

MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SU ADECUACIÓN A LA LEY DE ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS (LAECSP)

El área de calidad en las Tecnologías de la Información (TI) del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) tiene el propósito de responder a diversas necesidades de la Administración pública y de la industria española para obtener una racionalidad en el empleo de los recursos, la cooperación en el desarrollo de servicios, la reutilización de información, simplificación de procedimientos, y verificación de la calidad de los mismos.

Actúa como observatorio tecnológico del sector de la calidad, colabora en la definición de métricas y estándares, modalidades de certificación, servicios de sensibilización, metodologías de trabajo; ofrece asesoramiento y capacitación a las organizaciones, asistencia sobre normas de aplicación, y servicios que redundan en una adecuada promoción de la excelencia de la Calidad TIC en España.

Atendiendo a la misión de INTECO, se ha diseñado una cuidada oferta de servicios de consultoría dirigida a las administraciones públicas, orientada a mejorar la eficiencia, la competitividad y la racionalización en el ámbito de los procesos TIC, a través de la capacitación y el apoyo a la implantación efectiva de las mejores prácticas en el sector.

Junto con los órganos responsables de calidad en las distintas administraciones públicas españolas, tiene como objetivo suprimir los obstáculos que se oponen a la generalización de la administración electrónica, generando una mayor confianza de los usuarios, interoperabilidad entre servicios, y una contratación pública eficiente.

El área de Calidad TI de INTECO cuenta con una oferta de servicios de carácter gratuito que pretender promover y divulgar la mejora de procesos en la Administración, y en última instancia, la política pública de eficiencia y productividad a través de las nuevas tecnologías.

La consultoría de apoyo de INTECO a la mejora de la Administración electrónica tiene en cuenta la óptica de los usuarios y el cumplimiento del acceso para todos. Identifica en qué medida los procesos y aplicaciones se adaptan a las demandas de los ciudadanos y favorecen la alineación con la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Permite la evaluación y mejora de las áreas técnicas de la Administración Electrónica a través de la utilización de diversos modelos y metodologías. Las evaluaciones permiten conocer las necesidades y constituyen una valoración independiente, argumentada y rigurosa, que suministra a los gestores públicos la información necesaria para una mayor eficiencia y eficacia del servicio Público.

El servicio se complementa con el aprendizaje de las personas e instituciones implicadas en la calidad a partir de la formación, de la experiencia y del conocimiento generado durante los proyectos de mejora, lo que permite la sostenibilidad en el tiempo de un elevado grado de nivel de servicio en las comunicaciones y transacciones con el ciudadano y empresas.

SERVICIOS DE CALIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1. Servicio de adecuación a la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)

La irrupción de las nuevas tecnologías de la información, junto con el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas, provoca la necesidad de una modificación de los medios de comunicación utilizados entre ambos. Uno de los rasgos característicos de la situación actual es la revolución que han supuesto las comunicaciones electrónicas. En esa perspectiva, una Administración a la altura de los tiempos en que actúa tiene que acompañar y promover en beneficio de los ciudadanos el uso de las comunicaciones electrónicas.

La **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)** tiene por objeto reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas.

Para procurar la más plena realización de los derechos reconocidos en la LAECSP y para establecer un marco lo más flexible posible en la implantación de los medios de comunicación, cuidando los niveles de seguridad y protección de derechos e intereses previstos tanto en la propia Ley como en la legislación administrativa en general, se ha desarrollado el **Real Decreto por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos (Real Decreto de la LAECSP)**.

La realización de los objetivos marcados por el Real Decreto de la LAECSP requiere de otros dos instrumentos de carácter técnico y complementario: el **Esquema Nacional de Interoperabilidad**, encargado de establecer los criterios comunes de gestión de la información que permitan compartir soluciones e información, y el **Esquema Nacional de Seguridad** que deberá establecer los criterios y niveles de

seguridad necesarios para los procesos de tratamiento de la información que prevé el propio Real Decreto.

INTECO proporciona el servicio "**Análisis de adecuación de los medios y sistemas electrónicos de las Administraciones Públicas, según la LAECSP**".

Este servicio, innovador y único en el sector, se desarrolla en las siguientes fases:

- Definición del conjunto de **requisitos** que deben cumplir los medios y sistemas electrónicos que se van a analizar y definición del procedimiento de evaluación de los mismos.
- **Análisis de adecuación** de los medios y sistemas electrónicos de la Administración.
- Elaboración de un **informe de resultados** que contendrá información sobre el alcance de la evaluación, las técnicas de evaluación utilizadas y las conclusiones obtenidas, e incluirá recomendaciones de mejora con el objetivo de una alineación total con la LAECSP.
- Establecimiento de un **cuadro de mando** para facilitar el control y seguimiento de las acciones de mejora definidas en el informe de resultados.

