



Comunicación

231

IT-SUMINISTRA: TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DEL PROCESO DE SUMINISTRO DE BIENES TIC PARA EL GOBIERNO DE LA RIOJA

Emilio Rodríguez Priego

Auditor de Sistemas y Tecnologías de la Información
Servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
Secretaría General Técnica
Consejería de Administraciones Públicas y Política Local
Gobierno de La Rioja

José Carlos Pardo Montarelo

Gerente
Saicar
Gobierno de La Rioja

Antonio Ruiz Lasanta

Secretario General Técnico
Consejería de Administraciones Públicas y Política Local
Gobierno de La Rioja

Palabras clave

Administración electrónica, firma digital, simplificación de procesos administrativos, suministro de bienes.

Resumen de su Comunicación

Dentro de los planes del Gobierno de La Rioja para el impulso de la administración electrónica, se encuentra el proyecto iT-suministra, cuyo principal objetivo es simplificar el proceso de adquisición de bienes de carácter informático por parte de la administración riojana. Entre sus objetivos estratégicos se encuentran la simplificación, normalización y optimización del proceso, la eliminación del papel como soporte de documentos administrativos, la participación directa de los proveedores en el sistema y el uso intensivo de las tecnologías de la Información.

Este proyecto se ha desarrollado dentro del proyecto europeo Interreg denominado "e-bygov", junto con socios españoles, ingleses e irlandeses.

IT-SUMINISTRA: TRAMITACIÓN TELEMÁTICA DEL PROCESO DE SUMINISTRO DE BIENES TIC PARA EL GOBIERNO DE LA RIOJA

1. Objetivos específicos

Los objetivos generales del proyecto son:

- Fomento del comercio electrónico en el contexto de la sociedad del conocimiento.
- Introducir herramientas de comercio electrónico en la relación entre administración y proveedores (B2A).
- Utilizar al máximo las tecnologías de la información para agilizar el proceso de petición y adquisición de bienes. En una primera fase restringido a bienes informáticos homologados de importe inferior a 12.000 euros. El sistema está diseñado para evolucionar hacia cualquier tipo de bien y de cualquier importe.
- Creación de una web del proveedor que facilite la consulta y actualización del catálogo de bienes.
- Agilizar y racionalizar el proceso de compras de bienes por el Gobierno de La Rioja: eliminación del papel, ahorro de tiempo de tramitación, etc.
- Avanzar en la incorporación de nuevas formas de contratación hacia las que se orientan las actuales directivas comunitarias en la materia.

Con carácter previo se ha realizado el análisis de las potencialidades que ofrece el comercio electrónico entre los empresarios riojanos, señalándose:

- La rapidez en la atención y en la respuesta al cliente
- La personalización y adecuación de la información a las necesidades del cliente.

IT-suministra pretende ser una herramienta que favorezca la relación entre los proveedores de bienes y las distintas unidades del Gobierno de La Rioja, favoreciendo los usos propios del comercio electrónico entre la sociedad riojana.

2. Innovación

Las principales líneas de innovación respecto a proyectos estándar creemos que son las siguientes:

- El diseño de los catálogos de bienes ha sido realizado para admitir cualquier tipo de características de los mismos sin programación adicional. Se han introducido conceptos como "Componentes" de un bien y "Accesorios" de un bien, mediante los cuales es posible abordar problemáticas tales como la sustitución de piezas o la adquisición basada en la composición de piezas.
- La modularización del sistema y su alta integración con el resto de los sistemas de gestión existentes permite:
- Que un bien adquirido pueda ser inventariado automáticamente, sin necesidad de replicar sus características.

-
- Que el proceso de compras se relacione con los expedientes de contratación.
 - Que los intervinientes en el proceso puedan ser avisados de los trámites pendientes mediante un módulo de mensajería (SMS y correo-e).
 - Que los documentos electrónicos entregados por los proveedores se registren en el registro telemático del Gobierno de La Rioja de manera automática.

Así mismo, está previsto que en la siguiente fase se realicen el resto de integraciones y por tanto está preparado para:

- Que las partidas presupuestarias involucradas, asientos contables, etc. se integren con el sistema corporativo de contabilidad y presupuestos.
- Que los documentos electrónicos firmados digitalmente generados por el sistema, sean almacenados y custodiados en un repositorio corporativo de documentos desde el cual, con los permisos adecuados, pueden obtenerse copias impresas verificables.
- Que los datos bancarios de los proveedores puedan integrarse con la ficha de terceros electrónica.
- Que el sistema se integre con un sistema de licitación electrónica de tal manera que los bienes homologados sean incluidos directamente en los catálogos.
- Que el sistema se integre con la pasarela de pagos corporativa para el pago de los bienes adquiridos.
- Que se integre con el sistema corporativo de estructura orgánica para mejorar la gestión del acceso y para obtener información actualizada de los intervinientes (departamento, puestos, funciones, datos de contacto, etc.)
- Que se integre con los sistemas de gestión de los proveedores para el intercambio de factura electrónica, albarán electrónico, presupuestos electrónicos y ofertas electrónicas de artículos.

