

Interconexión de Registros a través de correo electrónico seguro en el Ministerio de Defensa

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

Soluciones de conectividad entre los registros departamentales, con tecnologías dispares y sin interoperabilidad, que suponían la demora en la tramitación y envío de comunicados oficiales de días e incluso semanas y con dependencia del soporte papel y cuando eran electrónicas sin firma reconocida. Orden Ministerial 315/2002, de 14 de febrero, por el que se aprueba el Plan Director de Sistemas de Información y Telecomunicaciones del Ministerio de Defensa, donde se define la política CIS del Ministerio de Defensa. Este sistema queda enmarcado en el Plan de Obtención y Modernización de los Sistemas de Información dentro del Área de Apoyo a la Organización (P3.A7.S1)

Objetivos específicos

Dotar de un sistema de registro y tramitación de correspondencia oficial única para todo el Ministerio de Defensa, basada en documento y firma electrónica y con capacidad para transportar los mensajes en minutos entre puntos de registro dispersos geográficamente.

Recursos empleados

Este programa está incluido dentro del Plan Director CIS del MINISDEF que ha contado con recursos financieros iniciales de 2,8 M € para el desarrollo del sistema. El equipo ha sido multidisciplinar, interno y contratado, suponiendo una inversión de más 60.000 horas de dedicación.

Implementación

En 2003 se inició la fase de análisis y diseño, desde 2004 hasta 2007 se realizaron los desarrollos pertinentes, lanzándose un piloto que sirvió para ajustarse a las necesidades propias de cada Ejército y/o Armada, desarrollándose hasta octubre de 2008 las últimas capacidades requeridas (prelación y control de sobretiempos, cliente ligero WEB ... etc) necesarias para el inicio de su implantación. Se empezó dentro de la Inspección General CIS, pero por reorganización del Ministerio pasó a depender de la Subdirección General de Servicios Técnicos y Telecomunicaciones. La solución está implementada en tecnología Notes para el proceso de elaboración, registro y transporte de comunicaciones oficiales, infraestructura de PKI para firma electrónica, y sistema de gestión documental para la custodia de los documentos generados.

Resultados

La flexibilidad del sistema permite la adaptación a los procedimientos utilizados (con una mejora sustancial) dentro de los diferentes organismos en los que se va implantando

consiguiendo una reducción en el uso del papel, inmediatez en las comunicaciones, interoperabilidad entre registros, facilidad de integración de servicios en otros sistemas (registro electrónico).

Lecciones aprendidas y conclusiones

El sistema ha conseguido reunir las mejores prácticas de todos los departamentos y ponerlos en marcha bajo un único sistema corporativo, dirigido a favorecer el trabajo diario, a través de la eficiencia de los mismos. Este proyecto satisface los objetivos estratégicos de dotar al Ministerio de un único sistema capaz de realizar todo el ciclo de vida de un documento con carácter y validez oficial.

Referencias y enlaces

http://simendef.mdef.es/aplic/simendef/inicio_simendef.nsf (Dentro de la intranet de Defensa)

Documentación complementaria

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la administración general del Estado.
- Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares.
- Orden DEF/315/2002, de 14 Febrero, sobre "Sistemas de Información y Telecomunicaciones. Plan Director.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 263/1996, de 16 de febrero, por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas por la administración general del Estado
- Real Decreto 2598/1998, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Archivos Militares.
- Orden DEF/315/2002, de 14 Febrero, sobre "Sistemas de Información y Telecomunicaciones. Plan Director.
- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica
- Orden Ministerial 3/2008, de 8 de enero, por la que se aprueba la Normativa que regula la Tarjeta Electrónica del Ministerio de Defensa.
- Real Decreto 1126/2008, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.
- Instrucción 4/2009, de 23 de enero, del Secretario de Estado de Defensa, por la que se aprueba la Normativa que regula los procedimientos de uso de la Tarjeta Electrónica del Ministerio de Defensa.
- Real Decreto 167172009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Orden Ministerial 315/2002, de 14 de febrero, por el que se aprueba el Plan Director de Sistemas de Información y Telecomunicaciones del Ministerio de Defensa, donde se define la política CIS del Ministerio de Defensa.
- El Sistema de Mensajería Oficial y Gestión Documental (P3.A7.S1) queda enmarcado en el Plan de Obtención y Modernización de los Sistemas de Información dentro del Área de Apoyo a la Organización.
- Concepto Global de Mensajería del MINISDEF, de febrero de 2004 (SEDEF) (como documento interno de la Organización).