Todo ello consigue dotar a la Administración Pública de las recomendaciones, las herramientas y la visión práctica que necesita para conseguir el éxito en la adecuación de sus medios y sistemas electrónicos con la LAECSP.

La adecuación de los medios y sistemas electrónicos a la LAECSP beneficia tanto a ciudadanos como a la propia Administración Pública.

- **Beneficios para los ciudadanos:** se evitan colas, desplazamientos, cumplimiento de horarios, se consigue un acceso a la información más cómodo, fácil y rápido, se fomenta la participación de los ciudadanos (buzones, cuestionarios, etc.), se impulsa a la sociedad de la información estimulando la participación y aprendizaje del ciudadano, se simplifican los

procedimientos y se consigue la integración transparente de diferentes administraciones.

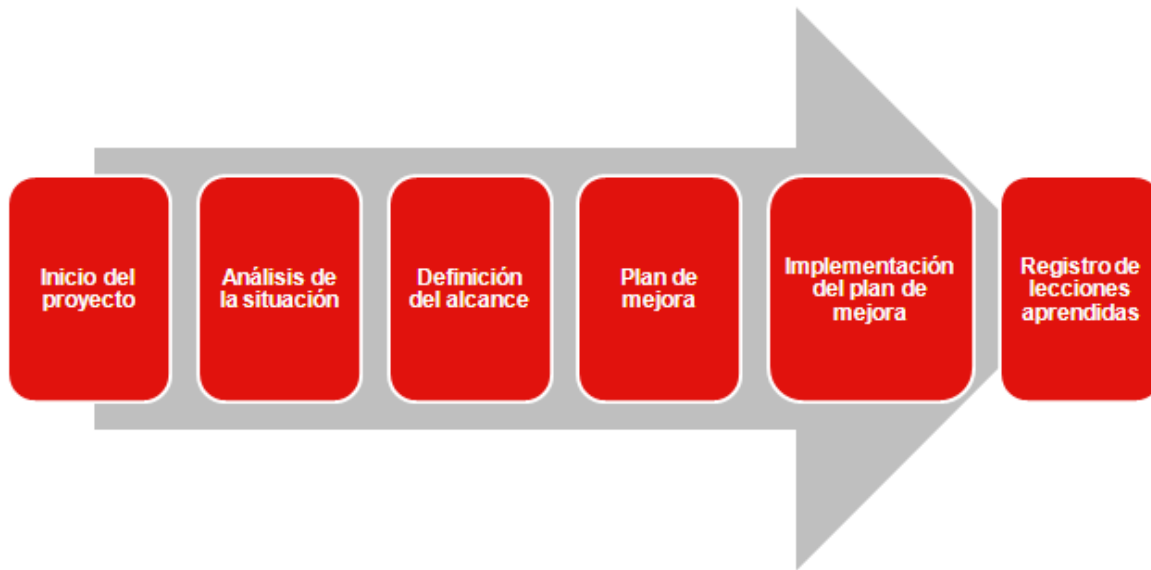
- **Beneficios para la Administración:** se reducen costes, tiempos de tramitación y errores, se consigue una mayor eficiencia y productividad, se reduce el uso del papel, se mejoran las relaciones y la transparencia con ciudadanos, entre departamentos y administraciones.

2. Mejora de los procesos de gestión de proveedores y adquisición de los servicios TI

El área de calidad ofrece servicios de soporte a la mejora de procesos en los ámbitos de adquisición de productos TI, gestión y desarrollo de servicios de TI. Para ello, define una estrategia basada en la capacitación y el apoyo a la adopción, alineado con los principales modelos y estándares internacionales de referencia en cada ámbito de actuación.

Hoy en día, los ciudadanos, las empresas y las organizaciones reclaman de las Administraciones Públicas que la prestación de sus servicios sea cada vez de mayor calidad. Esta exigencia de un mejor servicio por parte de la sociedad, junto con un destacado e innovador desarrollo normativo y técnico en nuestro país, requiere de una actitud diferente por parte de la Administración. En este contexto donde la calidad es una exigencia social y legal, la Administración debe incorporar y desarrollar instrumentos y sistemas de gestión de la calidad y la mejora continua, adaptando sus estructuras, recursos y procesos a la actual y futura coyuntura. El objetivo final al que deben dirigirse estos esfuerzos es al logro de la excelencia, respondiendo a las demandas de más y mejores servicios públicos, persiguiendo la satisfacción de los usuarios e integrando la calidad como destacado **valor añadido**.

