

Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de las Administraciones Públicas.

TECNIMAP 2010. Zaragoza

Sesión 1 AUDITORIO- 7 de abril de 2010. 16,00 a 18,00 h

Experiencias y enseñanzas prácticas de la aplicación de la Ley 11/2007 y su normativa de desarrollo.		
Moderadora: Dña. Consuelo Rumí Ibáñez Secretaría de Estado para la Función Pública. Ministerio de la Presidencia		
Ponente	Cargo	Organización
D ^a María Pérez Naranjo	Directora General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos	Consejería de Justicia y Administración Pública. Junta de Andalucía
D. Fernando Díaz Yubero	Director del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales	Agencia Estatal de Administración Tributaria - MEH
D. Antonio López-Fuensalida Sánchez-Paulete	Director General de Desarrollo de Tecnologías de la Información	Departamento de Informática del Ayuntamiento de Madrid
D. Fernando de Pablo Martín	Director General para el Impulso de la Administración Electrónica	Ministerio de la Presidencia
D. Ricardo Caveró Arceiz	Director de Ciencia y Tecnología.	Ayuntamiento de Zaragoza.

RESUMEN PRESENTACIONES:

El Director General para el impulso de la Administración Electrónica, D. Fernando de Pablo, que moderó la Sesión al no poder asistir la Secretaria de Estado para la Función Pública, D^a Consuelo Rumí, se refirió al proceso de adaptación de los procedimientos a lo requerido por la Ley 11/2007, señalando que ya están en servicio el 96% de los considerados de "alto impacto" en la ciudadanía, y el 86% de todos los procedimientos inventariados en la AGE, y como, en el informe sobre la situación de la Administración electrónica en los diferentes países que publica la ONU, España se sitúa en 9^a posición, tras haber mejorado la misma en el último año, en que ocupaba la vigésima plaza, merced al impulso derivado de lo establecido en la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y, específicamente, en su disposición final tercera. Se refirió también al uso que los ciudadanos hacen de las nuevas posibilidades que las Administraciones han puesto a su disposición, reconociendo que es todavía escaso, si bien ha habido un incremento notable en los últimos meses. Se refirió a las grandes líneas de actuación que se están desarrollando, a las infraestructuras que el Ministerio de la Presidencia mantiene y evoluciona para que sean utilizadas por todas las administraciones en el despliegue de su oferta de Administración electrónica, y a los retos pendientes, entre los que destacó la necesidad de hacer un esfuerzo en la formación de los empleados públicos, simplificar y racionalizar la actividad procedimental administrativa utilizando intensivamente las nuevas posibilidades de comunicación con los ciudadanos, y consolidar la gestión en el nuevo marco, concluyendo que el éxito de la Administración Electrónica se medirá por el uso real que de ella hagan los ciudadanos.

D^a María Pérez Naranjo, Directora General de Modernización e Innovación de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía se refirió al proceso seguido por la administración de la Comunidad Autónoma andaluza. Un proceso que empezó con el Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios, 2002-2005 (PLADOCS), en cuyo marco se promulgó el Decreto 183/2003, que regula la información a la ciudadanía y los trámites administrativos por medios electrónicos. Se siguió con la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía, 2006-2010, y, ya en el marco del Estatuto de Autonomía de 20 de marzo de 2007, con la Ley 9/2007 de la Administración de la Junta de Andalucía. En los últimos meses la actividad se organiza conforme al Plan de Medidas de Simplificación de procedimientos administrativos y

agilización de trámites 2009-2010. Señaló como elemento significativo el registro electrónico de Entrada y Salida, que ha pasado de recibir 3.069 escritos en 2004 a 1.269.837 en 2009, lo que supone el 15% de todos los escritos recibidos por la administración autonómica. Se trabaja en el cumplimiento efectivo de la Ley 11/2007, y en la potenciación del Punto de acceso electrónico general a todos los servicios, la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (Clara). Concluyó resaltando la importancia de estudiar cuales son las expectativas de los usuarios, la importancia de la consideración del proyecto del avance de la Administración electrónica como cuestión que sobrepasa el ámbito técnico, y de ahí la relevancia política necesaria para llevar a cabo un proyecto revolucionario, y la cooperación interadministrativa como elemento necesario para la consecución de objetivos.

