

Titulo: Gobierno electrónico en la Diputació de Tarragona

Autor: Fabián Torres

Empresa: Steria Ibérica

Resumen:

La Diputació de Tarragona ha decidido abordar un ambicioso proyecto de modernización de su gestión. Esto le permitirá mejorar, sin ninguna duda, la atención prestada a los ciudadanos a través de las entidades locales, que son las que en definitiva tienen el trato más cercano con los ciudadanos.

Este proyecto de modernización se lleva a cabo a través de varios ejes de actuación, que van desde aspectos puramente tecnológicos hasta los administrativos, haciendo hincapié en la gestión del cambio cultural de los Recursos Humanos de la organización y otros agentes externos implicados.

Indice:

1. La Diputació de Tarragona	2
2. Objetivos de la administración electrónica en la Diputació	3
3. Ejes del proyecto de Gobierno Electrónico de la Diputació	4
4. Principales Módulos de la Plataforma de la Diputació.....	6
5. Aplicaciones finales y soporte a la gestión	6
6. Servicios Comunes	7
7. Conclusiones.....	8

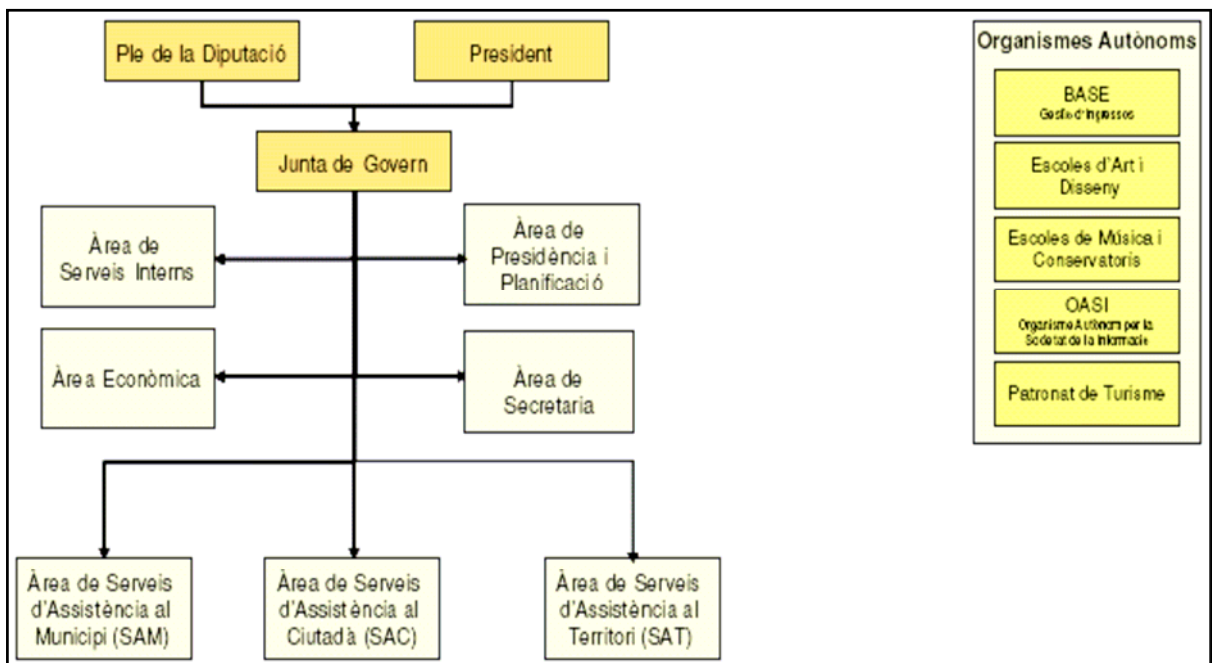
1. La Diputació de Tarragona

La Diputació de Tarragona, a través de su visión moderna de la gestión pública, entiende que la Administración Electrónica no es sólo una nueva forma de "atención al ciudadano", simplificando los procedimientos para la realización de gestiones y comunicaciones con la Administración, sino que la entiende como una herramienta de colaboración entre las administraciones, especialmente aquellas que dependen de ella.

De esta manera la Administración Electrónica permite, es más, exige, de una excelente coordinación entre administraciones como paso previo a la mejora de la atención al ciudadano.

