



“La propia Ley 11/2007 recomienda un análisis de la situación actual para establecer la foto fija de la que partimos”

Entrevista a Francisco Zapata. Responsable Proyectos Plan Avanza. Diputación Provincial de Guadalajara

ESPUBLICO, junto con IECISA, han colaborado con la Diputación de Guadalajara en la consultoría inicial de procedimientos. Entrevistamos a Francisco Zapata, Responsable de Proyectos Plan Avanza.

1. ¿Cuál es el alcance del Proyecto en el que la Diputación se ha embarcado?

El alcance del proyecto denominado e-Provincia, es implantar un Sistema de Información que sustente la administración electrónica en la Diputación y en los Ayuntamientos de la Provincia conforme a las herramientas habilitantes de la Ley 11/2007. Consta de cuatro fases:

1.1 Consultoría de procedimientos

- Análisis de la situación actual de la Diputación y de ayuntamientos tipo definidos en base a criterios de población, situación, sectores económicos afectados, disponibilidad de recursos y grado tecnológico.

- Rediseño de procedimientos seleccionados en base al análisis anterior, para la Diputación y los Ayuntamientos.

- Análisis del "gap" tecnológico.

- Establecimiento del Plan de Normalización y seguimiento de procedimientos. (Catálogo de Procedimientos)

- Adaptación a LOPD

1.2. Estudio, definición y contratación de las herramientas del S.I.

- Gestor de portales y contenidos
- Gestor de Expedientes
- Gestor documental
- Plataforma de firma electrónica y registro telemático



1.3.- Hardware necesario para implementar el software anterior.

- CPD
- Tarjetas criptográficas y lectores de tarjetas
- Etc

1.4.- Instalación e implantación de los elementos anteriores

2. ¿Qué les impulsó a iniciar este proyecto con una fase de consultoría de procedimientos?

La teoría de Gestión de Proyectos, pero también el sentido común, e incluso la propia Ley 11/2007 recomienda un análisis de la situación actual para establecer la foto fija de la que partimos. Hecho esto, la siguiente acción es definir el que debemos mejorar, como debemos mejorarlo, cuando y con que recursos. Establecido esto, priorizamos el trabajo de acuerdo a criterios de realismo en su ejecución, personas afectadas, facilidad de implantación y disponibilidad de recursos. Todo lo anterior es lo que nos ha llevado a iniciar el proyecto con una consultoría de procedimientos.

3. ¿Cuáles eran los objetivos del proyecto?

Si te refieres a la consultoría de procedimientos, los objetivos eran definir y diseñar los procedimientos del "core de negocio" de la Diputación: contratación, subvenciones, planes provinciales... y aquellos de fácil implantación y uso por parte del personal de la organización, como son los que afectan al área de recursos humanos: solicitud de vacaciones, asuntos propios, etc.

Por otra parte, en el caso del análisis de los Ayuntamientos era estudiar la forma de ofrecer servicios de administración on-line atendiendo a la idiosincrasia de nuestros municipios, que son muchos, muy pequeños y con escasos recursos. Posteriormente, teniendo en cuenta estas características establecer una serie de procedimientos que se pudieran ofrecer con los requisitos mínimos tanto humanos como tecnológicos, como por ejemplo la solicitud general de servicios a través del registro telemático.

5. ¿Cuál va a ser la evolución del proyecto tras esta primera fase de normalización de procedimientos?

Como ya he explicado anteriormente, una vez diseñado los procedimientos y adaptados al cumplimiento de la LOPD, la fase siguiente es implantarlos en un sistema de gestión de expedientes que este integrado con la aplicación de portales, la de firma y el gestor documental. Iremos paso a paso y con prudencia, implementado un procedimiento que funcione y nos sirva de experiencia para posteriormente continuar con el resto de los definidos en la consultoría. Posteriormente ampliaremos el catálogo de procedimientos en base al conocimiento que hemos adquirido..

contacto

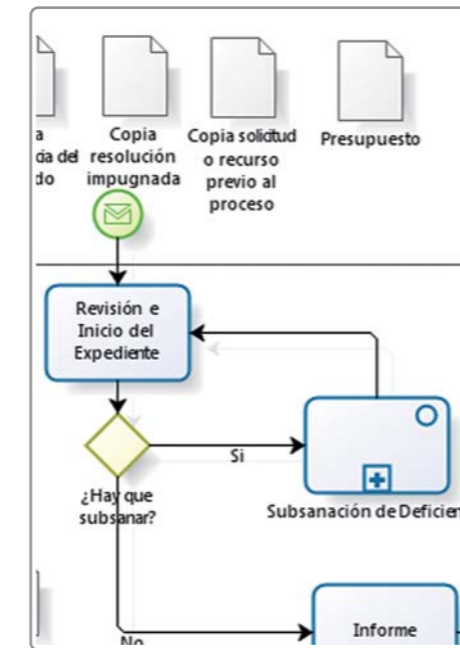
902 194 079
Calle Bari, 39
Edificio Binary Building
Planta Baja · Oficina A
50197, Zaragoza.

