

MODELO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRONICA.

Juan Carlos Gómez y Justo García

Informática El Corte Inglés

Modelo de Administración electrónica.

La nueva Ley de Acceso Electrónico 11/2007 (LAECS), convierte en una exigencia lo que hasta ahora era una tendencia en las administraciones públicas. Su ámbito de aplicación es transversal, al conjunto de la prestación de servicios públicos. La aplicación de esta ley afecta a los siguientes ámbitos:

Ciudadanos, la administración debe orientar su actividad al ciudadano y para ello desarrolla a través de esta Ley el derecho del ciudadano a relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

Servicios proporcionados por la administración, una vez reconocido este derecho, todos los servicios que se prestan en el ejercicio de sus competencias deben poder realizarse a través de los medios electrónicos.

Organización, la LAECS se basa en la creación de la administración electrónica como un nuevo espacio transversal de prestación de servicios públicos, a los que dota de Régimen Jurídico propio.

Procedimientos, se trata sin duda del ámbito de mayor impacto en la modernización que conlleva la nueva ley y afecta a todas las administraciones por igual. La LAECSP aborda todo cuanto se refiere a la producción administrativa, fin último de la actividad de las AA.PP.

LA LAECSP, crea nuevas áreas de relación específica entre administraciones, estas áreas se basan en establecimiento de los instrumentos de colaboración necesarios.

La aplicación de esta ley resulta imprescindible para garantizar una Administración en el siglo XXI; el compromiso con el ciudadano y la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos, son temas de vital importancia.

Las nuevas tecnologías aplicadas a la administración, hacen posible la aplicación de la LAECSP, garantizando la consecución de objetivos estratégicos y legales.

En el mundo local, nos encontramos con administraciones capaces de poner en marcha los retos del siglo XXI en cuanto al servicio al ciudadano y la aplicación de la legalidad vigente, y administraciones, que deben ofrecer a sus ciudadanos estos servicios, pero que no poseen las condiciones necesarias para hacerlo.

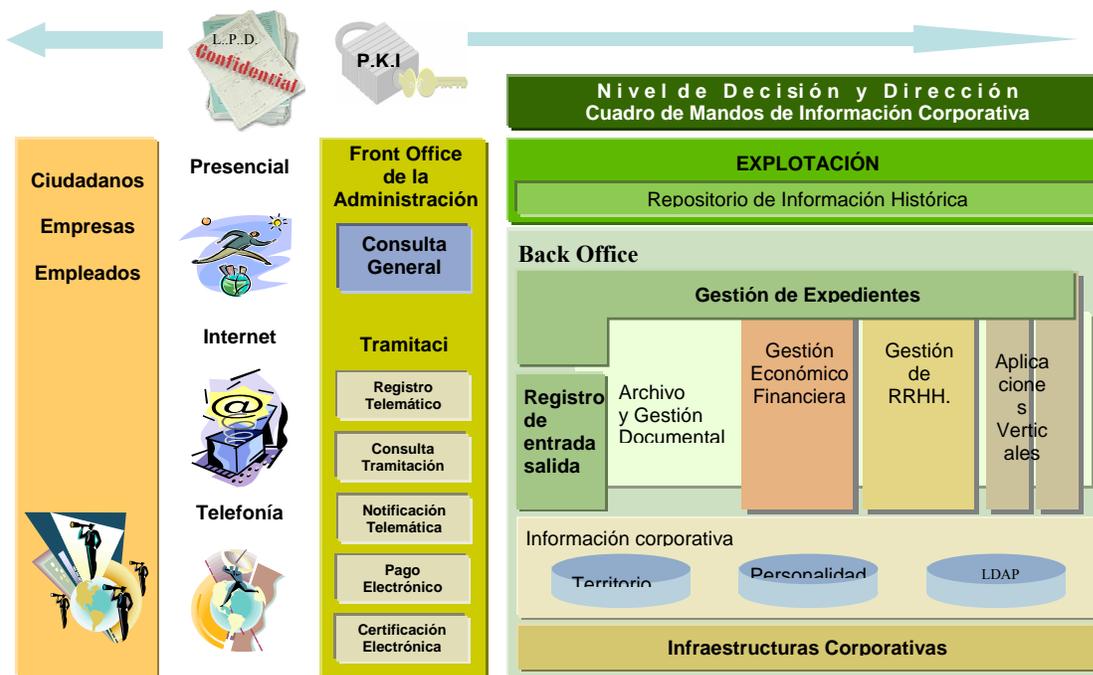
El Ministerio de Industria y Comunicaciones, Ministerio de Administraciones Públicas y Federación Española de Municipios y Provincias, con la colaboración de Diputaciones, Ayuntamientos y otras Administraciones, ha concebido y puesto a disposición de cualquier administración pública, una plataforma telemática que garantiza el cumplimiento de la LAECSP con una tecnología que permite la interoperabilidad entre los propios elementos que operan en la administración. Estamos hablando de la plataforma SIGEM, que permite pintar un modelo de administración donde los actores son:

Gobierno Autonómico: apoyando el sistema y revisando su evolución.