De nada sirve establecer unos procedimientos excelentes en las administraciones para mejorar la atención al ciudadano, si en cuanto intervienen dos niveles distintos de la administración (local-regional) toda esa "excelente" gestión va a ser "tirada por la borda".

Actualmente, la organización de la Diputació de Tarragona se estructura alrededor de 6 áreas de gobierno y diversos organismos autónomos:



La filosofía de la Diputació es poner a disposición del personal de las administraciones locales, los servicios necesarios para acercar la administración al ciudadano.

2. Objetivos de la administración electrónica en la Diputació

La Diputació de Tarragona, a la hora de acometer este ambicioso proyecto de administración electrónica, se ha marcado estos objetivos como los principales a alcanzar para poder tener éxito en el mismo:

En primer lugar, este proyecto de administración electrónica debe establecer una **base de infraestructuras y servicios comunes**. Sobre esta base se debe desarrollar toda la plataforma de administración electrónica, informatizando aquellos procedimientos del SAM (Servicio de Asistencia Municipal) que se identificaron como prioritarios durante la fase de consultoría, como son el registro telemático (registro WEB) y el sistema de indicadores para el seguimiento de los procedimientos.

Además, esta plataforma debe permitir la **implementación de procedimientos de otras unidades** de la Diputació, ya que esta gestión integrada abarcando varias áreas de actuación, es una de las principales ventajas que ofrece la administración electrónica. Para conseguirlo es necesario contar con un sistema de Gestión por Procesos (BPM – Business Process Management).

Otro de los objetivos asociados a esta plataforma es el de **suministrar servicios comunes** a otras aplicaciones y sistemas, en línea con el plan estratégico de la Diputació. Estos servicios comunes abarcan desde la **firma y acreditación digital** y los **registros telemáticos**, hasta la **teletramitación** y el **workflow de procesos** (tramitación dirigida), pasando por el **repositorio documental**, la **identificación única** (Single-Sing-On) y los **cuadros de mando** para el seguimiento de los indicadores.

Esta nueva plataforma de administración electrónica no puede ponerse en marcha de una manera independiente del resto de sistemas de la Diputació, si no que debe **integrarse con los sistemas existentes**, como es el caso de e-SAM, las herramientas de correo corporativo y otras aplicaciones departamentales. De esta manera se aprovecha todo el conocimiento adquirido de los años de experiencia en la atención al ciudadano.

3. Ejes del proyecto de Gobierno Electrónico de la Diputació

Este importante proyecto de la Diputació de Tarragona tiene una profundidad muy importante, y afecta a muchos y diversos niveles de la organización.

Todos los aspectos influenciados por este proyecto se pueden desarrollar alrededor de 7 ejes básicos, resumidos aquí....

EJE 1: FACILITAR A LAS ENTIDADES LOCALES Y A LAS PERSONAS FÍSICAS Y JURÍDICAS SU RELACIÓN CON LA DIPUTACIÓ

Los constantes avances tecnológicos permiten ampliar la visibilidad de las administraciones y su ámbito de actuación, proyectando su actuación a través de Internet. De esta manera se acerca la gestión de las administraciones públicas a los ciudadanos y organizaciones.

Facilitar la relación de las personas físicas y jurídicas con la administración quiere decir, sin ninguna duda, mejorar la calidad del servicio prestado a los ciudadanos.

EJE 2: PARTICIPAR Y PROMOVER LA COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN TECNOLÓGICA DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

En el entorno global en el que actualmente nos desenvolvemos, la excelencia en la gestión pública requiere aprovechar las sinergias que se generan en la actuación de los distintos niveles de la organización que poseen competencias al respecto.

La colaboración entre administraciones es algo absolutamente necesario, puesto que de nada sirve incidir en la mejora de la relación ciudadano-administración, si más adelante todo ello se va a ir al traste por una pésima gestión de la administración local-regional ó AGE.

Para ello es necesario avanzar en la construcción de un modelo común de administración electrónica y en la aplicación de estándares y plataformas comunes que hagan realidad la interoperabilidad de los sistemas de las diferentes administraciones.

