



Comunicación

383

GUÍA METODOLÓGICA DE IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Enrique Encina Encina

D.G. Administración Electrónica y Calidad de los Servicios
Consejería de Justicia y Administración Pública
Junta de Andalucía

Palabras clave

Procedimientos, Guía metodológica, metodología, w@nda, implantación.

Resumen de su Comunicación

La guía de implantación de procedimientos y servicios telemáticos pretende ser un marco metodológico que proporcione una herramienta o mecanismo de ayuda para la implantación de procedimientos electrónicos o de la Administración Electrónica en cualquier Consejería u Organismo Autónomo de la Junta de Andalucía y su puesta a disposición de la ciudadanía conforme al Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).

GUÍA METODOLÓGICA DE IMPLANTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS TELEMÁTICOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

1. Antecedentes

La Junta de Andalucía establece su compromiso con la modernización y la calidad de sus servicios públicos con el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, aprobado en Junio del 2002 por el Consejo de Gobierno, y en el que se establecen, entre otros, los proyectos destinados a sentar las bases de la administración electrónica de la Junta de Andalucía.

Todos los proyectos relacionados con la creación de una infraestructura tecnológica que posibilite la Administración Electrónica se desarrollaron según este Plan Director, y está disponible, desde 2003 una base sólida y firme de elementos que posibilitan que cualquier procedimiento o servicio pueda ponerse al servicio de los ciudadanos/as a través del portal "andaluciajunta.es".

Fruto de los trabajos desarrollados bajo el marco de este Plan Director, la Dirección General de Administración Electrónica y Calidad de los Servicios desarrolló las infraestructuras necesarias para la implantación de procedimientos telemáticos conforme al decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet). En concreto, nos referimos a las plataformas @firma, @ries, notario-e, notific@ junto con todos los componentes derivados del Proyecto w@ndA: dominio semántico, guías de tramitación de familias, trew@, model@, w@rdA, @rchivA, w@wa y niw@.

Con todas estas piezas, los diferentes organismos de la Administración de la Junta de Andalucía disponen de los elementos necesarios para construir procedimientos telemáticos y ponerlos a disposición de la ciudadanía. Sin embargo, ante tal cantidad de elementos, tanto tecnológicos como normativos, se hace necesario establecer una guía metodológica que indique de una forma clara todas las etapas por las que tiene que pasar un procedimiento hasta que esté efectivamente disponible para la ciudadanía de forma telemática, desde su concepción hasta su implantación real. Durante este ciclo de vida, los diferentes organismos de la Junta de Andalucía han de tener claro qué componentes de entre los ofrecidos tienen que utilizar, cómo tienen que utilizarlo, en qué orden y cómo va a impactar en su propia estructura técnica y organizativa.

2. Alcance de la guía

Esta guía está dirigida a todas aquellas personas responsables de las diferentes áreas de desarrollo de las Consejerías y Organismos Autónomos que vayan a implantar procedimientos electrónicos en el ámbito de sus competencias utilizando las plataformas y componentes puestos a su disposición.

El escenario de utilización de la guía está determinado por la situación en la que cada Consejería u Organismo Autónomo se encuentre respecto a la Administración Electrónica. Será posible utilizar la guía para una utilización parcial de las plataformas y componentes de Administración Electrónica e incluso con procedimientos no normalizados.

3. Objetivos de la guía

El principal objetivo de la guía es: "Proporcionar una herramienta o mecanismo de ayuda para la implantación de procedimientos electrónicos o de la Administración Electrónica en cualquier Consejería u Organismo Autónomo de la Junta de Andalucía".

Como objetivos generales:

- Normalizar la forma de trabajo sobre los componentes de la Administración Electrónica entre todas las Consejerías/ Organismos Autónomos.
- Alcanzar una mayor eficiencia en la implantación de nuevos procedimientos en el marco de la Administración Electrónica.
- Permitir una reutilización de conocimiento de todos los componentes electrónicos utilizados
- Aportar capacidad de mejora de la solución de Administración Electrónica
- Realizar un control de calidad de las implantaciones
- Difundir las oportunidades de la plataforma

Y como objetivos adicionales:

• Servir de referencia en la normalización de procedimientos según la Guía de Tramitación de Familias (GTF) que corresponda. Se entiende por Guía de Tramitación de Familias la "agrupación no arbitraria de procedimientos bajo el criterio de similitud en el esquema básico de tramitación, documentación de entrada y salida e información". Estas Guías contendrán un esquema simplificado de los procedimientos administrativos, incluyendo su tramitación, documentación de entrada y de salida e información básica para la tramitación e información a proporcionar a la ciudadanía. Se persigue con ello un doble objetivo: La normalización de elementos comunes de los procedimientos y la constitución de una base para la elaboración de las Guías de Tramitación de Procedimientos. La Guía de Tramitación de Procedimientos articula la información específica de los procedimientos. Desarrolladas a partir de las Guías de Tramitación de Familias, contendrán la siguiente información sobre el procedimiento en cuestión:

- Esquema de Familia
- Esquema de tramitación del procedimiento. Situación actual y Esquema rediseñado.
- Relación de mejoras detectadas.
- Ficha resumen del procedimiento.
- Análisis detallado de los datos de tramitación del procedimiento.
- Información básica a la ciudadanía.
- Información para la dirección.
- Modelos de documentos.
- Establecer los requerimientos con los que deben utilizarse las plataformas y componentes de Administración Electrónica en la implantación de procedimientos electrónicos.
- Determinar la normativa funcional de utilización de cada una de las plataformas y componentes de Administración Electrónica de manera que se garanticen las normas establecidas en cada uno de ellos y la tramitación ajustada al modelo definido en la Guía de Tramitación de Familias.
- Servir de apoyo (guía) para la organización de los proyectos de implantación.

Estos objetivos aportarán:

- A los responsables de planificación de sistemas de información departamentales, el esquema de trabajo para adecuar la solución de Administración Electrónica a la realidad en la que trabajan.
- A los responsables de desarrollar las soluciones, la posibilidad de mejorar la eficacia en la implantación de nuevos procedimientos electrónicos sobre nuevos sistemas de información departamentales.
- A los responsables de las infraestructuras de Administración Electrónica (horizontal), una visión

global de cómo se usa la plataforma y la posibilidad de dirigir su evolución hacia las necesidades de las Consejerías/ Organismos Autónomos.

4. Estructura de la Guía

La guía está orientada en una secuencia concreta de etapas:

I. El punto de partida debe ser necesariamente la reflexión interna sobre la estrategia de Administración Electrónica, los condicionantes de partida y los objetivos a cubrir de cada Consejería u Organismo Autónomo. Las conclusiones de esta fase de trabajo habrán de dar respuesta a muchas de las decisiones a tomar dentro de la implantación.

II. A continuación se proyectan los pasos a seguir para llevar a cabo el proyecto de implantación de la Administración Electrónica sobre la situación concreta de cada Consejería u Organismo Autónomo y la anterior reflexión estratégica.

III. Una vez superada esta etapa, la base sobre la que debe apoyarse la guía son los procedimientos administrativos; bien sea la Guía de Tramitación de Familias o bien la Guía de Tramitación de Procedimientos si esta disponible.

IV. La última etapa se orienta a diseñar los sistemas de información que conformarán la solución y la configuración de los mismos. Este planteamiento debe abarcar tanto a los sistemas de información de la Administración Electrónica como a los requerimientos de información que imponen las necesidades sectoriales particulares [lógica de negocio propia]. Además, la guía de implantación proporciona la forma en la que los distintos componentes de Administración Electrónica han de configurarse y una serie de buenas prácticas de uso asociadas a la realidad concreta.

Esta guía se articula en los siguientes elementos:

- El primer nivel es la metafase, que responde a una agrupación de fases con un resultado concreto.
- Cada una de las fases se divide en tareas que recogen:
 - Objetivos
 - Actividades a realizar
 - Participantes
 - Documentos a utilizar
 - Técnicas, herramientas y medios de trabajo
- Cuando sea preciso la metodología aportará plantillas de uso que facilitarán el uso de la misma. Las plantillas no pretenden ser exhaustivas y en todo caso servirán de complemento y/o ayuda para el desarrollo de las actividades y tareas mencionadas en la Guía.
- Además la Guía dispone de un Glosario de Términos para facilitar la comprensión de la terminología utilizada en la propia Guía, así como, la procedente del Proyecto W@nda.

5. Metodología de implantación de procedimientos electrónicos

