

# 20

## MARCO DE COOPERACIÓN CON LAS UNIDADES DE INFORMÁTICA DISTRIBUIDAS

Concepción Hortigüela Hortigüela

Directora de la Oficina de Planificación Estratégica y Relaciones  
Oficina de Planificación Estratégica y relaciones. Subdirección General de Informática.  
Tesorería General de la Seguridad Social .Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Francisco Javier Martínez Abad

Jefe de Área de Relaciones  
Oficina de Planificación Estratégica y relaciones. Subdirección General de Informática.  
Tesorería General de la Seguridad Social .Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Amparo Sanz Salvador

Consultora  
Oficina de Planificación Estratégica y relaciones. Subdirección General de Informática.  
Tesorería General de la Seguridad Social .Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales



## 1. SITUACIÓN ACTUAL DE LAS UNIDADES PROVINCIALES DE INFORMÁTICA Y LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Las Unidades de Coordinación Informática están ubicadas en las Direcciones Provinciales prestando servicio a las Entidades Gestoras de la Seguridad Social, su ámbito de actuación y de atención se aplica no-solo a las Direcciones Provinciales, sino a toda la red de oficinas periféricas, que existan en la provincia debido al alto grado de automatización que tienen las tareas de gestión.

Las principales funciones que se desempeñan en estas unidades de informática, responden a los siguientes objetivos:

- Soporte directo en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de las directrices corporativas de la Gerencia de Informática en las Direcciones Provinciales.
- Asesoramiento y soporte a las necesidades que surgen de la Gestión Provincial.

Obedeciendo a estos objetivos, las principales funciones que hoy se realizan son las siguientes:

### **Soporte en la implantación de las directrices de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social**

Debido al elevado grado de automatización que han sufrido los procesos que realiza la Gestión Provincial, han ido surgiendo las funciones que tienen que desempeñar las Unidades de Informática, que se centran fundamentalmente en:

- Atención al usuario y formación en cuestiones tecnológica
- Gestión y mantenimiento de la infraestructura tecnológica con la que cuentan las Direcciones provinciales y su red de oficinas.
- Soporte y apoyo en la implantación de los nuevos proyectos

### **Asesoramiento y soporte a las necesidades de la Gestión provincial**

Dentro de este marco, al encontrarse las Unidades de informáticas involucradas como medio de soporte a la gestión provincial, surgen nuevas demandas, han provocado que se realicen las siguientes funciones:

- Asesoramiento en materia tecnológica a la dirección de la provincia
- Desarrollo de aplicativos coyunturales en cada Dirección Provincial

### **1.1. Principales debilidades detectadas en las Direcciones Provinciales**

La Gerencia de Informática, considera conveniente mejorar una serie de aspectos para ordenar, y planificar los trabajos de las Direcciones Provinciales, principalmente en tres temas importantes:

#### **En el marco de las relaciones**

Debido al complejo posicionamiento de las Unidades Provinciales de Informática dentro la Organización, se debe crear un marco de trabajo, donde se establezcan los medios y procedimientos oportunos para que exista el adecuado flujo de comunicación entre la Gerencia y la propia Dirección Provincial.

En el marco de previsión de las actuaciones tecnológicas

Actualmente las necesidades que demandan la gestión provincial, son tramitadas como peticiones puntuales, sin existir un plan de actuaciones tecnológica que permita obtener información, de cuales son las necesidades con suficiente anticipación, que permita planificar a la Gerencia para dar una respuesta rápida a las demandas provinciales.

### En el marco de la automatización de las necesidades de gestión

Nos encontramos que existen “pequeños desarrollos” que facilitan la gestión interna e incluso automatizan mejoras en los procedimientos de la gestión provincial, encontrándonos con los siguientes inconvenientes:

- Multiplicidad de aplicativos, desarrollados en distintas Direcciones Provinciales con idénticas funcionalidades.
- Falta de homogeneización en herramientas y métodos – no hay estándares
- Escasa documentación y procedimientos para el mantenimiento de las aplicaciones locales.
- Dispersión de información.
- Falta de personal cualificado para asumir estos desarrollos en algunas direcciones provinciales

### 1.2. El papel de la Gerencia de Informática dentro de la Informática Provincial

La Gerencia de Informática, antes Subdirección General de Informática, inicia en el año 2002 una revisión de su gestión y organización interna, orientada a dar servicio a la Gestión y atender sus nuevas necesidades en base a tres pilares –proyectos de nuevas necesidades, servicios de las necesidades comprometidas y las relaciones para conseguir el alineamiento con la gestión, definiéndose una nueva organización funcional.

En esta nueva estructura funcional surge la Oficina de Planificación Estratégica y Relaciones, con los siguientes objetivos:

- Promover el alineamiento de las estrategias de la Organización de la Subdirección con la Gestión.
- Gestionar las relaciones con el cliente de Gestión.
- Apoyo directo a las Unidades Provinciales de Informática en las Entidades Gestoras de la Seguridad Social.