El Director del Departamento de Organización, Planificación y Relaciones Institucionales de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, D. Fernando Díaz Yubero se refirió al esfuerzo realizado por la Agencia Tributaria, inventariando los procedimientos y servicios de la AEAT, y adaptándolos a los requerimientos de la Ley, señalando como fruto de la tarea la Sede electrónica, y, especialmente el concepto de "mis expedientes", en que un ciudadano contribuyente encuentra todos los expedientes, en trámite, y no prescritos, que tiene en su relación con la AEAT. Señaló como lecciones aprendidas la normalización, de procedimientos, servicios y trámites, para poder llevar a cabo una presentación agregada de todos ellos, y la necesidad de trabajo en equipo, por la relevancia interdisciplinar del mismo. Dijo que el trabajo todavía no ha acabado, pues de la simplificación, interrelación, y orientación al ciudadano de todos los servicios está naciendo una nueva manera de realizar la función propia de la AEAT, y de las relaciones internas, siendo necesaria mucha formación a todos los empleados, y señaló como reto pendiente conseguir la utilización efectiva por los ciudadanos, para lo que han de encontrarse indicadores significativos que permitan medir el avance, y llevar a cabo políticas que incentiven una demanda que, aunque crece, puede hacerlo a mas ritmo. El Director General de Desarrollo de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Madrid presentó el Mapa Global de Sistemas con el que se organiza el desarrollo de servicios electrónicos en el Ayuntamiento de Madrid. Su línea estratégica está marcada por la renovación de los Sistemas de Información corporativos, y por el desarrollo de la Administración electrónica. Durante los años 2005-2007 se trabajó en los componentes básicos del modelo, dedicando el periodo 2008-2010 a la consolidación, evolución e innovación. En el modelo hay una serie de sistemas verticales (Padrón, Urbanismo, Tributos, Servicios sociales, Medio Ambiente, Seguridad, SSII Departamentales), de atención al desarrollo de las principales responsabilidades del municipio, y una serie de sistemas transversales (Económico financiero, Recursos Humanos, Contratación, Patrimonio) para la asistencia a la gestión de los servicios administrativos comunes, enmarcados por un conjunto de sistemas de asistencia a la gestión (BPM, Archivo y gestión documental, gestión del conocimiento, plataforma de seguridad, Cuadros de Mando, servicios GIS), y todos un conjunto de servicios básicos de Administración Electrónica (Registro, Firma, Pago, Formularios, Custodia de documentos, Notificación, Multicanalidad, Interoperabilidad), que alinean toda la actividad. El desarrollo se está viendo influenciado por las restricciones presupuestarias provocadas por la crisis, y por el impulso recibido de las exigencias de la Ley 11/2007. Como consecuencia ha de extremarse la selección de objetivos, y tener conciencia de que el proceso de adaptación al nuevo marco de relación con los ciudadanos ha de ser necesariamente lento, y evitar perderse en perseguir objetivos utópicos.

El Comisario Jefe del Área de Informática de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, D. José Luis Díez Aguado se refirió al proceso seguido por el DNI electrónico desde que, en diciembre de 2004 el Consejo de Ministros acordó el lanzamiento del proyecto, que vio la luz el 16 de marzo de 2006, con la entrega del primer DNI electrónico a una ciudadana en Burgos. Hoy se distribuyen 500.000 DNI mensuales, hay 15.400.000 documentos en manos de ciudadanos, y a fin de año se alcanzará la cifra de 20.000.000. Se espera avanzar en el uso, todavía testimonial, aunque se realizan avances en ello muy significativos si se compara el uso cada mes. En marzo de 2010 se han realizado 330.000 validaciones, pero sólo significan el 4% de los usos del conjunto de Certificados digitales. Hay más de 3.000 servicios accesibles al público con el uso del DNIE. Se está llevando a cabo un esfuerzo por parte de Instituciones públicas y privadas, siendo destacable el acuerdo entre el MPR, el MITyC, el MIR, AETIC y ASIMELEC, en cuyo marco se está llevando a cabo una distribución de lectores de DNIE de amplia repercusión, y el conjunto de cursos, dirigidos a desarrolladores, que organiza INTECO, para propiciar el desarrollo de aplicaciones que puedan ser Certificadas en su seguridad.

