



Comunicación

245

SIMAC EL ESPEJO DE LA ADMINISTRACIÓN

Amparo Mora Martí

mora_amp@gva.es

Area de Teleadministración e Infraestructuras y Servicios Corporativos de Atención al Ciudadano
Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
Conselleria de Infraestructuras y Transporte. Generalitat Valenciana

Luis Díaz Palanca

diaz_lui@gva.es

Servicio de Tecnologías y Seguridad de la Información
Secretaría Autonómica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información
Conselleria de Infraestructuras y Transporte. Generalitat Valenciana

Palabras clave

SIMAC, Sistema de Información Multicanal de Atención al Ciudadano

Resumen de su Comunicación

La Generalitat Valenciana, con el objetivo de dar un salto cualitativo en el camino hacia la Administración inteligente (iAdministración) y aprovechar las oportunidades que las TIC brindan en la mejora de la relación con el ciudadano, ha desplegado entre otras múltiples iniciativas el proyecto SIMAC, el cual abarca múltiples líneas de actuación, englobadas en una doble vertiente de plataforma tecnológica y de cultura organizativa de gestión y relación excelente con los ciudadanos, y con un objetivo específico muy claro y común a todas ellas: Conseguir una Administración centrada en el ciudadano, interconectada, integrada, eficiente y de calidad.

Para ello, SIMAC incorpora los principios básicos del CRM, lo que permitirá ofrecer a los ciudadanos y empresas de la Generalitat Valenciana servicios de carácter proactivo y personalizado basados en el conocimiento de sus necesidades y expectativas.

Adicionalmente, otro de los retos que se pretende conseguir con SIMAC consiste en avanzar en el terreno de la interoperabilidad entre todas la Administraciones e Instituciones Públicas con la Generalitat Valenciana.

Dado que la implantación de SIMAC implica un cambio cultural de gran trascendencia, se va a desarrollar de forma paralela a todas las líneas de actuación una importante labor de Gestión de Cambio que permita gestionar el proceso y garantizar la implicación de la organización en el proyecto y con ello el éxito del mismo.

Tema al que comunica

Estrategias y Planes de desarrollo de Administración electrónica.

SIMAC (SISTEMA INTEGRAL MULTICANAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO)

1. Introducción

La Generalitat Valenciana, siempre ha sido consciente de los profundos cambios que han supuesto las TIC en la vida cotidiana de las personas, en su entorno social y laboral, así como en la actividad de las empresas e instituciones, desde el momento en el que irrumpieron en la sociedad. Por ello, y con el objetivo de dar un salto cualitativo en el camino hacia la eAdministración y aprovechar las inimaginables oportunidades que estas brindan para mejorar sus relaciones con los ciudadanos, la Generalitat Valenciana ha desplegado diversos Planes desde el año 1996 (PEMAV (1996-1999), Moderniza (2000-2003), PETIC (2004-2010)). El proyecto SIMAC (Sistema Integral de Atención Multicanal) se enmarca dentro de la estrategia del Gobierno Valenciano en materia de Telecomunicaciones Avanzadas y de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento, denominada AVANTIC, más concretamente dentro de uno de los tres grandes bloques en que se estructura dicha estrategia, PETIC (Plan Estratégico para la Consolidación de la Sociedad Tecnológica y del Conocimiento en la Comunidad Valenciana), y surge como respuesta a la necesidad de mejorar los mecanismos empleados para la provisión de servicios a ciudadanos y empresas, haciendo suyos los 4 principios generales en PETIC: "ubicuidad, competitividad, eficiencia y accesibilidad".

Nace con la vocación de colocar a la Generalitat Valenciana a la cabeza de las Administraciones en lo referente al cumplimiento de su papel como principales impulsores de la utilización de las tecnologías entre los ciudadanos y dentro de la propia Administración.

SIMAC es un proyecto que abarca múltiples líneas de actuación, englobadas en una doble vertiente de plataforma tecnológica y de cultura organizativa de gestión y relación excelente con los ciudadanos, pero con un objetivo específico muy claro y común a todas ellas: Conseguir una Administración centrada en el ciudadano, interconectada, integrada, eficiente y de calidad.

