



# Comunicación

# 180

## **UN NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**

### **Arantza Arbelaitz Gelbenzu**

Directora de Servicios Generales  
Departamento de Industria, Comercio y Turismo

### **Joseba Etxebarria Goikoetxea**

Responsable de Organización y Sistemas  
Departamento de Industria, Comercio y Turismo

### **Ricardo Pereda Goenaga**

Jefe de Proyecto  
Departamento de Industria, Comercio y Turismo

---

## Palabras clave

*Sistema de información, gestión, análisis, diseño, infraestructura, integración, teletramitación*

## Resumen de su Comunicación

*El Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco dispone de un sistema de información formado por un conjunto de aplicaciones informáticas que dan soporte a necesidades concretas definidas durante los últimos años.*

*Estas aplicaciones se fueron desarrollando e implantando de forma individual ó integrándolas con las existentes en momentos distintos. Por lo tanto, las circunstancias de cada momento influyeron en las características de los productos resultantes, tanto desde el punto de vista funcional como en las tecnologías utilizadas (algunas de ellas ya obsoletas) y en el grado de integración de las mismas con el resto del sistema.*

*El Departamento, en su apuesta por implementar el uso de nuevas tecnologías y abrir nuevos canales de comunicación con el ciudadano, se ha planteado la construcción de un nuevo sistema de información en el que estén centralizadas e integradas todas sus aplicaciones, y en el que se incluya como objetivo destacado la implementación de la tramitación telemática de sus procedimientos.*

*La prioridad marcada por el Departamento de promover y potenciar entre sus usuarios la tramitación telemática, se encuentra en total sintonía con el proyecto eAdministración creado por el Gobierno Vasco para potenciar la Administración Electrónica, con la oportunidad y ventaja que supone disponer de una infraestructura creada para tal efecto en la construcción del nuevo sistema.*

## UN NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE TODOS LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Los objetivos generales del nuevo sistema son:

1. Realizar el análisis y diseño de un nuevo sistema que abarque todos los procesos del Departamento.
2. Dentro de estos procesos nos encontramos con los procedimientos de diferente tipología que existen en el Departamento, por lo que el sistema deberá ser válido para todas las familias de procedimientos que existan en el Departamento: ordenación, promoción, certificados y carnés, sanciones, reclamaciones, etc.
3. Este nuevo sistema deberá cumplir completamente con el Modelo Básico de Tramitación del Gobierno Vasco y la visión del ciudadano de la eAdministración.

La base de esta nueva aplicación es idear y definir la infraestructura para todos los desarrollos del Departamento que mecanicen expedientes administrativos, por tanto, deberá incluir un motor de tramitación de procesos y todos los servicios comunes que existan.

- Deberá crearse un motor para la gestión en el BackOffice.
- Otro motor para gestión de la tele-tramitación en el FrontOffice.
- El motor deberá ser el mismo o estar totalmente integrados.
- Servicios tanto para el BackOffice como para el FrontOffice.

El siguiente gráfico representa los módulos del sistema. Por un lado, los servicios horizontales. Por otro lado los verticales: los interfaces que existirán por cada perfil de usuario y las secciones y procedimientos que tendrá el sistema. Estos últimos utilizarán los servicios horizontales.

### *NUEVO SISTEMA A CONSTRUIR*



4. El nuevo sistema deberá lograr una tramitación mixta de los expedientes
  - En un mismo procedimiento unos expedientes podrán ser manuales y otro teletramitarse.
  - Un mismo expediente podrá realizar sus distintos trámites por la vía manual o por la vía de la

teletramitación según interese al ciudadano en cada caso.

5. Este análisis y diseño debe incluir también:

- Rediseño de todas las actuales funcionalidades y secciones mecanizadas (B29+J69(2)+Q98+O35) para migrarlas al nuevo sistema, de forma que se adapten a la nueva arquitectura y filosofía del sistema.
- Revisión funcional de todas estas secciones con los usuarios para incorporar las mejoras necesarias aprovechando la migración.
- Análisis, diseño y propuesta lo más detallada posible de los procedimientos de teletramitación de las secciones mecanizadas, de forma que a medida que se vayan construyendo e implantando dichas secciones, el Departamento tenga implementadas a la vez para cada una de ellas tanto la tramitación "vía papel" como la telemática.

**FASES DE DESARROLLO DEL NUEVO SISTEMA A CONSTRUIR**

		<b>Gestor de Procesos</b>				
ASI	DSI	CSI	IAS	MSI		
		<b>Servicio Horizontal 1</b>				
ASI	DSI	CSI	IAS	MSI		
		<b>Servicio Horizontal 2</b>				
ASI	DSI	CSI	IAS	MSI		
		<b>Servicio Horizontal N</b>				
ASI	DSI	CSI	IAS	MSI		
	Perfil 1	Perfil 2	Perfil N			
	ASI	ASI	ASI	ASI	ASI	
	DSI	DSI	DSI	DSI	DSI	
Escritorio para e.	CSI	CSI	CSI	Sección 1	Sección 2	
Escritorio para e.	CSI	CSI	CSI	Sección 1	Sección 2	
Escritorio para e.	CSI	CSI	CSI	Sección 1	Sección 2	
Escritorio para e.	IAS	IAS	IAS	Sección 1	Sección 2	
Escritorio para e.	IAS	IAS	IAS	Sección 1	Sección 2	
Escritorio para e.	IAS	IAS	IAS	Sección 1	Sección 2	
Escritorio para e.	IAS	IAS	IAS	Sección 1	Sección 2	
Escritorio para e.	MSI	MSI	MSI	MSI	MSI	
Escritorio para e.	MSI	MSI	MSI	MSI	MSI	
Escritorio para e.	MSI	MSI	MSI	MSI	MSI	
Escritorio para e.	MSI	MSI	MSI	MSI	MSI	

6. Este análisis y diseño incluirá el sistema contable de ingresos.

- Pasarela de pagos y recibos bancarios.
- Integración con SIPCA. Todo el tema contable de ingresos y todos los ingresos introducidos y gestionados desde SIPCA.
- Auditoria de cuentas. Mediante consultas e informes se deberá poder comparar la información disponible en los expedientes con la información que provee SIPCA.