Se proporciona soporte en las distintas fases del proyecto de mejora de procesos, desde el análisis de la situación inicial, pasando por la definición del alcance y plan de mejora, el seguimiento y soporte a la implementación del plan, hasta la recogida de lecciones aprendidas y preparación para la evaluación formal/certificación mediante un diagnóstico previo de la situación actual.



Este soporte se basa en los siguientes pilares:

- **Capacitación:** a través de guías de mejores prácticas, formación online y presencial (workshops), para preparar a la organización de cara a la mejora de procesos.
- **Adopción:** mediante un análisis inicial del cumplimiento de requisitos/prácticas de estándares o modelos contrastados, se proporcionará información sobre el estado de los procesos de la organización así como recomendaciones de mejora que permitan trazar un plan de mejora. Durante la implementación del plan, se proporcionará apoyo en la selección de aplicaciones de soporte a los procesos, mediante un catálogo de herramientas en el que se facilita información detallada y comparativa de éstas. Igualmente, se proporcionará ayuda en la utilización y adaptación de activos que sirvan de soporte a los procesos y que permitan a los profesionales TIC observar y guiarse por modelos contrastados.

3. Calidad de las aplicaciones de la Administración

Ofrece a las Entidades Públicas un servicio para verificar la calidad de sus productos. Este servicio aborda la medición objetiva de la calidad a través de las características recogidas en la ISO 9126 tales como funcionalidad, fiabilidad, usabilidad, eficiencia, mantenibilidad y portabilidad. Se añaden adicionalmente otros componentes clave en la obtención de un servicio valioso TI, como son la seguridad y la accesibilidad, disponiendo INTECO de gran renombre y reconocida experiencia en este ámbito.

El servicio de evaluación de la calidad de las aplicaciones (MECPI - Medición de la Calidad de Producto de INTECO) pretende ofrecer a las empresas y Administraciones Públicas un servicio para medir o comprobar la calidad de sus productos. Este servicio atiende a la **calidad de un producto** tanto respecto a lo que el producto debe hacer (atributos de calidad funcionales) como en relación a cómo el producto se comporta (atributos de calidad no funcionales).



Funcionalidad	Fiabilidad	Usabilidad	Eficiencia	Mantenibilidad	Portabilidad
Adecuación	Madurez	Capacidad de entender	Tiempo de respuesta	Capacidad analizar	Adaptabilidad
Exactitud	Tolerancia a fallos	Capacidad de aprender	Utilización de recursos	Capacidad de cambio	Instalabilidad
Seguridad de acceso	Capacidad de recuperación	Capacidad para operar	Cumplimiento de eficiencia	Estabilidad	Coexistencia
Cumplimiento funcional	Cumplimiento de fiabilidad	Capacidad de atracción		Capacidad para pruebas	Capacidad de reemplazo
		Cumplimiento usabilidad		Cumplimiento mantenibilidad	Cumplimiento portabilidad

Este servicio aborda la medición de la calidad a través de todos estos aspectos, a los que añade otro componente clave en la obtención de un producto valioso y de calidad, la seguridad, un aspecto en el que INTECO cuenta con gran renombre y reconocida experiencia tanto a nivel nacional como internacional. Otro componente

evaluable es la accesibilidad, igualmente, por contar dentro de INTECO con el Centro de Referencia en Accesibilidad y Estándares Web.

Para la medición de este conjunto de características se definen una serie de métricas adaptadas al producto concreto y con el apoyo de distintas herramientas y de las pruebas más adecuadas para las particularidades del software a analizar.

4. Servicios formativos

Dentro de la estrategia de capacitación y formación de los recursos de la Administración, se han desarrollado contenidos adaptados a las nuevas necesidades de los técnicos y gestores de adquisiciones, gestión de servicios de TI y desarrollo de software.

Se ofrece un servicio modular formado por paquetes formativos, con una duración aproximada de unas 150 horas cada uno, con una amplia cobertura de la temática considerada, y con el apoyo de tutores que prestan al alumno un seguimiento continuo a lo largo de su aprendizaje. Es de destacar el importante



componente práctico de los cursos, que aporta gran valor en la asimilación y consolidación de los conocimientos adquiridos. Asimismo, los contenidos teóricos se acompañan e ilustran con ejemplos, citas, casos prácticos, así como viñetas intercaladas en las que se desarrollan las vivencias de una empresa en la materia expuesta, amenizando la teoría y trasladándola a la práctica.