## 2. EL VALOR DE LOS EXPERTOS EN LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN PROVINCIAS

Las Direcciones provinciales cuentan con “desarrollos coyunturales” como respuesta de las necesidades de la Gestión provincial, contando con un potencial humano, de gran experiencia en el desarrollo de aplicaciones, puede ser reutilizable para un trabajo de colaboración en las T.I.C. entre las Unidades de Informática Provincial y la Gerencia de Informática.

Es de significar, que existen perfiles profesionales en las direcciones provinciales muy heterogéneos, y dependiendo del tipo de provincia podemos contar con responsables de equipos de trabajo, analistas, técnicos de sistemas y programadores entre otros.

Actualmente ya existe colaboración para llevar a cabo todas las tareas de la gestión interna que requiere la organización provincial (administración, control y vigilancia de los sistemas, actualización de software, etc..) con la Gerencia de Informática mediante el uso de herramientas disponibles en la Intranet corporativa (portal.ss), tales como:

- Ayuda On-line (Guías de instalaciones, manuales de uso, normativas y estándares)

- Guías de incidencias y aplicativos que tramitan las incidencias informáticas hasta su resolución
- Software para la distribución a nivel nacional
- Foros de discusión temáticos

Esta labor de colaboración está arropada por los medios tecnológicos que dispone la Seguridad Social, lo que facilita que se desarrollen tareas conjuntas y coordinadas, con independencia de la ubicación física, tales como correo corporativo, los portales, servicios web, etc., todo ello bajo una red de comunicaciones que da servicio a todas las oficinas de la red nacional.

### 3. Propuestas para el trabajo de colaboración

Conscientes del potencial de expertos que tiene la Organización dispersos en la geografía, se considera importante llevar a cabo una serie de propuestas que se abordarían escalonadamente, lo que nos permitirá tras una primera fase inicial de toma de contacto y recopilación de la información ir evolucionando hacia un sistema ideal de cooperación de trabajo distribuido para el desarrollo de proyectos tanto provinciales como corporativos.

Las fases propuestas son las siguientes:

- Fase I “Organización del Conocimiento”
- Fase II. “Estandarización de medios”
- Fase III “Coordinación de equipos”
- Fase IV “Foro Virtual de Desarrolladores”

#### 3.1. Fase I “Organización del Conocimiento”

La Organización deberá ser capaz de recopilar información del conocimiento disperso (tanto de los fines como en los medios utilizados) que existe en las Direcciones Provinciales sobre los desarrollos provinciales con el objetivo de:

- **Crear** un “Catálogo de aplicaciones”, donde estén identificados de forma clara los objetivos del desarrollo, identificándose requisitos básicos como:
  - Descripción funcional de la aplicación.
  - Área/s de Gestión a la que afecta el desarrollo.
  - Identificación del entorno de desarrollo (web, cliente-servidor, etc) y las herramientas a utilizar.
  - Documentación exigible (manuales de uso y procedimientos para el mantenimiento, etc..).
  - Equipo responsable del desarrollo.
- **Difundir** el “Catálogo de aplicaciones” dentro de la Organización , utilizado medios como la Intranet, con herramientas de gestión documental y de contenidos. Facilitando a los usuarios herramientas de consultas temáticas (por tipo de plataforma tecnológica, área de gestión que cubre la aplicación, equipo de trabajo, etc..).
- **Mantener** el “Catálogo de aplicaciones”, proporcionando medios ágiles que permitan al personal disperso en las DD.PP, dar de alta nuevos desarrollos o modificando los ya existentes bajo un sistema tutelado.

### 3.2. Fase II “Estandarización de Medios”

Los objetivos marcados en esta fase están encaminados al establecimiento de un marco tecnológico para los futuros desarrollos provinciales, con el fin de garantizar los servicios básicos y poder dar respuesta a las necesidades coyunturales de la Gestión provincial de forma ordenada y homogénea.

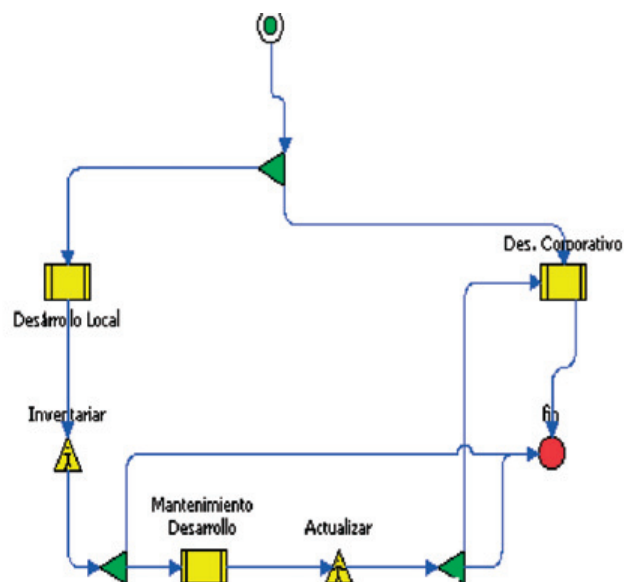
- **Establecer** “Normativa y Estándares” que se aplicarán a los desarrollos locales, de forma previa a su puesta en servicio, con el fin de garantizar que no se generen incidencias sobre los servicios existentes, tales como:
  - Metodologías para el desarrollo, con el fin de garantizar homogeneidad para todos desarrollos.
  - Normativas para garantizar los niveles de servicio, estableciendo controles de calidad.
  - Los procedimientos posteriores a la obtención de datos corporativos deben garantizar el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.
- **Dotar de las herramientas** más adecuadas para el desarrollo de las aplicaciones provinciales, con el fin de estandarizar todos los entornos y facilitar las labores de mantenimiento.
- **Proporcionar la plataforma** de desarrollo que más adecuada

