



Comunicación

189

PROYECTO CESAR. HACIA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Ana Pascual Nobajas

Jefe de Servicio de Desarrollo

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Palabras clave

Ciudadano, administración electrónica, servicio, integración, conocimiento.

Resumen de su Comunicación

El Proyecto CESAR, englobado en el Plan Funciona, es el proyecto que Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ha iniciado para impulsar el desarrollo de una Administración Electrónica, con un punto de vista múltiple: la prestación de servicios a la ciudadanía, la integración de sistemas de información y la mejora de los procesos internos.

El proyecto se ha planteado como una serie de subproyectos, cada uno de ellos orientado a analizar y buscar soluciones a los problemas que un reto como éste introduce y que en cualquier caso serán de diferentes tipos: normativos, organizativos, de coordinación e integración y tecnológicos. Estos subproyectos son:

Centro de Interacción Multicanal

Sistema Corporativo de Tramitación

Sistema Corporativo de Integración de Sistemas de Información

Sistema Corporativo de Apoyo a la Gestión Administrativa

Para el desarrollo del proyecto se ha optado por el uso de herramientas ampliamente implantadas y por el uso, en el ámbito de la integración, de estándares públicos.

PROYECTO CESAR. HACIA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

1. Objetivos

El objetivo principal es implantar un modelo de Administración en Línea que permita a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha gestionar las relaciones con los ciudadanos, empresas y otras administraciones en un entorno multicanal. Al mismo tiempo se pretende automatizar y optimizar la gestión de las tramitaciones internas de manera que se pueda ofrecer un servicio de calidad que se plasmará mediante la reingeniería de procedimientos administrativos, tanto en los aspectos de producción interna como de prestación de servicios al ciudadano.

2. Objetivos Parciales

Mejorar la gestión de las relaciones con los ciudadanos, empresas y otras administraciones en un entorno multicanal.

En este ámbito, el esfuerzo se centra en la integración de los diferentes canales de información (Internet, telefonía, correo electrónico y ventanilla), en el cumplimiento de los estándares de accesibilidad que nos permitan llegar al máximo posible de ciudadanos, el desarrollo de un sistema corporativo de terceros como herramienta de conocimiento de los mismos y vía para lograr el dato único de tercero y en la implantación de las últimas tecnologías en gestión de contenidos y portales y en telefonía.

El objetivo básico es la implantación un Centro de Interacción multicanal para la gestión de las relaciones con los terceros a través de los distintos canales de comunicación: Internet, teléfono único de información (012), correo electrónico, contacto presencial a través de oficinas atención al ciudadano (OIR), etc.

Por terceros se entenderá el colectivo de personas físicas, empresas, asociaciones, administraciones públicas, etc., que por uno u otro motivo mantengan algún tipo de relación con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Dado que el vértice de este módulo se centra en la relación con el tercero, de este tratamiento se debe obtener un sistema que permita la integración con los otros sistemas de información de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha que manejan información de terceros, con el propósito de lograr un dato único de los mismos. Esta integración se hará a través del bus de integración que se describe en el módulo correspondiente del presente pliego.

En este sistema de Gestión Corporativa de terceros se destacan como aspectos clave a tener en cuenta, los relacionados con la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos y la mejora que supone reducir la redundancia.

Automatizar y optimizar la gestión de las tramitaciones internas en un entorno electrónico.

La solución pasa por la creación de un entorno de tramitación común aplicable a toda la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Para ello se hará necesario, en una primera fase, un proceso de reingeniería de los procedimientos administrativos de tramitación de expedientes actualmente existentes en la administración regional, a través del cual se llegue a la definición de familias tipo de tramitación que abarquen a todos los elementos y flujos comunes a cada una de estas tipologías.

Este proceso no se limitará a un inventario de procedimientos y su inclusión en grupos sino que se tratará

de su análisis exhaustivo con el fin de establecer los necesarios mecanismos de unificación y optimización, así como la normativa de operación y cooperación en la tramitación administrativa entre los distintos organismos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Una vez completado este estudio teórico se implementará la herramienta informática que dé soporte a la gestión corporativa propuesta aportando una solución común que englobe cada una de las tipologías que se hayan determinado.

Definición de estándares y normas para la comunicación interna y para la prestación de servicios e información.

En un sistema de información concebido y diseñado en base a la integración de diferentes productos y sistemas de información, hay dos elementos sobre los que hay que trabajar especialmente: por un lado la definición de normas y estándares que van a regir la intercomunicación, y por otro, la implantación de una plataforma de conectividad entre distintos sistemas de información, que proporcione reglas y mecanismos para intercambiar de forma fiable y segura la información necesaria para que progrese la tramitación y la prestación de servicios al ciudadano

Estos intercambios de información se pueden dar a varios niveles y entre varios sistemas de información distintos, por ello el sistema no debe ser intrusivo y debe respetar los sistemas actuales y centrarse en las interfaces de comunicación todos con todos y no crear un conector distinto para cada grupo de sistemas de información que requieran intercambio de datos. Siempre que sea posible, el intercambio estará basado en estándares públicos y en lenguaje XML.

Gestión del conocimiento

En un proyecto como el que se está elaborando resulta imprescindible un módulo de tratamiento de la información que permita, a través de herramientas de fácil uso, el apoyo a la toma de decisiones por parte de la Dirección de los Órganos Gestores de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Esta herramienta incorporará métricas que permitan determinar la eficiente asignación de recursos a los distintos procedimientos administrativos, la existencia de cuellos de botella o de cualquier otro aspecto de la gestión que permita aumentar la efectividad de la Administración Regional.

Permitirá la obtención automática de información, de manera gráfica y numérica, de forma que pueda ser personalizada por el usuario directivo sin necesidad de complejas acciones de programación.

Asimismo a partir de un sistema de análisis de la información y soporte a la toma de decisiones basándose en la información generada en el Centro de Interacción, debe poder recogerse la información que permita a los gestores analizar y medir el éxito de una campaña de comunicación o de la prestación de un servicio así como el diseño de nuevos servicios o campañas proactivas.

3. Esquema del Proyecto

