General del Catastro: **Certificación catastral.**



4. Reingeniería de procesos. Interoperabilidad interna

Consejería de Bienestar Social y Vivienda

Se proporciona el **certificado de discapacidad**

Ente Tributario de Asturias:

Certificado de estar al corriente de pago con las obligaciones tributarias con el Principado de Asturias

Futuras Interoperabilidades 2010: Renta, domicilio fiscal, Vida laboral, IAE.

Hacia otras administraciones: el certificado de discapacidad

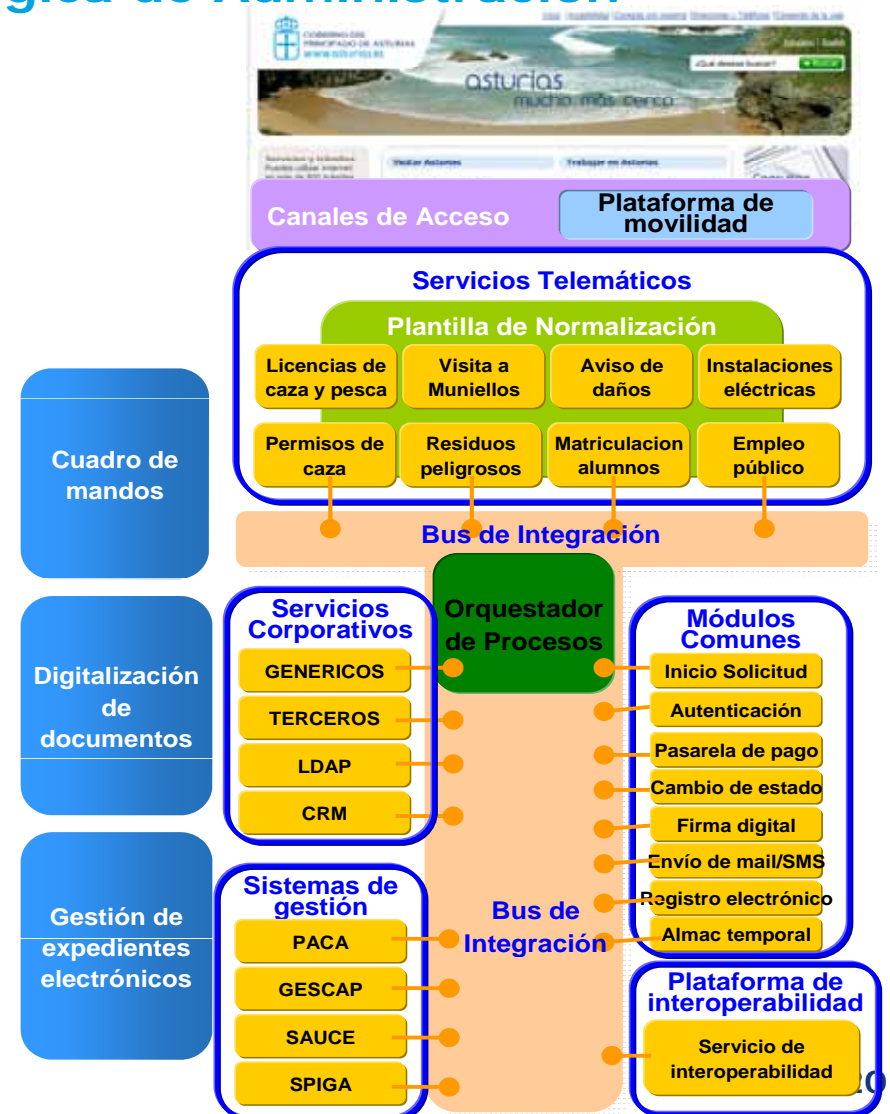


III. ¿Qué hemos hecho?

4. Desarrollo de una Plataforma Tecnológica de Administración Electrónica.

En Asturias se ha desarrollado una **plataforma tecnológica escalable y flexible** que da soporte a las **aplicaciones y servicios** relacionados con la Administración Electrónica. **Esta plataforma apuesta por:**