3. Uso de las tecnologías de la información

El proyecto hace un uso intensivo de las tecnologías de la información, y prevé la práctica supresión del papel en todas sus fases. Los aspectos más relevantes del sistema desde un punto de vista técnico son los siguientes:

- Para su diseño se han utilizado herramientas de modelado basadas en el estándar UML.
- La arquitectura en la que está implantado es 100% basada en web.
- Se trata de una arquitectura basada tanto en estándares abiertos y de facto en cada una de sus capas:
 - Capa de datos: base de datos Oracle
 - Capa de aplicación: J2EE
 - Capa de presentación: cualquier servidor web
 - Capa de usuario: cualquier navegador estándar (probado sobre Firefox e Internet Explorer). No se necesita la instalación de aplicaciones adicionales en el puesto de trabajo del usuario y por tanto se trata realmente de un "cliente ligero".
- El sistema se ha desarrollado utilizando una herramienta de Workflow: CEX©, la cual proporciona todas las funcionalidades de gestión de procesos administrativos desde un entorno web.

-
- La identificación y firma de documentos se realiza mediante una plataforma corporativa de firma digital.
 - La definición de los datos de los formularios y de las tareas del proceso se realiza de manera declarativa sin apenas programación. Esto ha permitido la generación rápida de prototipos que los usuarios han podido probar desde el primer momento.
 - El control de acceso está basado en roles. Se han establecido perfiles de acceso para cada uno de los intervinientes en el proceso, tanto externos (proveedores) como internos. El único interviniente que no es usuario es el transportista de la mercancía.
 - Para la generación de informes y documentos se utiliza la herramienta comercial J-Report, también basada en J2EE.
 - El sistema se integra o tiene prevista su integración con todos los componentes corporativos desarrollados por el Gobierno de La Rioja para facilitar la implantación de la administración electrónica: firma digital, repositorio documental, sistema de avisos SMS/Correo-e, pasarela de pagos, registro telemático, estructuras orgánicas, etc.

4. Diseño de procesos

Los procesos de pedido de bienes y de actualización de catálogo de bienes están incluidos en el Anexo de este documento.

En dichos diagramas se reflejan los siguientes aspectos importantes:

- Cada rol puede identificar con claridad las tareas que tiene asignadas. Los roles han sido nombrados independientemente de las unidades que en un momento determinado puedan ejercer dicho rol con el fin de que los diagramas sean válidos para cualquier organización.
- Se han simplificado los trámites de traslado de documentos que ahora son sustituidos por simples accesos al expediente por el remitente y destinatario, se suprimen de esta forma los tradicionales traslados y oficios de remisión.
- Igualmente se han simplificado las tareas y los documentos de supervisión, las cuáles ahora con el uso de la firma electrónica se limitan a la consulta por pantalla de la información y la firma de la misma indicando con un clic su conformidad o no.
- Todos los intervinientes (excepto el transportista de la mercancía) tienen un rol asignado como usuarios del sistema y accediendo mediante firma digital. Debe destacarse la participación de altos cargos y de los proveedores.

Veamos con detalle algunas características de cada uno de los dos procesos que incorpora la herramienta:

A.- De manera específica las características más relevantes del proceso de pedidos son las siguientes:

- La generación del presupuesto es automática a partir de las ofertas incluidas en el catálogo. De esta manera cualquier usuario puede comprobar en todo momento los bienes catalogados y proceder al inicio del proceso de compra.

-
- El sistema controla aspectos importantes que influyen en la agilidad de la entrega (indicación precisa de los destinatarios, lugares de entrega, personas de contacto, etc.).
 - Puede consultarse en todo momento el estado de un pedido, desde que el primero de los usuarios lo ha formulado.
 - Se ofrecen facilidades de comparación de bienes antes de su adquisición basándose en criterios objetivos (características relevantes).
 - Se permite el asesoramiento previo al pedido por parte del gestor del catálogo, el cual mediante criterios objetivos (puntuaciones obtenidas conforme a los criterios de valoración de las características) y en base a las necesidades planteadas puede indicar los bienes más idóneos en cada caso.

