

DE LA INTEROPERABILITAT A LA TRANSFORMACION

Iniciativa de Interoperabilidad en la Generalitat de Catalunya

Resumen de la Comunicación.

La Generalitat de Catalunya, en su iniciativa de Administración Electrónica, esta apostando por la interoperabilidad como gran aliado de la mejora organizativa y modernización. Esta ponencia pretende mostrar como se ha conseguido, que aspectos se han trabajado (interoperabilidad de información, de servicios y sistemas) y dar una pequeña guía y recomendaciones a todas aquellas administraciones que estén trabajando en esta materia; así como la estrategia que estamos siguiendo en la Generalitat de Catalunya para su implantación en los diferentes Departamentos y organismos. Es por tanto no una visión únicamente tecnológica, sino también las repercusiones jurídicas y organizativas que requiere desde el marco del modelo catalán de interoperabilidad.

Consol Cervera

ccervera@gencat.net

Directora de la Oficina para el Desarrollo de la Administración Electrónica
Generalitat de Catalunya

Sonia Carabante

sonia.carabante@gencat.net

Responsable del Centro de Competencia de Administración Electrónica
Generalitat de Catalunya

DE LA INTEROPERABILIDAD A LA TRANSFORMACIÓN

1. ¿Que es la iniciativa de Interoperabilidad para la Generalitat de Catalunya?
2. Pilares de la interoperabilidad
3. Beneficios de adoptar la iniciativa de Interoperabilidad.
4. Pasos para obtener una iniciativa de Interoperabilidad Sostenible.

1. ¿Que es la iniciativa de Interoperabilidad para la Generalitat de Catalunya?

La complejidad tecnológica que tenemos todas las administraciones, es un hecho, es por ello que en la Generalitat de Catalunya durante los últimos dos años se ha realizado esfuerzo adicional para poder dar respuesta a la realidad de descentralización organizativa y tecnológica, a través de un impulso a las soluciones corporativas como herramientas de reutilización y optimización de los esfuerzos de modernización.

Las grandes líneas de mejora se iniciaron con la Interoperabilidad como primera gran área de la cual toda la organización se puede beneficiar.

Interoperabilidad es para nosotros la habilidad de compartir información y/o funcionalidad entre organismos, personas y sistemas mediante la estandarización.

Con esta definición damos cobertura no solo a la **interoperabilidad de información** y eliminación de peticiones de documentos a los ciudadanos, entre organismos de la Generalitat, sino también a la **interoperabilidad de funcionalidad** a través de módulos comunes que ofrecen funcionalidad paquetizada a toda la Generalitat, favoreciendo la reutilización y la optimización de los recursos de forma corporativa y por último la **interoperabilidad de sistemas** a través de la integración de los mismos.

Interoperabilidad de información

Este aspecto asegura que se elimine la petición de información que ya podemos obtener de manera telemática, bien por que ya la tenemos o por que nos la ofrecen otros organismos, administraciones, etc. Un claro ejemplo es el certificado de empadronamiento que actualmente gestionan los Ayuntamientos y al cual la Generalitat podemos acceder desde un solo punto y ofrecerlo a todos nuestros organismos.

Interoperabilidad de funcionalidad

Este aspecto asegura la reutilización de funcionalidad paquetizada y ya disponible por parte de algún organismo y que puede ser reutilizada por otros, reduciendo coste y tiempo de desarrollo de las soluciones y simplificando las funcionalidades que ofrecemos a nuestros empleados así como a nuestros ciudadanos/empresas. Un ejemplo es el modulo común de Notificaciones Telemáticas, común para todos los procedimientos, al cual las distintas aplicaciones acceden desde la plataforma corporativa de interoperabilidad; a su vez los ciudadanos/empresas y empleados públicos pueden acceder a un solo punto para poder gestionar sus notificaciones.

Otros módulos comunes son: Envío SMS, pasarela de pagos, firma digital, etc.

Interoperabilidad de sistemas.

Una plataforma de interoperabilidad no solo permite el intercambio de información, el ser el punto de acceso a funcionalidad paquetizada sino que en su vertiente más tecnológica permite la integración de sistemas, simplificando el mapa tecnológico, ya que una misma plataforma permite dar uso a tres tipos de necesidades.