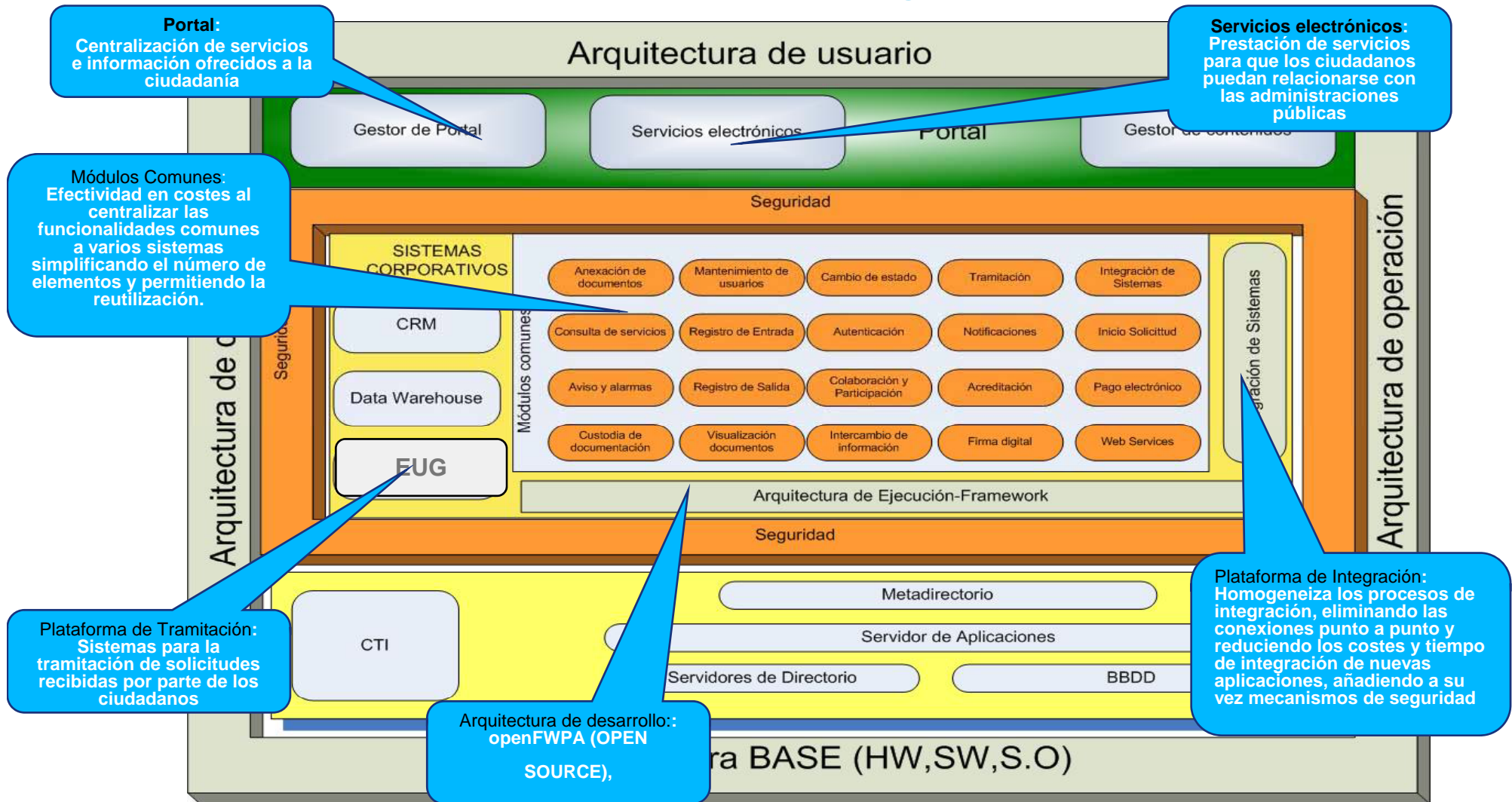
- El uso del **software libre y estándares abiertos**
- Arquitectura Orientada a Servicios (**SOA**)
- **Multicanalidad** (a través de una visión práctica)
- Desarrollo de Módulos Comunes que permitan **reutilizar** funcionalidades.





III. ¿Qué hemos hecho?

4. Desarrollo de una Plataforma Tecnológica: Arquitectura





III. ¿Qué hemos hecho?

4. Desarrollo de una Plataforma Tecnológica: openFWPA

Nuestro modelo se basa en la arquitectura openFWPA (OPEN SOURCE), liberada por el Principado de Asturias en 2009 (www.asturias.es/openFWPA)

- Permite la estandarización y simplificación del proceso de desarrollo de un tipo específico de aplicaciones.
- Proporciona soporte a todo el ciclo de vida de un sistema de información, y está completamente alineado con la arquitectura tecnológica de la Organización
- Permite la **Reutilización** de componente, **Homogeneización** de aplicaciones y se consiguen **menores costes** de desarrollo, de mantenimiento, de formación, etc.

openFWPA



El resultado es un menor coste total de propiedad de los sistemas desarrollados sobre FWPA.