7. Este análisis se realizará en fases de forma que se puedan ir obteniendo productos (Análisis y diseño) de los que se pueda ir contratando la construcción e implantación de forma independiente.

8. Establecer una base metodológica y operativa para el desarrollo de este sistema que cubra todo el ciclo (análisis, diseño, construcción, implantación y pruebas y mantenimiento) que, a su vez, sea válido para todo

---

el Departamento.

9. Construcción de pruebas de concepto (pequeños pilotos) que nos permitan validar y comprobar la viabilidad de la integración con la actual infraestructura de eAdministración, así como, las diferentes soluciones técnicas y funcionales que se vayan ideando y asumiendo.

- El objetivo será comprobar la usabilidad y rendimiento de las soluciones de diseño adoptadas antes de continuar el resto del diseño basándose en estas soluciones, y sobre todo, antes de sacar los pliegos de construcción.
- El sistema contemplará la monitorización de los servicios y componentes del sistema, tanto los propios como los externos que utilice

Los esquemas que presentamos a continuación muestran perfectamente las diferencias existentes entre el sistema actual y el nuevo que pretende ser un único sistema de información que de solución y cabida a todo lo anteriormente expuesto de una forma integral y modular, y que garantice su crecimiento con la incorporación de “futuros módulos” sin tener que modificar los ya desarrollados.

## Requerimientos generales del nuevo sistema de información

Los requerimientos generales del nuevo sistema de información se pueden resumir en los siguientes apartados:

1. El nuevo sistema se basará en una arquitectura orientada a servicios (SOA).
2. El nuevo sistema se basará en la nueva infraestructura de eAdministración.
3. Orientación al puesto de trabajo
4. El nuevo sistema deberá estudiar un Workflow basado en puntos de control o estados generales de los expedientes para cada familia de procedimientos.
5. Integración total entre el backoffice y el frontoffice (tele tramitación).
6. El nuevo sistema deberá integrar al Departamento (central) como una oficina más
7. El análisis y diseño tendrá en cuenta la evolución del sistema, con continuas mejoras en distintos puntos simultáneamente
8. El nuevo sistema mejorará y racionalizará el actual modelo de datos
9. El diseño del sistema deberá contemplar la exportabilidad de secciones o funcionalidades completas del sistema
10. El diseño de la arquitectura contemplará las transacciones y caídas de servicios
11. El análisis y diseño tendrán en cuenta el soporte al sistema una vez puesto en marcha.
12. El nuevo sistema permitirá la explotación de datos
13. El nuevo sistema (tanto en el backoffice como en el frontoffice) deberá cubrir todas las expectativas abiertas por “Mis gestiones” dentro de la visión del ciudadano de la infraestructura de la eAdministración

14. Archivo digital. Se debe perseguir el objetivo del expediente electrónico completo
15. Servicio único para la gestión de servicios externos.
16. El nuevo sistema dispondrá de un Directorio de entidades y personas
17. Revisar y mejorar el directorio actual de ubicaciones (RS – Registro de Servicio).
18. Estudiar posibilidades de implementar y dotar de medios a los inspectores y coordinadores de las Oficinas Territoriales y del propio Departamento para ayudarles en la realización de sus tareas de inspección fuera de las oficinas, así como del control, planificación y seguimiento de dichas actuaciones.
19. Revisión de las tablas maestras del sistema.
20. Contemplar la posibilidad de que existan distintos tipos de locales o actividades de las ubicaciones, que dispongan de una serie de instalaciones

## **Requisitos específicos para la tramitación telemática**

1. Análisis y diseño de un portal profesional que aglutine todas las teletramitaciones.
2. Análisis y diseño de un motor general de teletramitación para todos los procedimientos del Departamento.
3. El nuevo sistema deberá tener prevista la incorporación futura y la integración, mientras se funciona en paralelo, de las teletramitaciones ya existentes o en desarrollo.
4. Parte importante del nuevo sistema será el enlace con la aplicación de los colegios P36-VISNET.
5. Interface único de usuario que sirva para cualquier agente externo que colabora en la tramitación anexando documentación al mismo, como OCA's, etc...
6. Registro de autorizaciones por certificado digital.
7. En este momento el Gobierno Vasco sólo admite la firma de IZENPE, pero previsiblemente, se irán homologando otras entidades certificadoras. Por tanto, el nuevo sistema de teletramitación debe soportar esta evolución.
8. Se utilizará el método de reingeniería de procesos para pasar de tramitación manual a teletramitación que surgirá del Estudio de Digitalización que se está realizando en el Departamento. También se utilizarán las metodologías y experiencia que en estos aspectos aporta la infraestructura de eAdministración.
9. Analizar en general y para cada caso particular el impacto del uso de cada tipo de certificado para las tramitaciones a implementar en el sistema.
10. Copia de una solicitud anterior.
11. Analizar soluciones y operativas de trabajo que faciliten, en teletramitación, la corrección de errores que ha cometido un usuario al realizar un formulario o entregar un documento.

## ANEXOS



