GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

acceda
sede electrónica

ACCEDA

Acceda – Acceso de los ciudadanos a los expedientes de la Administración

El cambio cultural ACCEDA

Guía rápida del Responsable Funcional

Versión

5.0-1.5

Fecha de revisión

01/05/2020

Realizado por

Equipo ACCEDA & Sist. Desarrollo.

Índice de contenido

1. Objetivo de esta guía y resumen ejecutivo 3
2. El cambio cultural ACCEDA. Un reto para la organización 4
2.1. Coordinación con el entorno público: 4
2.2. Adopción de la solución tecnológica 4
2.3. Desarrollar marco normativo 4
2.4. Gestión y administración funcional de la sede 4
2.5. Ordenación del negocio público 5
2.6. Responsables tecnológicos 6
2.7. Formación 6
Anexo I Check- list de las decisiones o acciones del Titular de la sede electrónica 7
Anexo II. Check-list de las decisiones o acciones del Responsable Funcional de la Sede ACCEDA 7

1. Objetivo de esta guía y resumen ejecutivo

Esta guía trata de recopilar el conjunto de acciones y decisiones que debe adoptar el responsable de un organismo público, cuando se enfrenta con la necesidad de abrir una sede electrónica e introducir en su ámbito de competencias la tramitación de los procedimientos administrativos por medios digitales.

Aunque frecuentemente se asocian estos eventos a proyectos tecnológicos, que sin duda lo son, es no menos importante y a veces olvidada, **la labor que debe emprender la organización para acompañar el proceso tecnológico con una serie de medidas organizativas, promocionales, formativas y de difusión y motivación, que son las únicas capaces de impulsar el objetivo que se persigue con el uso de ACCEDA. Por tanto esta guía está destinada a la lectura de los Responsables Funcionales de una Sede electrónica (RFS).**

Resumen de acciones y decisiones

- La Dirección debe **asumir que, en buena medida, la sede electrónica será la imagen pública del organismo** y otorgar la importancia que ello merece.
- **Designar un Responsable Funcional de la Sede** que esté en contacto directo con la Dirección, al que encomendará la dirección de los trabajos, no tecnológicos, necesarios para alcanzar, con éxito, el objetivo que se persigue. Estos trabajos versarán sobre diferentes materias pero estarán fuertemente relacionados entre si. Son las siguientes:
    1. **Coordinación con el entorno público**
    2. **Adopción de la solución tecnológica**
    3. **Desarrollo del marco normativo de la sede**
    4. **Gestión y administración de la sede**
    5. **Designar los responsables TIC del organismo (interlocutores técnicos de la SGAD)**
    6. **Ordenación del negocio público (identificar ámbitos, procedimientos, responsables funcionales a nivel ámbito)**
    7. **Formación de todos los implicados en el proceso.**

Importante
En resumen, la disponibilidad de una sede electrónica propia de un organismo, así como la tramitación electrónica de procedimientos administrativos, no es un trabajo de los informáticos, es una labor de toda la organización e implica un profundo cambio cultural.

2. El cambio cultural ACCEDA. Un reto para la organización

La disponibilidad de una sede electrónica y la tramitación electrónica de procedimientos y de sus correspondientes expedientes va mucho más allá del uso de herramientas tecnológicas que den soporte a este tipo de trabajo. La principal tarea que debe abordar una organización, que se plantee obtener este fin, es ordenar el ámbito de sus competencias, identificando los nuevos trabajos que hay que ejecutar, designar a los responsables de los mismo y adoptar las medidas de concienciación y formación de todo el personal involucrado en el cambio del método de trabajo. Se relacionan las principales tareas:

2.1. Coordinación con el entorno público:

Si fuera necesario que la sede electrónica de un entorno público en que existen varias sedes electrónicas, se debe aclarar el rol de cada una de ellas con respecto al resto, para determinar cuál debe ser la sede principal y cuáles deben ser subsedes de la primera y si para estas existe alguna condición en cuanto a la imagen, contenidos, referencias, etc.

2.2. Adopción de la solución tecnológica

En el contexto de esta guía se considera que esta tarea ya está superada, pero no está de más destacar que en este punto hay que valorar los factores a favor del uso del servicio horizontal ACCEDA, en cuanto a la minimización de la inversión, la rapidez de implementación pero también hay que ser consciente de que el uso de un servicio común, a pesar de disponer de potentes capacidades de configuración y adaptación a casos particulares, no podrá evolucionar en una línea diferente a aquella que quede definida por el interés común.

2.3. Desarrollar marco normativo

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, la creación de sedes electrónicas se realizará por Orden del Ministro correspondiente, que deberá publicarse en el «Boletín Oficial del Estado», con el contenido mínimo, características y demás requisitos previstos expresamente en dicho real decreto.

El RFS deberá elaborar y tramitar la Orden Ministerial que regula la existencia de la sede y velar por su actualización a medida que se incluyan nuevos procedimientos electrónicos.