III. ¿Qué hemos hecho?

6. Políticas de recursos humanos.

Esta transformación requiere conocimiento profundo de la problemática y tiempo para pensar, tiempo para hablar con todos los interlocutores afectados tanto externos como internos. Por ello el principal activo para esta transformación son las personas y su conocimiento.

- En Asturias **se implanta la carrera profesional**, estableciendo algunos criterios de valoración asociados a la modernización y a la implantación de la Administración Electrónica.





III. ¿Qué hemos hecho?

Resultados obtenidos

2004

- Portal Princast.es: Contenidos organizados por consejerías
- Alrededor de 40 procedimientos se pueden solicitar por Internet, pero ninguno de forma completa.
- Traspaso directo del procedimiento a Internet.
- Se pide aportar toda la documentación en papel.
- Únicamente dos módulos comunes desarrollados (autenticación y registro telemático)
- Arquitectura tecnológica no homogénea .

2010

- Portal Asturias.es: Contenidos accesibles organizados por múltiples criterios. Se incluye la navegación por PDA.
- Más de 1.100 procedimientos se pueden solicitar por Internet y más de 700 servicios de forma completa.
- Reingeniería de los procesos. Interoperabilidad interna y externa.
- Más de 20 módulos comunes.
- Definición de un modelo tecnológico e implantación de una arquitectura tecnológica SOA