B.- En el proceso de actualización del catálogo de bienes las características más relevantes son las siguientes:

- Se permite la consulta interactiva y on-line del catálogo mediante diferentes criterios de búsqueda.
- La actualización del catálogo por parte del proveedor se realiza de manera totalmente telemática. Esto ofrece una mayor rapidez en la actualización de los equipos y en consecuencia una mayor adecuación de los bienes catalogados a las características de un mercado altamente cambiante. La reducción de costes derivada de esta constante actualización también debe ser valorada.
- Todos los proveedores son avisados instantáneamente de los cambios, por lo que se favorece la competencia, y se consiguen nuevos incentivos a la reducción de precios.

5. Implantación y aceptación

El sistema se está implantando por fases con el fin de garantizar que cada uno de los tipos de intervinientes ha validado las tareas que tiene asignadas.

Debe resaltarse que dada la complejidad de la organización, no existe uniformidad en la forma de realizar el proceso de compra por lo que se espera que este sistema ayude a estandarizar y homogeneizar el proceso.

Las fases de implantación son las siguientes:

- Pruebas por el órgano contratante (SGT de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local): las pruebas han sido realizadas por dos usuarios del Servicio de Telecomunicaciones y Tecnologías de la información. Está previsto su utilización por el resto de personal del servicio con funciones relacionadas con la homologación de bienes informáticos hasta un total de 6 usuarios.
- Pruebas por los proveedores: las pruebas se han realizado con los 6 proveedores homologados para bienes informáticos. Se prevé que haya al menos un total de 12 usuarios.
- Pruebas por la Consejería contratante (Administraciones Públicas y Política Local): se han realizado por 3 personas del Servicio de Coordinación Administrativa y por el Secretario General Técnico. Está prevista su utilización por parte de cada uno de los servicios por lo que se estima un total de 32 usuarios más (considerando siempre dos personas por rol).
- Pruebas por el resto de Consejerías. Se estima que el número de servicios en todo el Gobierno de La Rioja

es de unos 100 por tanto, el número de usuarios estimados para todo el Gobierno es de 200 usuarios a los que hay que añadir 9 Secretarías Generales Técnicas.

En resumen, el número total de usuarios se estima en unos 220.

Respecto a la aceptación del sistema, las pruebas preliminares han sido muy satisfactorias puesto que los usuarios han percibido desde el primer momento las ventajas de la tramitación sin papel y la enorme mejora de agilidad en el proceso.

Los usuarios han estado realizando las pruebas sin apenas formación, lo cual indica que el sistema tiene una facilidad de uso aceptable.

De forma complementaria el proceso de implementación está previsto que se vea impulsado por los siguientes mecanismos:

a) Está prevista la difusión del sistema mediante folletos y comunicación interna a través de Secretarías Generales Técnicas.

b) También está prevista la realización de encuestas de satisfacción del sistema a través del portal “Grupos de mejora en red” (para el personal interno) y “Participa” (para proveedores), con lo que se buscan sinergias con otras actuaciones del propio Gobierno de La Rioja.

c) Así mismo, el sistema permite obtener indicadores de acceso, uso y rendimiento (número de usuarios, número de compras realizadas, tiempos medio de proceso, etc.).

6. Conclusiones y transferibilidad

Factores críticos para el éxito

Los siguientes son los factores que se consideran relevantes para garantizar el éxito del proyecto:

- Realizar una adecuada organización de los usuarios para cada uno de los roles definidos en el proceso.
- Facilitar a los usuarios la utilización de las tecnologías de la información (navegación web, firma digital, etc.) realizando la formación que se estime necesaria según las peticiones que se realicen desde los distintos ámbitos.
- Crear un adecuado canal de comunicación entre los intervinientes en el proceso y el órgano responsable del sistema para canalizar todas las mejoras y correcciones que surjan como consecuencia de su uso. Gestionar el tratamiento de las excepciones que surjan en el proceso.
- Planificar desde el primer momento la siguiente fase del proyecto, puesto que se prevé que en un plazo corto de tiempo los usuarios demandarán la ampliación del sistema a cualquier tipo de bien y con cualquier tipo de importe.

Transferibilidad

La arquitectura del sistema (basado en estándares abiertos y de mercado) facilita la transferibilidad del mismo.

Así mismo, el hecho de que la herramienta de Workflow CEX también ha sido implantada en aproximada-

mente 30 clientes distintos al Gobierno de La Rioja, muchos de ellos administraciones públicas, indica que el sistema puede ser exportado a otras administraciones.

La mayor o menor dificultad en la implantación vendrá motivada por las necesidades de integración del sistema con otros sistemas propios de cada organización (modulo de firma electrónica, sistema documental, estructura orgánica, sistema de mensajería, etc.)

ANEXOS

Diagrama actividad Gestión catálogo v1.2