2.4. Gestión y administración funcional de la sede

Para disponer de una sede electrónica propia y dotarla de contenidos, es imprescindible **designar un equipo concreto, con responsabilidad funcional,** no tecnológica. Este equipo debe tener un **Responsable Funcional de la Sede** (RFS) con capacidad para consultar la opinión y obtener directrices de la Dirección del organismo titular y velará la imagen corporativa, la selección de contenidos, la difusión y promoción de la sede, dentro y fuera de la organización y dictará las pautas para su funcionamiento.

Es importante que se establezca un canal para la recopilación centralizada de noticias, su aprobación y publicación. También que se defina la dinámica de renovación mínima de contenidos, la selección de destacados, etc.

La función del Responsable de Sede, debe estar apoyada por la labor de, al menos dos usuarios **administradores de sede, que se encarguen de la publicación y renovación de contenidos**. La selección de este equipo es de gran relevancia y se debe asegurar su capacitación, confianza y disponibilidad (establecer turnos o habilitar medios para garantizar la actualización de los contenidos de la sede). La designación de estas personas **exigirá una comunicación formal al responsable tecnológico para que se les otorgue permisos suficientes para el desempeño de esta función.**

2.5. Ordenación del negocio público.

En este punto se trabajarán pensando en el volumen de procedimientos administrativos que se ofrecerán a través de la sede y se tramitarán electrónicamente.

La estructura y dimensiones del organismo propietario de la sede, para dimensionar la organización de administradores, tramitadores, gestores, etc. puede alcanzar dimensiones más o menos grandes. Este aspecto es muy importante, ya que los administradores de la sede o los administradores de ámbito, deben tener capacidad suficiente para formar y atender las dudas e incidencias que tengan el resto de usuarios de su organización.

Los aspectos a valorar son los siguientes

- **Ámbitos en los que se puede dividir el negocio público** que es competencia del organismo. Probablemente estos ámbitos estén asociados a la propia estructura orgánica, pero no necesariamente debe ser así. (No es necesario considerar las ramas de la organización que no tramiten procedimientos administrativos).
  En este punto se debe considerar **que un ámbito puede definirse de forma vertical**, es decir, estar asociado a una Unidad Administrativa, por ejemplo, una Dirección General **o por el contrario puede ser horizontal**, como el que podría asociarse a los procedimientos administrativos de las Delegaciones provinciales de un determinado organismo.
  La definición de ámbitos, debe ser equilibrada, es decir que no sea general –un solo ámbito- ni tampoco tan fragmentada que se dificulte la gestión.

- **Designar el responsable funcional del ámbito.** Será el máximo conocedor del negocio sectorial, con capacidad para determinar los datos y trámites característicos del negocio de un ámbito

- **Identificar los procedimientos administrativos** que se ejecutan en cada uno de los ámbitos de trabajo y conocer:
  - su responsable administrativo

- los tramitadores que participan en su gestión
- el firmante de las resoluciones

El responsable de cada procedimiento o grupo de procedimientos debe definir el flujo y condiciones de la tramitación de los expedientes abiertos para dicho procedimiento, así como sus contenidos.

- **Determinar las Categorías Funcionales** por las que se presentarán los procedimientos anteriormente identificados en la sede electrónica.

2.6. Responsables tecnológicos

De forma paralela a la ordenación del negocio desde el punto funcional, se requiere habilitar la estructura de los Responsables tecnológicos de la Sede (RTS). Habitualmente este equipo forma parte de la estructura TIC del Organismo titular de la Sede, que puede estar apoyado con asistencia externa y que serán los administradores de la solución tecnológica del organismo. Serán los responsables de:

- Conocer la solución tecnológica ACCEDA y estudiar sus manuales
- Hacer las pruebas en los distintos entornos tecnológicos (demo, pre y pro)
- Configurar la solución del organismo haciendo uso de las opciones de parametrización de la herramienta.
- Dar soporte a todos los usuarios del organismo en el uso de ACCEDA
- Actuar como interlocutores técnicos únicos con el prestador del servicio ACCEDA, trasladando las incidencias y consultas al soporte de la SGAD.

La designación de este equipo deberá ser comunicada formalmente al equipo ACCEDA de la manera que se determine.

2.7. Formación

Es importante prever con suficiente antelación difundir entre los empleados públicos información en cuanto al cambio de los modelos de trabajo, motivarles en cuanto a las facilidades que les aporta la tramitación electrónica y formarles en el uso de las nuevas herramientas.

Anexo I Check- list de las decisiones o acciones del Titular de la sede electrónica

DECISIÓN o ACCIÓN	ESTADO	RESULTADO
Coordinación con el entorno público (caso de subsede)		
Designación del RFS[1]		
Marco normativo		
Adopción de la solución tecnológica		

Anexo II. Check-list de las decisiones o acciones del Responsable Funcional de la Sede ACCEDA

DECISIÓN o ACCIÓN	ESTADO	RESULTADO
Designación equipo de Administradores Funcionales de la Sede		
Identificación de los procedimientos y registro en SIA		
Identificación de Responsable de procedimiento, Tramitadores y firmantes		
Definición de los ámbitos de tramitación		
Categorías de procedimientos		
Designación de Administradores TIC		

[1] Responsable Funcional de la Sede