Los cursos se han planteado desde una perspectiva empresarial que acercan al alumno a la problemática actual y le instruyen y capacitan para abordar la materia tratada de manera resolutiva, eficiente y exitosa. Al finalizar el paquete formativo, el alumno dispone de la suficiente autonomía y conocimientos para acometer, gestionar y finalizar con éxito proyectos de gestión de proveedores y adquisiciones TI, gestión de servicios TI, o desarrollo de sistemas TI. Asimismo, se otorga un certificado que acredita la formación cursada.

Los paquetes de formación ofrecidos son:



- **Gestión de adquisiciones.** Este paquete se organiza en módulos que cubren el ciclo de vida completo de un proyecto de adquisición, contemplando todas las actividades a llevar a cabo como parte de una adquisición y que conducen desde la definición de la necesidad hasta el cierre del contrato y aceptación del producto o servicio con el que se le da satisfacción. Cabe destacar el alineamiento del paquete con la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público, tema al que se le dedica uno de los módulos del curso, concretamente, el módulo final aborda la contratación en el sector público desde el punto de vista de la ley.



- **Gestión de servicios.** Este paquete se plantea con el objetivo de introducir al alumno en el proceso de adopción de la norma ISO/IEC 20000, mostrando al alumno el panorama actual de ISO/IEC 20000, así como la relación con los principales estándares y modelos de gestión de servicios como son ITIL y CMMI. En el curso se presta especial atención a los métodos y mejores prácticas de adopción, así como a la aproximación incremental de la norma, que se presenta como alternativa a la adopción tradicional, adentrándose en sus tres fases y en las recomendaciones para su secuenciación.



- **Desarrollo software.** Este paquete aborda distintas temáticas de interés para todo desarrollador. En esta formación se concede un importante valor a las buenas prácticas de codificación, dado que la codificación es una de las etapas clave dentro del ciclo de vida de un proyecto y que la realidad evidencia que muchos desarrolladores, si bien conocen técnicas y procedimientos, no siempre las utilizan de la forma más eficiente. También se tratan aspectos que se han considerado de especial relevancia, tales como los principios y patrones de diseño orientado a objetos, los principios de arquitectura para la construcción de aplicaciones empresariales y las pruebas, así como las herramientas que facilitan su implementación.

SERVICIOS GRATUITOS DEL ÁREA DE CALIDAD

Junto a los anteriores servicios, el área de Calidad TI de INTECO cuenta con una oferta de servicios de carácter gratuito que promueven la mejora de procesos, y en última instancia, la eficiencia y productividad en el sector TIC:

- **Formación on-line:** ofrece un amplio repertorio de cursos para adquirir, complementar o afianzar conocimientos sobre buenas prácticas, metodologías, normativas y certificaciones de calidad del software. A través de este servicio se da respuesta a las necesidades formativas de usuarios con distintos niveles de conocimiento en la materia, adaptándose y aportando valor a todos ellos.
- **Auto-diagnóstico:** permite a las empresas de desarrollo software auto evaluar el estado de sus procesos frente a un modelo contrastado, proporcionando recomendaciones, artefactos y herramientas que apoyen y potencien aquellas áreas con un resultado poco satisfactorio.
- **Directorio de herramientas:** apoya a las empresas en la selección de herramientas de soporte a los procesos del ciclo de vida del desarrollo de software, poniendo a su disposición un catálogo de herramientas en el que se facilita información detallada y comparativa de las mismas.
- **Repositorio documental de procesos:** proporciona una librería digital de activos como guías, plantillas, etc. que sirvan de soporte a los procesos y que permita a los profesionales con o sin experiencia observar y guiarse por modelos contrastados.
- **Guías de mejores prácticas:** ofrece un conjunto de guías que recopilan e integran información y experiencias de calidad en las áreas de desarrollo, gestión de adquisiciones y gestión de servicios TI. Cubriendo distintos niveles de conocimiento en la materia mediante guías de carácter introductorio y guías avanzadas en la temática correspondiente.

CONTACTO

servicioscalidad@inteco.es

difusioncalidad@inteco.es

formacioncalidad@inteco.es

Avenida José Aguado, 41. Edificio INTECO. 24005, León.

Teléfono: (+34) 987 877 189

Fax: (+34) 987 261 016