El Director de Ciencia y Tecnología del ayuntamiento de Zaragoza refirió la experiencia habida en su Corporación en el marco de la aplicación de la Ley 11/2007, identificando los cuatro pilares en que han sustentado un proyecto con 2 objetivos. Señaló como pilares la reingeniería de procesos (se han reingeniado 180 de los 500 Procedimientos y mas de 200 servicios municipales), la tecnología (utilizando Sw libre, desarrollando servicios comunes, tales como registro, modelador, motor de tramitación, notificaciones,

bandeja de firma, gestor documental y archivo), la identidad digital (se han emitido mas de 5.000 Certificados digitales para los empleados municipales, se ha constituido el sello de órgano, ...) y la normativa (se ha publicado una ordenanza de administración electrónica, y un reglamento de la Oficina de Registro), y como objetivos el cumplimiento efectivo de la Ley 11/2007, y el avance hacia el expediente electrónico. Concluyó poniendo de manifiesto que queda mucho por hacer, sobretodo en el ámbito del expediente electrónico, señalando que se trata de un proyecto de gestión del cambio, más que de tecnología, la necesidad de liderazgo político, y de la implicación de las más altas autoridades de la administración implicada, para un proceso lento y de largo recorrido, y señaló cómo la Ley 11/2007 ha sido un elemento catalizador de importancia, y que los ciudadanos todavía utilizan poco una técnica compleja, en la que se ha invertido más en tecnología para poner a disposición los servicios electrónicos, que en difundir y enseñar a los usuarios (internos y externos) el mejor aprovechamiento de sus posibilidades.

RESUMEN MESA REDONDA:

Tras la exposición de las Ponencias tuvo lugar un debate a lo largo de mas de 40 minutos, en el que los Ponentes respondieron a cuestiones suscitadas por los asistentes. Se preguntó si había alguna razón que hiciera inadecuado al DNLe para identificar a los empleados públicos, y, en otro caso cual era la justificación para que las administraciones se hubieran lanzado a identificar con Certificados ad-hoc a su personal, si había razón a la escasa publicidad que se está haciendo de la amplia disponibilidad de servicios electrónicos, por la adecuación, o no, del software libre como soporte de los nuevos servicios electrónicos, por el desarrollo de la administración electrónica en las entidades locales de menor número de habitantes, por la participación de los ciudadanos en la definición de los servicios de su interés, y por la seguridad de las plataformas desplegadas. A ello se respondió por los Ponentes; D. José Luis Díez Aguado defendió la adecuación del DNLe para identificar a cualquier empleado público, sin necesidad de Certificado digital adicional para ello, varios Ponentes se manifestaron en el sentido de que es ya el momento de publicitar la disponibilidad de los servicios electrónicos; hasta ahora el esfuerzo estaba en la puesta a punto de los servicios y las Sedes electrónicas, y parece llegado el momento de difundir la disponibilidad, ofreciéndose distintas razones para llevar a cabo esta difusión sobre el conjunto de la Administración electrónica o sobre servicios concretos de mayor utilidad para los ciudadanos. D. Ricardo Cavero defendió el uso del Software libre como sustento de soluciones de Administración electrónica al haber una oferta muy amplia de profesionales capacitados para desarrollar soluciones en esa línea. Prácticamente todos los Ponentes informaron del interés en que los usuarios participen en la definición de los servicios que les atañen, se está atento a los foros en los que los usuarios manifiestan sus preferencias, y en los próximos meses asistiremos a una profunda reconfiguración de los servicios fruto del encuentro de los usuarios con los servicios disponibles. Respecto a la seguridad, D. Fernando de Pablo manifestó su opinión de que la seguridad de los servicios electrónicos pudiera llegar a ser mayor que la de sus correspondientes en su proceso tradicional, y D. Fernando Yubero dijo que, seguramente, tendremos que explorar la utilización de claves para procesos que no requieren una identificación tan exigente como la que proporciona la identificación mediante Certificado digital.

CONCLUSIONES:

Transcurrido más de media hora de debate, y pasada la hora establecida para la finalización de la Sesión el Moderador agradeció a los Ponentes sus intervenciones, y a los asistentes su interés en el debate, concluyendo que hay un futuro brillante para la Administración electrónica. No es suficiente la disponibilidad, hay que conseguir el uso de los servicios. El uso del DNLe ya ha empezado a despegar. La Administración electrónica es materia de toda la organización, no sólo de los tecnólogos, hay que liderar el proceso desde la cabeza de la organización. Hay que difundir. El usuario que utiliza un servicio electrónico es un usuario ganado para la causa.