2. Pilares de la interoperabilidad

Para dar cobertura a los tres aspectos clave de la interoperabilidad, hemos estado trabajando en los 4 pilares que los sustentan:

- 2.1. Información
- 2.2. Cobertura Legal
- 2.3. Organización y Recursos
- 2.4. Tecnología

2.1 Información.

Antes de iniciar cualquier acción para implementar una solución de Interoperabilidad es necesario conocer cuantitativamente de que estamos hablando, es por ello que se ha realizado un estudio detallado de todas las necesidades internas de la Generalitat de Catalunya, tanto como emisor como receptor de datos e información. Toda esta información esta recogida en una base de datos que nos aporta el Mapa de la Interoperabilidad, punto de partida para conocer nuestra realidad y poder definir los planes de acciones necesarios para poder simplificar la necesidad de transmisión de datos e información entre los distintos organismos.

2.2 Cobertura Legal.

Existe un marco legal que regula los procedimientos administrativos y que nos facilita la adopción de muchas de las iniciativas en materia de administración electrónica. Por otro lado, para poder interoperar es necesario tener una cobertura jurídica adecuada, es por ello que durante toda la iniciativa de implantación de la Interoperabilidad en la Generalitat de Catalunya hemos tenido especial consideración a este aspecto clave.

Marco Jurídico:

- Europeo: e-Europe 2005, i-Europe 2010
- Estatal: Ley 30/1992 la cual regula el no poder pedir a los ciudadanos lo que ya tiene la administración. Pero sobretudo la Ley 11/2007 que hace referencia a no solo lo que la administración tiene, sino lo que cualquier administración tiene, interoperabilidad da respuesta a esto.

Acciones específicas en la Generalitat de Catalunya:

- Acuerdo de Gobierno que faculta al Consejero de Gobernación para firmar convenios en nombre de toda la Generalitat de Catalunya para el intercambio de datos.
- Convenio Marco de Interoperabilidad, cuyo objetivo es el impulso de la colaboración entre las distintas administraciones publicas catalanas para facilitar la interoperabilidad de sistemas y hacer posible el intercambio de datos y certificados telemáticos entre ellas, para sus respectivas actividades administrativas.
- Acuerdo de Gobierno para el Impulso de la Interoperabilidad.
- Decreto de Impulso de la Administración Electrónica.

2.3. Organización y Recursos

Los recursos han sido el principal elemento que ha contribuido de forma positiva al implantar nuestra iniciativa de Interoperabilidad, ha sido también el que mas esfuerzo nos ha comportado.

Existe gran diferencia entre dos tipos de recursos, los económicos y los humanos.

Recursos Económicos, son necesarios para cualquier actuación y nosotros tenemos el soporte del gobierno de la Generalitat en este aspecto. No obstante nuestra petición como responsables de la Iniciativa a nivel corporativo, fue mas allá de lo que se puede considerar necesario (aspectos técnicos, equipos de proyecto, formación, etc.); nuestros recursos económicos también dan cobertura a las necesidades de los distintos organismos para poder adoptar la interoperabilidad, es decir, todas aquellas actuaciones (principalmente técnicas) que el organismo emisor debe realizar para poder ofrecer corporativamente la información. Con esta política de contribución a la adopción de la interoperabilidad hemos ganado adeptos a la iniciativa.