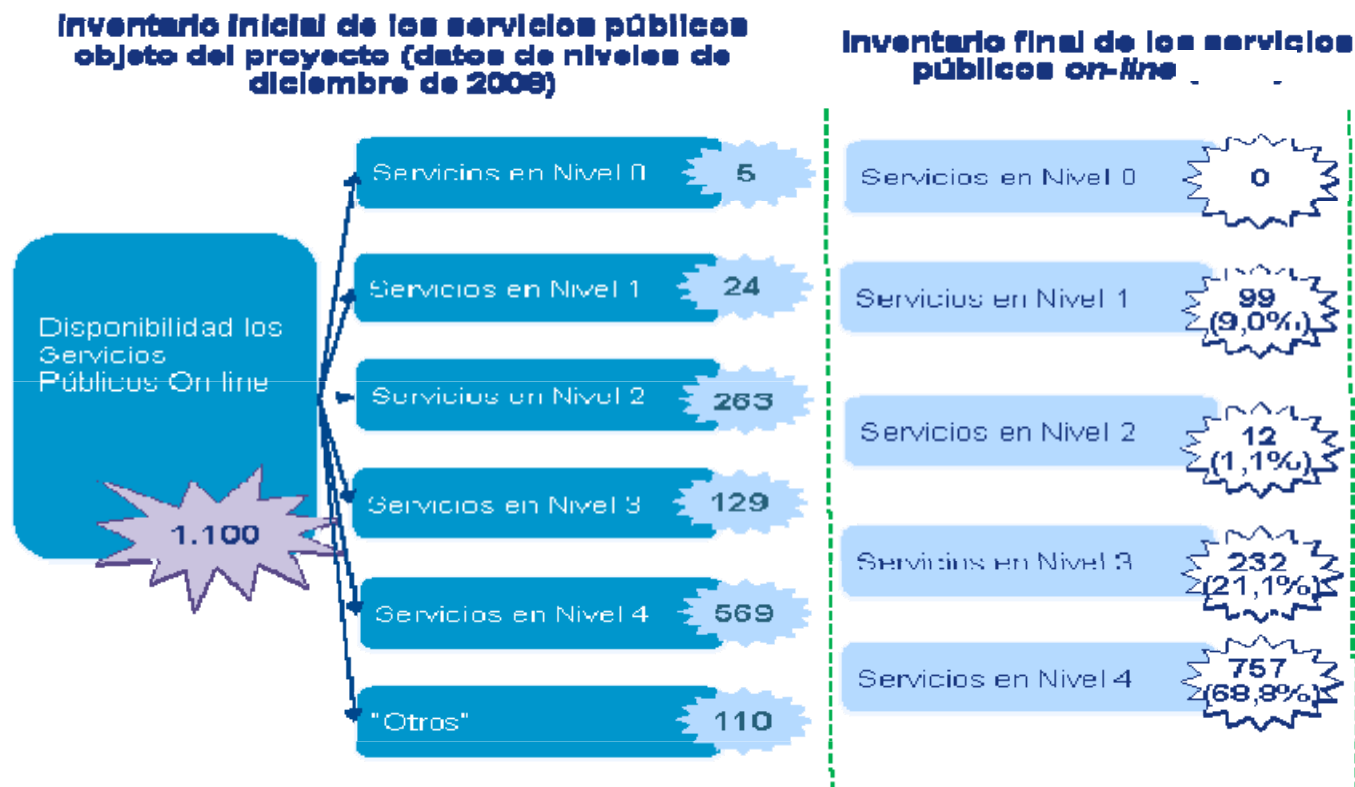




III. ¿Qué hemos hecho?

Resultados obtenidos

En enero 2010 el Gobierno del Principado de Asturias ofrece **1.100 servicios administrativos**. En la siguiente tabla se cuantifican los diversos servicios administrativos del Principado de Asturias catalogados según su nivel de disponibilidad:



Casi el 70% de nuestros servicios son de Nivel 4

Actualmente estamos llevando una nueva medición de los servicios ofrecidos desde el portal Asturias.es.



III. ¿Qué hemos hecho?

Evolución en la Administración del Principado de Asturias

- ❖ Los informes anuales sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, que edita la Fundación Orange, sitúa a Asturias en cabeza en la implantación de administración electrónica a nivel estatal

Grado de disponibilidad de los servicios (e-España) 26 servicios						
	2007		2008		2009	
	Asturias	España	Asturias	España	Asturias	España
<i>Grado de disponibilidad de los servicios a ciudadanos (16 servicios de los 26)</i>	73%	55%	91%	69%	97%	74%
<i>Grado de disponibilidad de los servicios a empresas (10 servicios de los 26)</i>	83%	48%	93%	64%	98%	68%

En el año 2010 Asturias ha obtenido un 100% de disponibilidad en sus servicios, tanto para empresas como para ciudadanía

Índice

- I. Introducción
- II. ¿Qué necesidades teníamos?
- III. ¿Qué hemos hecho?
- IV. ¿Hacia dónde vamos?
- V. Conclusiones



IV- ¿Hacia donde vamos?

1. Marco Normativo

Real Decreto 1671/2009 de 6 de Noviembre por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007

Sede electrónica

- Regula el concepto de sede electrónica
- Refuerza la fiabilidad de estos puntos de acceso a los servicios
- Establece un marco común para la creación de estas sedes

Identificación y Autenticación

- Elementos mínimos imprescindibles, en materia de identificación y autenticación
- Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario habilitado.

Documentos en poder de la AGE

- Procedimientos necesarios para recabar o remitir documentos que ya se encuentren en poder de la AGE o de sus organismos

Punto de Acceso y Registro Electrónico

- Punto de acceso general a la Administración General del Estado y a los organismos públicos, con información para participar en los procedimientos electrónicos.
- Desarrolla la normativa de los registros electrónicos
- Crea un Registro electrónico común que recibirá los escritos y comunicaciones que presenten los ciudadanos que no hayan sido presentados ante los registros electrónicos competentes

Los documentos electrónicos

- Características
- Validez
- Copias electrónicas
- Agrupación en expedientes
- Archivo
- Conservación y destrucción



IV- ¿Hacia donde vamos?

Reales Decretos 3 y 4 de 8/1/2010)

Esquema Nacional de Seguridad

Art. 42 Ley 11/2007

Objeto: establecer la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos

Constituido por principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de la información.

Esquema Nacional de Interoperabilidad

Art. 42 Ley 11/2007

Objeto: Introducir los elementos comunes que han de guiar la actuación de las Administraciones Públicas en materia de interoperabilidad.

Pendiente Normas Técnicas



IV- ¿Hacia donde vamos?

2. Grado de cumplimiento en la Administración Asturiana

Sede electrónica

- Regula el concepto de sede electrónica
- Refuerza la fiabilidad de estos puntos de acceso a los servicios
- Establece un marco común para la creación de estas sedes

En desarrollo.

Identificación y Autenticación

- Elementos mínimos imprescindibles, en materia de identificación y autenticación
- Identificación y autenticación de los ciudadanos por funcionario habilitado.