No podemos olvidar en esta fase el papel importante que debe asumir la Organización para formar a los usuarios en las nuevas tecnologías a implantar.

### 3.3. Fase III “Coordinación de equipos”

Una vez conseguida la estandarización de los medios, es necesario llevar a cabo la reutilización de los equipos de trabajo, mediante una coordinación de los mismos proponiéndose lo siguiente:

- **Fijar el procedimiento**, que a modo de propuesta se presente el siguiente esquema:



Las tareas principales son las siguientes:

1. Comunicación del inicio de un nuevo desarrollo local, con la identificación de todos los requisitos.
2. Identificación del tipo de Desarrollo.
  - a. Corporativo
  - b. Local o provincial
3. Desarrollo local del proyecto.
 

Tras el establecimiento del ámbito del desarrollo, en este caso local, se debe proceder de la según la realización de tareas del tipo:

  - Comunicación a la Dirección Provincial de la viabilidad del desarrollo.
  - Establecimiento de protocolo de comunicación: Para cada desarrollo se deberá definir el sistema de comunicación e información.
  - Formar el equipo de trabajo: El quipo estará formado por personal de la D.P
    - Control de calidad del proyecto: , tanto en la documentación como en la entrega de software.
4. Inventario del desarrollo y difusión.
5. Mantenimiento de los desarrollos provinciales.
  - Mantenimiento de los aplicativos que sean de interés, haciéndolos escalables para su implantación en el ámbito nacional.
  - **Identificar la función de organización dentro de la Gerencia de Informática**

Se considera importante establecer un equipo de trabajo, que coordine, inventaríe, haga seguimiento y apoye a los desarrollos provinciales desde la Gerencia, cuyas funciones serán las siguientes:

    - Hacer seguimiento de los desarrollos estableciendo los controles de calidad.
    - Llevar a cabo el mantenimiento del registro de aplicaciones provinciales.
    - Establecer los canales de comunicación para la difusión (estándares, metodologías, registro de aplicaciones, etc..).
    - Crear un foro de trabajo para los equipos de desarrollo.
    - Extensión de estas aplicaciones locales a otras DD.PP.
  - **Establecer los controles de calidad**, que garanticen tanto el cumplimiento de las normativas de seguridad, confidencialidad, como de los niveles de servicio.

#### 3.4. Fase IV “Foro Virtual de desarrolladores”

Los objetivos que se pretende conseguir en esta fase son los siguientes:

- **Obtener productos** que satisfagan las necesidades de la Gestión provincial que a su vez pueda ser reutilizable para el resto para otras Direcciones provinciales, posible mediante el desarrollo tutelado bajo estándares, normativas y control de calidad
- **Formar parte de los equipos desarrollo de la Gerencia de Informática**, desarrollando módulos perfectamente diseñados que podrán ser exportados a otros proyectos.

#### 4. ¿DÓNDE NOS ENCONTRAMOS?

Sobre las propuestas para llegar al establecimiento de colaboración de equipos de trabajo distribuidos para el desarrollo de componentes reutilizables en proyectos corporativos o locales, ya se ha empezado a trabajar, realizándose tareas que pudieran estar comprendidas en las dos primeras fases de la propuesta como son:

- Estudio y catalogación de la información existente sobre aplicaciones provinciales, para poder extraer estadísticas, determinar el alcance de la información existente y poder pasar a definir posteriormente cómo debería ser el catálogo y cual será medio más adecuado para su difusión y mantenimiento.
- Se están realizando estudios para la dotación de herramientas para el desarrollo de aplicaciones Web, identificando las herramientas de desarrollo más adecuadas.
- Estudio de arquitectura de desarrollo para las Direcciones Provinciales. Ya es una realidad en “piloto” la plataforma de las intranet provinciales integradas dentro de la intranet corporativas, donde se comparte la imagen corporativa permitiendo al usuario navegar tanto en los contenidos corporativos como los estrictamente locales – estáticos y dinámicos-.
- Paralelamente a la propuesta de herramientas, se está llevando a cabo un estudio de los niveles de capacitación existente en las Direcciones Provinciales orientado a las nuevas herramientas.