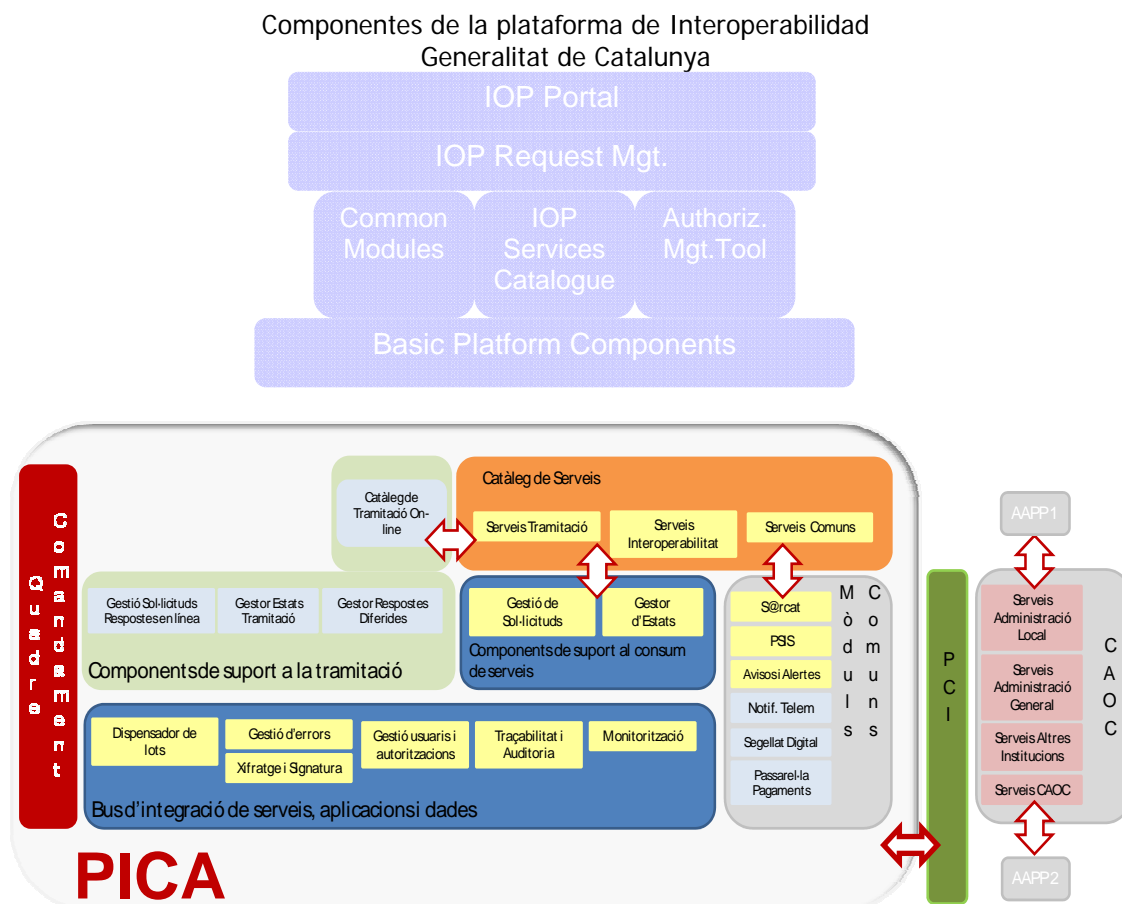
Recursos Humanos son los que realmente aseguran el éxito o el fracaso de este tipo de iniciativas. En nuestro caso, debido principalmente a la gran dedicación que se les ha dado, están siendo un aliado para el éxito de la iniciativa. Desde la oficina para el desarrollo de la Administración Electrónica se esta acompañando de la mano a los equipos impactados por la iniciativa, ayudándonos en todo momento, dándoles formación y haciéndoles participes en la definición de servicios de interoperabilidad en los que participen.

A los empleados públicos la iniciativa de Interoperabilidad les afecta directamente en su trabajo diario, es por ello que su reacción ante los cambios que comporta en su rutina es muy importante. Nuestra política ha sido de simplificación y facilitación del trabajo a realizar, en todo momento hemos tenido muy claro que NO debemos añadir complejidad y trabajo a sus actuales responsabilidades, como ejemplo, hemos eliminado la obtención de cierta información en papel, por la obtención de información de forma digital y automática; el aspecto automático es el que les náyade valor a su trabajo, no se trata de pasar del papel a tener que ir a una aplicación a buscar la información que esta en el sistema, sino que sea el sistema que lo vaya a buscar automáticamente durante el proceso administrativo que este realizando el empleado publico. Este es el gran valor, el utilizar la interoperabilidad para Transformar la forma de trabajar y añadir valor.