Realizado

Documentos en poder de la AGE

- Procedimientos necesarios para recabar o remitir documentos que ya se encuentren en poder de la AGE o de sus organismos

Realizado.
A medida que surgen nuevos documentos, ampliamos el desarrollo

Punto de Acceso y Registro Electrónico

- Punto de acceso general a la Administración General del Estado y a los organismos públicos, con información para participar en los procedimientos electrónicos.
- Desarrolla la normativa de los registros electrónicos
- Crea un Registro electrónico común que recibirá los escritos y comunicaciones que presenten los ciudadanos que no hayan sido presentados ante los registros electrónicos competentes

Realizado

Los documentos electrónicos

- Características
- Validez
- Copias electrónicas
- Agrupación en expedientes
- Archivo
- Conservación y destrucción

En desarrollo



IV- ¿Hacia donde vamos? Expediente electrónico

3. Hacia el expediente electrónico: Digitalización de documentos

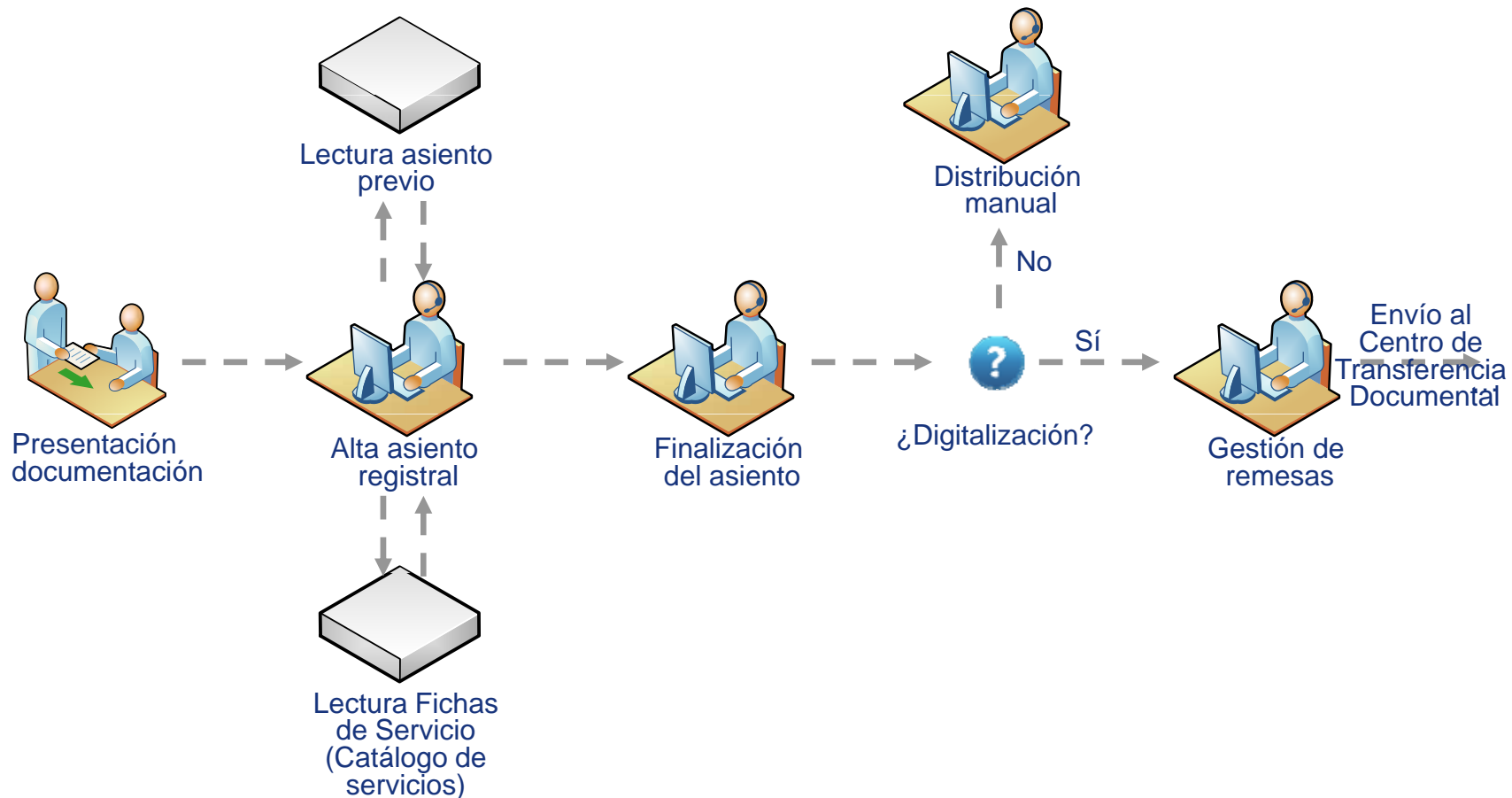
Proceso tecnológico que permite **convertir un documento en soporte papel en uno varios ficheros electrónicos** cuyo contenido es una imagen codificada, fiel e íntegra del documento original