EJE 3: ADAPTAR TECNOLÓGICAMENTE LOS MECANISMOS INTERNOS DE GESTIÓN DE LA DIPUTACIÓ

Para conseguir los retos que plantea este nuevo proyecto de gobierno electrónico otro aspecto que hay que trabajar es el de la modernización de las diferentes áreas actuación de la Diputació, actuando sobre los procesos internos de funcionamiento y las herramientas que soportan esa gestión

EJE 4: INCORPORAR MECANISMOS DE SOPORTE ELECTRÓNICO A LA ACCIÓN DE GOBIERNO DE LA DIPUTACIÓ

Esta nueva forma de gobierno, la administración electrónica, incorpora nuevos elementos que ayudan especialmente a la toma de decisiones para mejorar el funcionamiento de la administración. La incorporación a la actividad diaria de todos estos nuevos mecanismos permite integrar todos los ámbitos de actuación de la administración dentro del ámbito del gobierno electrónico.

EJE 5: EXTENDER A LAS ENTIDADES LOCALES DEL TERRITORIO EL MODELO DE GOBIERNO ELECTRONICO PARA IMPLEMENTAR SUS SERVICIOS PROPIOS

Todos los instrumentos que acompañan el despliegue del gobierno electrónico posibilitan en definitiva ofrecer nuevos servicios y líneas de colaboración con otras entidades locales, compartiendo recursos y mancomunando servicios.

EJE 6: CONSTRUIR UN MODELO DE INTEGRACIÓN COMÚN FORMADO POR LOS ELEMENTOS COMUNES, PERMANENTES Y NECESARIOS PARA LA ACTUACIÓN DE LA DIPUTACIÓ

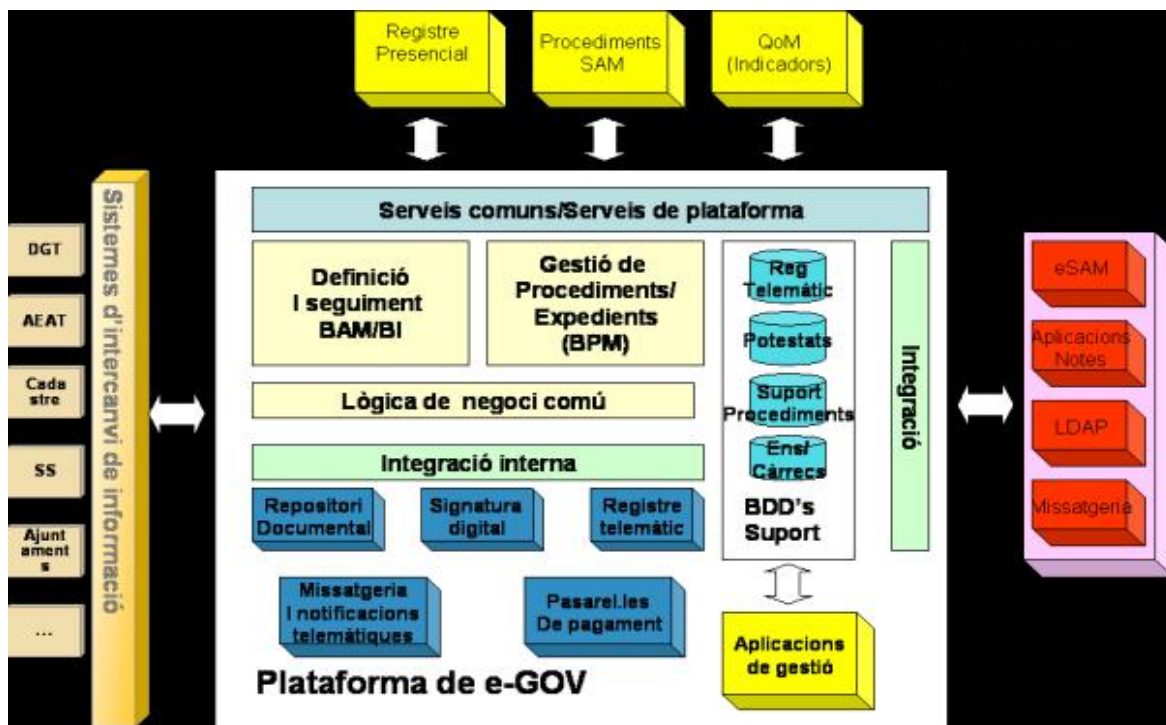
El gobierno electrónico se sustenta en la tecnología como instrumento al servicio de la actividad pública. Por este motivo, hace falta dotar a la Diputació de infraestructuras tecnológicas que garanticen el buen funcionamiento y la continuidad de sus servicios.