En cuanto a la Organización, nos hemos enfocado en conseguir cambios culturales y de forma de trabajar, algunos de ellos son mas difíciles de llegar a la situación ideal, otros lo son menos pero el trabajo es constante y no se puede dejar en ningún momento.

- Cambio en la manera que estamos acostumbrados a pensar, debemos pensar como Organización única y no departamentalmente, debemos pasar de pensar en MI información a NUESTRA información.
- Cambio en la regulación a nivel departamental sobre la petición de documentación en los trámites administrativos, podemos y debemos sustituir papel físico por traspaso automático de datos utilizando la plataforma de interoperabilidad corporativa. Todos los trámites deben ser redefinidos con una mentalidad de interoperabilidad y transformación.
- Cambio en la petición a los ciudadanos/empresas. Debemos pedir su autorización para poder interoperar su información y así hacerles los tramites administrativos más sencillos, evitando desplazamientos para obtener datos que nosotros podemos conseguir por vías telemáticas.
- Cambio tecnológico, con impacto en los back office departamentales, para conectarse a plataforma de interoperabilidad corporativa, no solo como emisores de servicios sino también consumidores.
- Cambio en el tipo de peticiones, aprovechar las peticiones en lotes vs. Peticiones individuales de servicios de interoperabilidad, este es el beneficio tangible al empleado publico, reduciendo también el tiempo de respuesta al ciudadano/empresa.

2.4. **Tecnològica** (esta parte será desarrollada mas en detalle en la presentación que se realice en Tecnimap)



En la siguiente lista os mostramos los servicios/información que actualmente están disponibles:

Interoperabilidad de Información:

- Datos empadronamiento.
- Cambio de domicilio
- Titulo de Familia Numerosa
- Agencia Tributaria (AEAT)
- Tesorería de la Seguridad Social (TGSS)
- Colegio de Arquitecto – documentación visada.

Interoperabilidad de Servicios:

- Notificaciones Telemáticas(e-Notum)
- Formularios Electrónicos
- Modelo de Interoperabilidad Semántica
- Archivo digital (i-Arxiu)
- SMS
- Pasarela de Pagos

3. Beneficios de adoptar la iniciativa de Interoperabilidad

El principal beneficio es la mejora de la relación entre nuestros ciudadanos/empresas con la Generalitat de Catalunya, ya que podemos ser una administración más proactiva y más transparente haciéndole la vida más fácil. Esto lo podemos conseguir gracias a:

- Trabajo en equipo (toda la Generalitat), con mentalidad abierta y con interés en compartir.
- Simplificación procedimental, lo que implica una mejora en la eficiencia de la Generalitat
- Reusabilidad, permitiéndonos reducir el tiempo de desarrollo tecnológico y obtener una reducción en los costes.

4. Pasos para obtener una iniciativa de Interoperabilidad Sostenible.

Con nuestra experiencia, hemos comprobado que es necesario tener en cuenta todos los aspectos para que la iniciativa de interoperabilidad sea sostenible. Los pasos necesarios son:

1. Definir el Objetivo, definir que es lo que se quiere conseguir, enfocándose en simplicidad en las transacciones administrativas
2. Identificar las personas/equipos clave para el proyecto y las acciones para su participación y compromiso con la iniciativa. Identificar no solo aquellos que la apoyan positivamente sino también los mas reacios; todos son importantes
3. Dar cobertura legal / jurídica a todos los aspectos de la iniciativa de interoperabilidad
4. Obtener los recursos económicos adecuados, para el desarrollo de la iniciativa a nivel corporativo y también para los esfuerzos que los distintos organismos deben realizar para ofrecer servicios de interoperabilidad
5. Enfocarse en la mejora interna de los procesos administrativos. Ayudar al empleado público en la reducción de las tareas para que se puedan enfocar en tareas de mayor valor añadido. Los ciudadanos/empresas percibirán positivamente las consecuencias.
6. Realizar la solución tecnológica con un enfoque en la reducción del "time to market" de los servicios de interoperabilidad.

En la Generalitat de Catalunya hemos realizado grandes acciones y proyectos enfocados a la e-administración, ahora estamos enfocados en la i-administración pero con una consecuencia e impacto en la t-administración.