Diputaciones/ Departamentos de Administración Local: proporcionando soporte tecnológico. Adaptando y evolucionando el sistema.

Ayuntamientos: dando servicio a los ciudadanos. Gestionando su back-office.

Ciudadanos: comunicándose con el Gobierno por un canal



Informática el Corte Inglés como empresa desarrolladora de la plataforma SIGEM, está llevando a cabo proyectos de implantación en diversas administraciones locales, ayuntamientos, diputaciones y comunidades uniprovinciales.

A continuación establecemos genéricamente las fases y objetivos a tener en cuenta, en una implantación de la plataforma SIGEM.

Fase 0. Objetivos del proyecto. Líneas estratégicas

Administración Abierta, Accesible, Administración Integrada, Simplificación Administrativa, Indicadores de Producción, Eficacia y Nuevos Servicios (Adaptación a la demanda), Eficiencia (servicios más rápidos, reingeniería,...)

Fase 0. Claves del modelo

Modular: Permite integración progresiva, produciendo resultados y servicios progresivamente, aprovechando las inversiones y sistemas existentes.

Abierto: El objetivo del sistema es permitir no sólo proporcionar servicios al ciudadano, sino facilitar la interacción electrónica entre administraciones.

Extensible: La orientación a construir un modelo normalizado de servicios (“Framework”) en lugar de desarrollos concretos, permite el despliegue y ampliación de servicios de forma sencilla.

Gestionable: La organización de la información permite administrar centralizadamente los procedimientos administrativos:

Adaptándose a cambios organizativos o normativos de forma rápida.

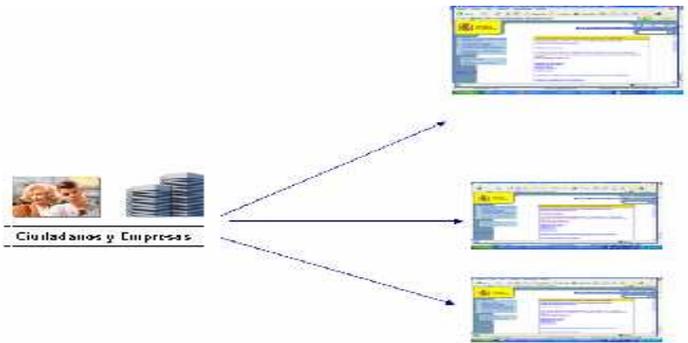
Proporcionando un cuadro de mandos de la producción administrativa

En definitiva: Proporcionando la información y las herramientas que permiten tomar las decisiones y realizar la reingeniería de los procesos

Fase 0. Situación inicial

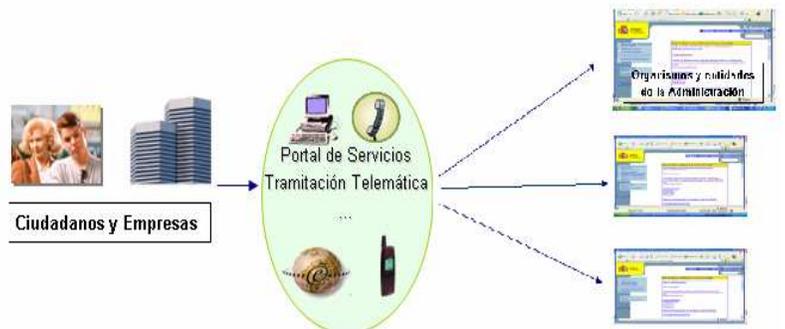
La situación con la que nos encontramos es la siguiente:

El ciudadano debe conocer la organización de competencias, Dificultad de normalización, cada isla se organiza a su modo, Cada organismo debe soportar tanto su “back-office” como su “front-office”.



Fase 0. Visión

El ciudadano ve la administración como un conjunto de servicios a su disposición, Normalización de los servicios a prestar al ciudadano, Servicios más eficientes y accesibles



Fase 0. Áreas de actuación

Para alcanzar la situación deseable se revisan:

Catálogo de Servicios: Normalización de Procedimiento Administrativo, Modernización de Procesos y Organización Producción Administrativa

Tramitación Telemática: Acercamiento de los procesos y prestaciones de la Administración a los ciudadanos, Registro Telemático, Consulta, Notificación, Pago, Certificados

Interoperabilidad entre Organizaciones: Integración de las Entidades de Públicas de las CCAA, Modelos de relación con otras administraciones, Intercambio de información, Integración en línea

Observatorio Administración Electrónica: Servicios en línea, Uso (Ciudadanos/Empresas), Indicadores Producción Administrativa, Despliegue de Infraestructuras (Pc’s. banda ancha,..), Acceso al canal Internet, Planes Formación (Empleados/Ciudadanos).

Fase 1. Definición

Obtención de datos de los actores y análisis

Estudio situación actual: Elementos estratégicos, Elementos software, Elementos hardware

Definición del modelo de organización teniendo en cuenta la información organizativa y sus usuarios

Definición de la estrategia de integración (información corporativa y sistemas de gestión) que puede ser: Plataforma corporativa común. Permite disponer de un entorno común de información y aplicación y el sistema debe ser capaz de abordar todas las problemáticas, asumiendo la de los sistemas existentes.