IV- ¿Hacia donde vamos? Expediente electrónico

3.2. Nuevo registro de entrada y salida: digitalización y encaminamiento

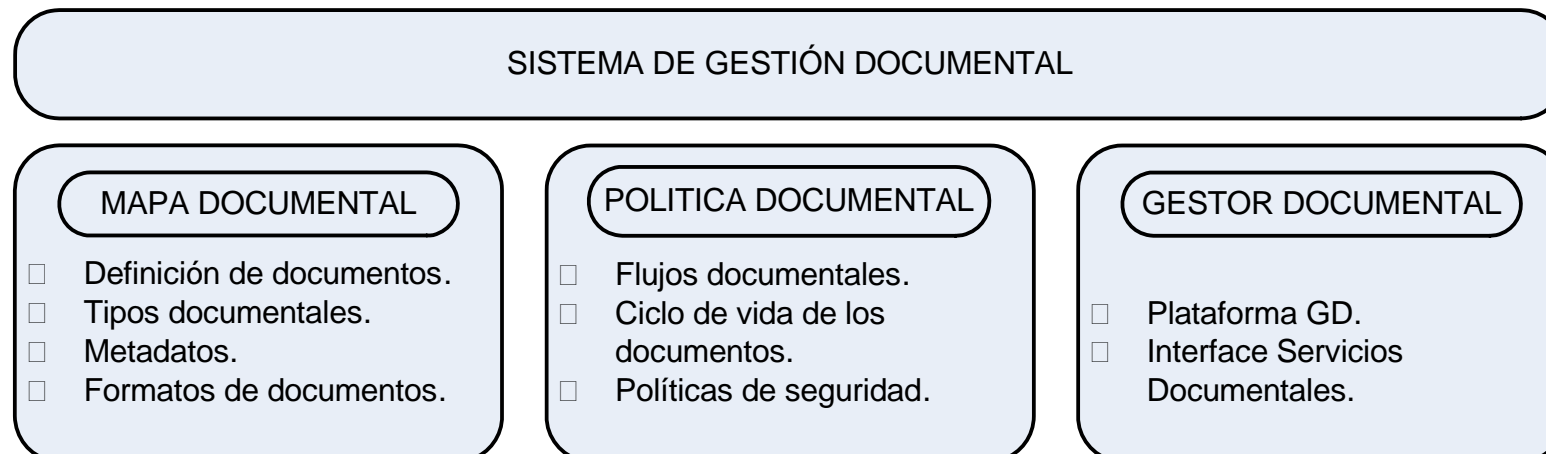




IV- ¿Hacia donde vamos? Expediente electrónico

3.3 Sistema de gestión documental

- ❖ **El Sistema de Gestión Documental (SGD) cubre el archivo, la digitalización y el almacenamiento informatizado de documentos electrónicos y/o imágenes digitales, tanto obtenidos de documentos originalmente en soporte papel como de documentos creados en formato digital.**
- ❖ **El SGD es por tanto, un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación definitiva de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.**



Índice

- I. Introducción
- II. ¿Qué necesidades teníamos?
- III. ¿Qué hemos hecho?
- IV. ¿Hacia dónde vamos?
- V. Conclusiones



Conclusiones: Acciones 2010

- ❖ Trámites más sencillos , ágiles y cercanos
- ❖ Monitorización de los servicios de negocio: **Evitar caídas**
- ❖ Necesaria una **interacción con la ciudadanía/empresas** para tener unos servicios electrónicos de calidad, atractivos y con un uso aceptable
- ❖ Necesario establecer **mejores canales de comunicación entre administraciones** (General, autonómica y local) para conseguir una mejor interoperabilidad
- ❖ Necesidad dentro del ámbito normativo de un **proceso de reducción de cargas administrativas** para facilitar una total tele-tramitación.
- ❖ Aplicar una **filosofía de reutilización de funciones** a través de módulos comunes y arquitectura SOA redundante en un menor coste de desarrollo.
- ❖ Definir nuevas Líneas de actuación del **nuevo modelo de relación entre administración y ciudadanía**: Web 2.0,...
- ❖ Implicación de la **organización interna**: no solo promoción hacia fuera sino también marketing interno

Muchas gracias.

Maria América Álvarez González
Directora General de Informática del Gobierno del
Principado de Asturias