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Alta disponibilidad del servicio y tolerancia a fallos (elementos de arquitectura que proporcionan redundancia y respaldo)

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

Firma electrónica que proporciona integridad de la información y no repudio. Gestión de accesos granular por perfiles y custodia en gestor documental.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Disponibilidad de clientes pesado y ligero (Web), portlets para integración en portales (Intranet corporativa).

Aspectos de usabilidad del servicio

Interfaz y distribución de funciones similares al correo electrónico, lo que proporciona un entorno familiar al usuario.

Características de inclusión del servicio

Conseguir un entorno único que permita que con independencia del destino / puesto de trabajo que uno ocupa dentro de la organización, cualquier usuario pueda realizar las comunicaciones oficiales que correspondan y de acuerdo al procedimiento establecido.

Características de participación ciudadana del servicio

El sistema está preparado para realizar comunicaciones oficiales a los usuarios (empresas y personas físicas) y que estos a su vez puedan verificar las mismas dentro de la Plataforma de Sede Electrónica que en estos momentos se está realizando en el Ministerio.

Datos de utilización del servicio

En la actualidad hay 67 Ámbitos Registrales, 6.976 Usuarios, 615.742 Documentos Registrados, de los cuales 51.876 Firmados electrónicamente por autoridades (Directores Generales, Subdirectores, 2º,s Jefes de EM, ..etc, Mandos específicos (TG)..etc.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Los más de 1000 usuarios que han recibido formación en los más de 50 cursos realizados

hasta la fecha (encuestas de satisfacción) valoran muy positivamente el Sistema.

Características de multiplataforma del servicio

Publicación e integración de WebServices bajo estándares SOA. Gestor documental bajo SO HP-UX, Domino y servidor de aplicaciones bajo Windows

Características de multicanalidad del servicio

Cliente pesado y Web, emisión y recepción de comunicaciones por correo electrónico, fax y presencial (papel).

Características de multilingüismo del servicio

No aplica en estos momentos.

Aspectos de reingeniería del servicio

Utilización de las "mejores practicas" para toda la organización en una solución global.

Aspectos de simplificación del servicio

Reducción en el número de registros auxiliares (muy considerable) que permiten a las organizaciones englobadas bajo un mismo mando tener visibilidad sobre la información propia de ese organismo, homogeneización de tecnología y procedimientos.

Aspectos de integración del servicio

Integración con plataformas corporativas (Gestor Documental, Single Sign On) y otros sistemas y registros (implementación SICRES).

Características de eficacia del servicio

Dentro de cada ámbito registral se maneja el mismo documento, pues solo hay una copia. El flujo de elaboración del documento permite su traslado rápido dentro del Ámbito organizativo, evitando retrasos y puestas en común rápidas antes de su firma por la autoridad. Los documentos anexos son igualmente visibles. Permite saber los documentos de entrada que no han sido contestados en tiempo real (preguntas parlamentarias p.e.). Control de cambios en los documentos, así como control en la administración.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Al ser la decretación electrónica, no requiere el fotocopiado de los documentos y su

traslado físico.

Como hay trazabilidad electrónica del documento se sabe rápidamente si la persona que tiene que realizar una acción lo ha abierto o no.

No requiere el desplazamiento de las personas para comunicarse. Las Autoridades pueden firmar en cualquier puesto que esté o pueda conectarse (en forma segura) a la red corporativa del Ministerio.

Permite el envío por FAX y/o Correo electrónico de forma automática a la Autoridad que no esté todavía en el sistema, o entidades (organismos públicos, empresas, personas físicas si se declara el mismo) o también recibirlos de aquellos que no tengan el sistemas o sean ajenos al Ministerio (en la bandeja de entrada, el registrador decide si lo registra manualmente).

La administración local permite cambios instantáneos en la configuración del ámbito registral, sobre todo en el cambio de autoridades para la firma de los documentos.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

Capacidad para publicar y consumir servicios bajo estándares SOA (WebServices).

Características de neutralidad tecnológica del servicio

Los puestos de cliente no tiene que realizar ninguna acción, puesto que a través de RADIA (distribuidor de Software corporativo), se le instala lo necesario para su uso (Visor de pdf,s, y programas necesarios para realizar la firma electrónica, que se realiza en cliente.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

Diseñado y construido con estándares y productos de mercado (java, webservices, servidor de aplicaciones, ...)

Características de reutilización del servicio

Empleo de infraestructuras corporativas (SSO, Gestor Documental, PKI), arquitectura centralizada para todo el Ministerio.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Gestión de la calidad del proceso. Indicadores de redimiendo para detectar cuellos de botella y así poder asignar más recursos. Indicadores de tiempo de proceso por usuario para detectar anomalías. Monitorización de la Infraestructura para detectar fallos antes que los usuarios y poder actuar en consecuencia.