Sistemas tipo componentes integrados en una infraestructura común. Permiten disponer de sistemas de información específicos para cada entorno, facilitando la adaptación de los sistemas existentes. Además es necesario establecer un sistema de integración de servicios bien definido y proporcionar la funcionalidad de todos los sistemas en él.

Mixta. Combinando ambas estrategias

Definición del modelo de comunicación con el ciudadano

Fase 2. Ejecución

Desarrollo de la plataforma de Administración Electrónica

Adaptación de los sistemas elegidos: Registro de Entrada / Salida, Gestor de expedientes / Catálogo de procedimientos, Tramitación telemática (registro electrónico, consulta, carpeta del ciudadano), Archivo

Integración de los elementos que la componen

Integración con los diferentes sistemas existentes: Firma electrónica, Notificaciones, Aplicaciones información corporativa (Territorio, LDAP, etc.) o de gestión (Tributaria, Económico-Financiera, etc.)

Instalación e implantación: En las Diputaciones ó Administración Local para dar servicio en modo ASP a los Ayuntamientos, en Ayuntamientos con capacidad para asumir esta plataforma

Adaptación de la plataforma para cada Diputación u Órgano mancomunado y Formación

Fase 3. Mantenimiento

Nivel 1 (Plataforma genérica – Comunidad de desarrolladores). Evolución del sistema para todas las Diputaciones, órganos competentes y Ayuntamientos, Inclusión de nuevos elementos a nivel general

Nivel 2 (Plataforma específica – Diputaciones): Evolución del sistema para una Diputación o Ayuntamiento, Inclusión de nuevos elementos a nivel específico.

El objetivo es que el mantenimiento de flexibilidad a la gestión, es decir, partiendo de una plataforma general supervisada por el Gobierno Autonómico que englobará todos los elementos comunes (Nivel 1), obtendrá otro sistema enriquecido con elementos específicos desarrollados por las Diputaciones, órganos mancomunados, departamentos de administración local o Ayuntamientos grandes adaptándola a problemáticas concretas para estos (Nivel 2).

La Comunidad de desarrolladores estará formada por personal de la Gobierno Autonómico, Diputaciones u órganos mancomunados o departamentos de administración local y Ayuntamientos grandes y tendrá que mantener la plataforma genérica supervisando la específica de forma que controle el sistema global.

Modelo de servicio. Sostenibilidad

OPERACIONES A REALIZAR			CORPORACIONES LOCALES			
			GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	GRADO 4
TAREAS SOBRE LA PLATAFORMA	Evolución, mantenimiento y versionado de Plataforma	Ejecuta				
	Certificación y formación a empresas certificadas	Ejecuta				
	Promoción y difusión	Ejecuta				
PUESTA EN MARCHA	CAU de 2º nivel	Ejecuta				
	Localización, instalación y carga inicial	Ejecuta				
	Gestión del cambio	Ejecuta				
	Formación a usuarios expertos	Ejecuta				
OPERACIÓN	CAU de 2º nivel	Ejecuta				
	Mantenimiento	Ejecuta				
	Gestión del cambio	Ejecuta				
	Implantación de nuevas funcionalidades	Ejecuta				
	Propuestas de evolución de Plataforma	Ejecuta				

G	Gobierno autonómico
E	Diputaciones /Admon. Local
A	Ayuntamientos

plataforma.

Grado 2: Los que contando con presupuesto diferenciado tienen alguna persona, aunque no se estructure en un

departamento específico, dedicada a las tareas de mantenimiento de sus sistemas de información.

Grado 3: Los que están en disposición de evolucionar hacia el modelo precedente y, aunque carezcan de presupuesto diferenciado, pueden subvenir al mantenimiento de sus aplicativos.

Grado 4: Los que carecen de presupuesto y personal dedicado a los sistemas de información y, razonablemente, no tienen estructura ni medios económicos para evolucionar en el tratamiento de los mismos.

Modelo de Servicio. Órgano de gestión colegiada_ Oficina técnica

Red integrada de atención al ciudadano, reutilización de sistemas y aplicaciones, gestión e impulso de estándares comunes.

Soporte tecnológico, configuración de servicios básicos, adaptación y personalización.

Integración de aplicaciones locales, análisis de las aplicaciones, desarrollos e integración

Análisis de procedimientos e-administración, definición de catálogo de trámites municipales, análisis de procedimientos y normalización, diseño y normalización de documentos.

Gestión de contenidos, implantación y gestión de back-office, implantación de base de datos

Implantación de aplicaciones locales, instalación y configuración en Aytos, migración de datos, puesta en marcha y formación.

Grado 1: Municipios que cuentan con presupuesto diferenciado para sistemas de información en el capítulo II y con un departamento de informática propio de menos de tres empleados, a los que se supone competencia suficiente como para mantener y gestionar los contenidos que proporciona la