Para ello, SIMAC incorpora los principios básicos del CRM, lo que permitirá lograr unas interacciones inteligentes con los ciudadanos basadas en la información o ideas sobre características, necesidades y preferencias de los ciudadanos, abarcando e integrando todos los canales posibles de interacción (Portal www.gva.es, Oficinas PROP, HELP 012, correo ordinario, fax, SMS o la Televisión Digital Terrestre, PDA, WAP, etc.). Es decir, se trata de que la Administración no sólo actúe ante la demanda de los ciudadanos, sino que sea capaz de prever futuras necesidades, expectativas y solicitudes de los mismos a partir de la explotación de la información del CRM y que en consecuencia actúe proactiva y anticipadamente.

Adicionalmente, otro de los retos que se persigue conseguir con SIMAC consiste en progresar en el terreno de la integración de todas las Administraciones (local, autonómica y estatal) e instituciones públicas dependientes desde el punto de vista de las TIC, que residan o desplieguen efectos dentro de la Comunidad Valenciana en línea con el objetivo de proporcionar a los ciudadanos y empresas servicios públicos desde una perspectiva integral y completa de sus necesidades.

De esta manera, la Generalitat Valenciana pretende mejorar la prestación de servicios hacia nuevas cotas de excelencia, situando la atención a la ciudadanía en el eje central de su labor diaria.

2. Líneas de actuación

La implantación de SIMAC, con todas sus líneas de actuación, supone un cambio cultural de gran trascendencia, pasando de una organización orientada, fundamentalmente a la ejecución de sus competencias, a una organización que pone a la Sociedad en el centro de sus actuaciones.

Este cambio requiere ser gestionado para que la organización sea capaz de asumir e implicarse en todas las acciones requeridas como consecuencia de la ejecución del proyecto.

Es por ello, que de forma paralela al resto de las líneas de actuación que se presentan a continuación, se va a desarrollar una importante labor de Gestión del Cambio con los objetivos fundamentales de: capacitar a la organización para asumir nuevas competencias, eliminar las posibles resistencias al cambio y dar a conocer los nuevos servicios dentro y fuera de la propia organización.

Dicho esto, se presentan a continuación las líneas de actuación que componen el proyecto SIMAC, agrupadas en las dos grandes vertientes que se mencionaron en el punto anterior (servicios y relación con los ciudadanos y plataforma tecnológica) y una tercera orientada a la gestión de la calidad en SIMAC y al análisis de las necesidades y expectativas de los ciudadanos y empresas.

Este último bloque de acciones, se considera de vital importancia, ya que representa un punto de reflexión sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de la GV frente a la Sociedad Valenciana en su relación de prestación de servicios.

Servicios y relación con los ciudadanos

- Definición del modelo de relación con ciudadanos y empresas, y por tanto de prestación de servicios, incluyendo la estrategia a seguir en los próximos años en materia de atención ciudadana por la Generalitat Valenciana (multicanalidad, evolución de plataforma de tramitación, actuaciones de gestión de contenidos, impacto organizativo, etc.)
- Evolución e integración de los canales de atención (PROP, HELP 012 y Portal) con el objetivo de que el ciudadano perciba la existencia de un único servicio de atención multicanal, multiacceso y multidispositivo. Dentro de esta línea de actuación se incluyen las siguientes actividades:
 - Despliegue del sistema de atención presencial mediante puntos existentes y a través del concepto de “franquicias de prestación de servicios” y evolución del mismo hacia la creación de centros integrales de servicios.
 - Potenciación y evolución del servicio de Atención Telefónica posibilitando el nivel de tramitación telefónica, incrementando la cartera de servicios que actualmente se prestan a los ciudadanos a través de este canal e integrando niveles de especialización de las Consellerias y otros organismos (Ayuntamientos, organismos locales, etc.).
 - Desarrollo de un portal integrado a partir de una plataforma que permita ofrecer los servicios que presta la Generalitat Valenciana a los ciudadanos desde un único punto de acceso, estructurado en función de sus necesidades. Asimismo, dicha plataforma simplificará y facilitará la labor de actualización de contenidos por los implicados, redundando en una mayor calidad de la información en términos de actualización y detalle.
 - Incorporación de nuevos canales de distribución de servicios y mejora de los servicios y contenidos ofrecidos a través de canales de reciente incorporación (p.ej: TV Digital, SMS, PDA´s, etc.)
- Implantación de nuevos servicios electrónicos con carácter proactivo y personalizado, seleccionados a partir de la explotación de la información del CRM.