Por eso otro de los ejes de todo este proyecto es la definición del modelo de integración de todos los elementos comunes que afectan a todas las áreas de trabajo de la Diputació.

EJE 7: GESTIONAR EL CAMBIO CULTURAL REFERENTE A LOS RECURSOS HUMANOS DE LA ORGANIZACIÓN Y OTROS AGENTES IMPLICADOS.

Un nuevo modelo de gobierno electrónico no implica simples cambios en determinadas herramientas corporativas, sino que se trata de un cambio completo de la manera de hacer las cosas, en nuevos métodos de trabajo y en nuevas formas de relacionarse. Estos cambios requieren de una nueva cultura organizativa y de nuevas habilidades y conocimientos.

4. Principales Módulos de la Plataforma de la Diputació



5. Aplicaciones finales y soporte a la gestión

Aplicaciones finales que aporta este sistema de gobierno electrónico:

- Registro telemático para ayuntamientos y organismos locales
- Sistema de gestión de expedientes del SAM por procedimientos
- Sistema de seguimiento por indicadores

Aplicaciones de soporte y de gestión de datos:

- Porta Firma (gestor de firmas con certificado digital - CATCert)
- Plataforma de Firmas (frontal de gestión de firmas en expedientes)
- Registro de potestades (relación entre actuaciones que implican firma)
- Organismos y cargos (estructura organizativa)
- Soporte de datos para el Catálogo de Servicios
- Repositorio documental (gestor documental y categorizador de docs.)
- Control de acceso (Single Sign On)

- Integración con sistemas de mensajería, Lotus Notes, eSAM, LDAP

6. Servicios Comunes

La Diputació de Tarragona, a través de este proyecto de gobierno electrónico, presta unos servicios comunes a las Administraciones locales que dependen de ella. Estos Servicios son:

Servicio de firma, acreditación y certificación digital

Construcción del módulo de servicios comunes de firma digital para ciudadanos y para el Ayuntamiento, así como el módulo de compulsión de Documentos.

Registro telemático

Construcción de un sistema que permita la entrada de documentos electrónicos en el registro del Ayuntamiento, con conexión con el registro presencial actual. Integración con un sistema digital de custodia de documentos

Repositorio documental

Implantación de un sistema de gestión documental orientado al almacenamiento de documentos electrónicos.

Teletramitación

Implantación de un sistema que dé información al ciudadano sobre el estado de sus trámites y Construcción del módulo de integración con el sistema de tramitación

Workflow – Tramitación dirigida y colaborativa

Implantación de un sistema que automatice los procesos de gestión en un entorno de trabajo colaborativo.

Definición de procedimientos.

Creación de herramientas automáticas y manuales para entrega de documentación en función de la Organización establecida. A modo de ejemplo presentamos un procedimiento realizado durante la fase de consultoría del proyecto.

Identificación y autenticación única (Single Sign On)

Sistemas y procesos que gestionan y controlan la identidad de la persona que ha accedido a recursos de TI y qué es lo que puede hacer cada usuario con esos recursos, cumpliendo con las políticas de la organización.

Cuadros de mando – seguimiento de indicadores

Definición de indicadores de calidad del Servicio e Implantación de un sistema que permita conocer la información de cómo se desarrollan los procesos de Administración Electrónica en la Diputació.

7. Conclusiones

Este proyecto ha supuesto un paso hacia delante para la modernización de la gestión en la Diputació, tanto a nivel de herramientas como a nivel de procesos, así como una mejora de la visibilidad, al extender su ámbito de actuación a la red.

Asímismo, gracias a este importante paso, es mucho más sencilla la interacción entre los distintos niveles de la administración, lo que en definitiva repercute en la mejora del servicio prestado a los ciudadanos, que en definitiva es el principal aspecto que debe motivar todas las actuaciones de la Administración pública, mejorar el servicio que se presta a los contribuyentes.