Plataforma tecnológica

- Evolución de la plataforma de tramitación actual para adecuarla a las necesidades del nuevo Portal, de los nuevos procesos de atención ciudadana y del resto de iniciativas de Avantic. Esto supone la evolución de algunas funcionalidades actuales de la plataforma y el desarrollo de otras necesarias para prestar los servicios contemplados en el nuevo Modelo.
- Diseño, desarrollo e implantación de la plataforma de interoperabilidad de la Generalitat Valenciana, de manera que se facilite la plena conexión e interacción entre Administraciones Públicas y el despliegue de la colaboración con otras entidades.
- Evolución de las aplicaciones a disposición de los agentes de atención presencial y telemática para el desempeño de sus funciones en el Nuevo Modelo de Prestación de Servicios, a partir de un análisis más exhaustivo de los requerimientos iniciales de la aplicación para incrementar y mejorar las funcionalidades actuales de la misma.
- Mejora del conocimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos mediante la implantación de un CRM que permita disponer de un repositorio de información sobre su relación con la Administración, y así personalizar e imprimir un carácter proactivo a la oferta de servicios.

Gestión de la calidad de simac y análisis de expectativas

- Definición de un nuevo concepto que recoja los compromisos de calidad de la Generalitat Valenciana en relación a la prestación de los nuevos servicios.
Implantación de un sistema integral de gestión de la calidad de SIMAC, basado en modelos formalizados (p.ej: EFQM) que materialicen los principios de calidad total, en base a la evaluación de la organización para obtener sus puntos fuertes y débiles y definir planes de acción consecuentes, y que analicen todas las etapas involucradas en la prestación (etapas de la cadena de valor).
- Implantación de un cuadro de mando que permita medir el nivel de actividad prestada a través de SIMAC mediante indicadores de servicio multicanal, así como las expectativas y necesidades de los ciudadanos con respecto a la prestación de servicios.

3. Descripción de la solución tecnológica (situación actual y futura)

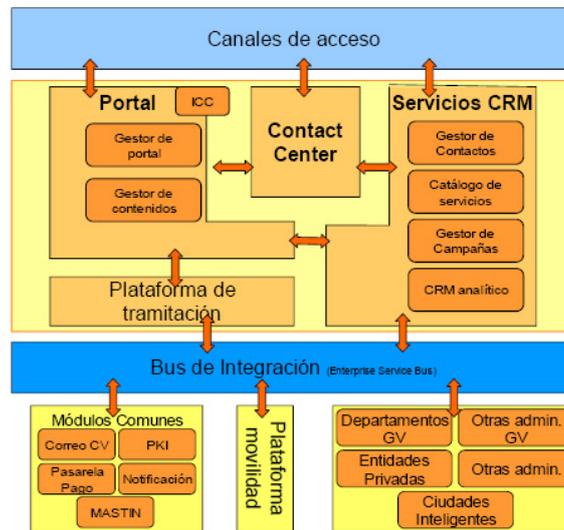
Los principales retos de SIMAC en el ámbito tecnológico no radican en aquellos elementos del modelo más visibles externamente por el ciudadano (portal, contenidos, etc.) que son piezas relativamente sencillas de implantar desde el punto de vista tecnológico, sino que el verdadero reto está en la integración a nivel de flujo procesos de los diferentes sistemas de información de los órganos “productores” de servicios (Consellerías, Organismos, Entidades Privadas, Otras Administraciones, etc.):

- Ámbito de acceso a los servicios → Implantación de la plataforma de Portal
- Ámbito de interoperabilidad y convivencia → Implantación de la plataforma de Integración (eAI-SOA)
- Ámbito de conocimiento y gestión del ciudadano → Implantación de la plataforma CRM

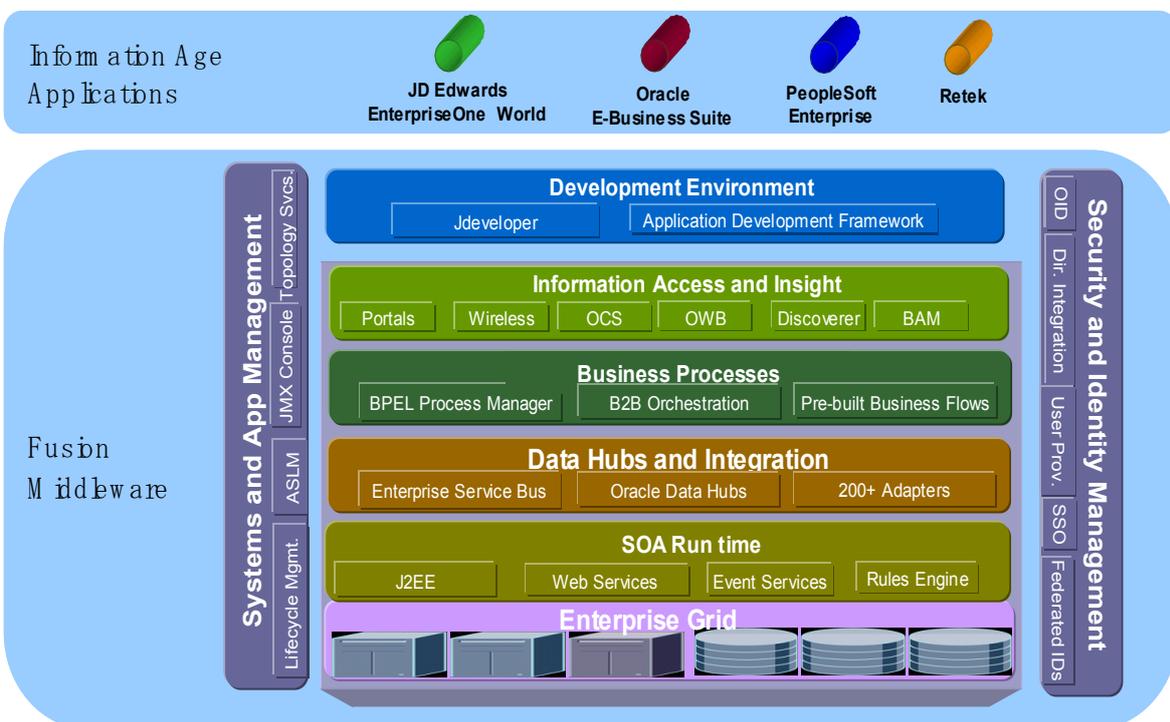
La adecuada definición y despliegue de la Arquitectura Tecnológica es sin lugar a duda uno de los factores más críticos que determinan el éxito de la implantación y los objetivos perseguidos por SIMAC, por lo que se considera necesario que la plataforma tecnológica esté dotada de una arquitectura robusta, flexible y escalable que minimice el impacto asociado a tal cambio.

En este sentido, la plataforma tecnológica que se implantará no sólo satisface ampliamente estas

características sino que, al estar basada en tecnologías punteras, permitirá a la Generalitat Valenciana posicionar estratégicamente sus capacidades TIC para poder ofrecer e integrar nuevos servicios innovadores por diferentes canales.



La alternativa tecnológica que se ha considerado más adecuada de cara a implantar SIMAC, que elimina riesgos y garantiza la evolución y mantenibilidad de la solución a futuro, es la utilización de una plataforma integrada (APS: Application Platform Suite) en lugar de utilizar múltiples soluciones y/o plataformas de diferentes proveedores. De acuerdo a esta filosofía, la tecnología seleccionada ha sido Oracle.



4. Aspectos diferenciales del proyecto

A modo de conclusión cabe destacar los aspectos diferenciales en términos de beneficios que implicará la implantación de SIMAC en el marco de la prestación de servicios públicos a los ciudadanos y empresas de la Comunitat Valenciana y para la propia Administración:

Ciudadanía y empresas	Administración
<ul style="list-style-type: none">▪ Mayor accesibilidad a los servicios▪ Unicidad en la respuesta al ciudadano y empresas con independencia del canal▪ Personalización y proactividad en los servicios▪ Nuevos canales de interacción con la Administración (PDA's, TV Digitales, etc.)▪ Simplificación de los requerimientos a presentar ante la solicitud de determinados servicios▪ Único acceso para la tramitación de servicios transversales donde intervengan distintos administraciones u organismos oficiales▪ Servicios de mayor valor	<ul style="list-style-type: none">▪ Mejora de la imagen corporativa de la Generalitat Valenciana▪ Mayor conocimiento de las necesidades reales y expectativas del ciudadano▪ Mayor acercamiento a la ciudadanía▪ Mayor colaboración entre administraciones y entidades▪ Mejora de la gestión de los sistemas de información a través de su integración▪ Agilización de la prestación de servicios▪ Mayor eficiencia en el uso de la información▪ Mayor disponibilidad de sistemas y soporte continuado▪ Reducción de los costes en infraestructuras y servicios tecnológicos