Alejandra Pastor-Peris Soriano
Directora Área de Consultoría
Móvil: 607 220 015
Email: apastorperis@espublico.com

Maria Baeta Pardo
Subdirectora Área de Consultoría
Móvil: 661 448 707
Email: mbaeta@espublico.com



Diputación de Huesca contrata a esPublico el rediseño de sus procedimientos



La Diputación Provincial de Huesca, desde el Área de Nuevas Tecnologías, ha realizado una apuesta firme por la Administración Electrónica, acercando su administración a cada uno de los rincones de la provincia y permitiendo que tanto los ciudadanos y las empresas, como las entidades locales de la provincia, pueden realizar sus trámites con la institución provincial de la forma más cómoda y sencilla.

Uno de los objetivos destacados de la Diputación para los próximos meses, es conseguir que la mayor parte de sus procedimientos internos se tramiten electrónicamente con las máximas garantías legales. Para lograrlo, se han inventariado los procedimientos de la Diputación y seleccionado aquellos de mayor trascendencia que serán objeto de un

estudio y rediseño para su implantación.

ESPUBLICO colaborará en las distintas fases de este proyecto, que van desde la definición de una guía metodológica que ordene el proyecto de simplificación administrativa, hasta el rediseño de los procedimientos administrativos y el establecimiento de cuadros de indicadores que permitan el seguimiento y medición del impacto de los cambios.

Durante toda la ejecución del proyecto es crítica la transferencia de conocimiento entre el equipo de consultores de ESPUBLICO y el personal técnico de la Diputación, garantizando la autonomía del cliente a la finalización de proyecto para mantener vigente el nuevo sistema de gestión y seguir desarrollándolo.



Catálogo de Procedimientos y Normalización de Instancias de Solicitud

La Diputación Provincial de Burgos, dentro de su proyecto "BURGOS PROVINCIA DIGITAL" ha iniciado la catalogación y normalización de procedimientos con el fin de permitir la adaptación de los 372 municipios de la provincia (la de mayor número de Europa) a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico.

A través del catálogo de procedimientos se permitirá crear un primer nivel de normalización general de los trámites

municipales de cada uno de los Ayuntamientos, y a cada procedimiento se le asociará una instancia normalizada de solicitud para su implementación en las sedes electrónicas de los Ayuntamientos, dando de esta forma perfecto cumplimiento a los dos primeros niveles de servicio electrónico propuestos en el Plan de Acción Europeo.

Además, el catálogo ha servido de referencia para identificar los procedimientos

susceptibles de ser informatizados, así como su nivel de prioridad atendiendo a distintos criterios.

La Diputación Provincial de Burgos ha seleccionado a ESPUBLICO como empresa de referencia para prestar todos los servicios de asistencia y consultoría jurídica que requiere el proyecto, fijándose el objetivo de transformar y convertir la Diputación y sus municipios en unas administraciones modélicas y ágiles.





Involucrar al ciudadano en la mejora continua

El Ayuntamiento de Ibiza, en un notable esfuerzo por seguir fortaleciendo la relación con sus ciudadanos, ha apostado por involucrarlos de lleno en su proyecto de modernización administrativa. Por ello no es de extrañar que la consultoría de rediseño y simplificación administrativa, haya comenzado con el diseño de un nuevo procedimiento de quejas, sugerencias y gestión de avisos e incidencias en la vía pública, que sea capaz de canalizar las inquietudes de la ciudadanía con una orientación hacia la autoevaluación y la adopción de acciones de mejora continua.

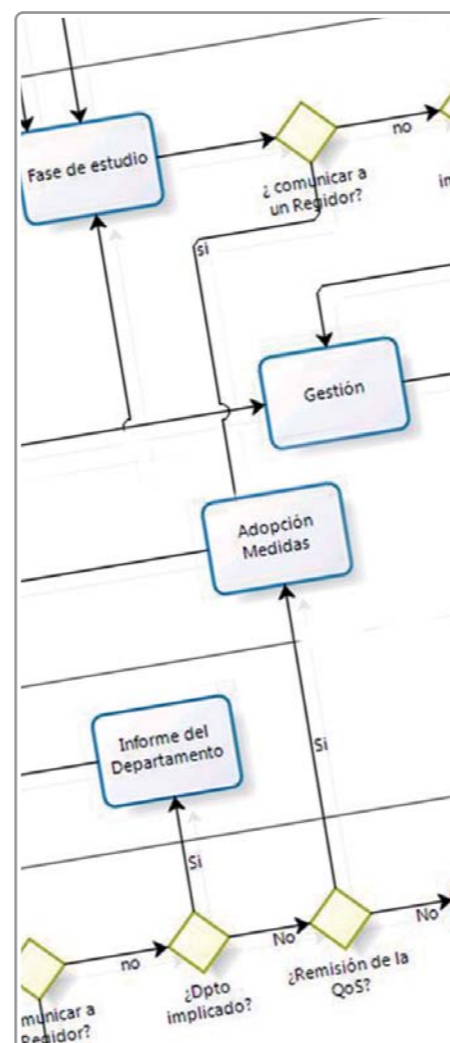
Las quejas y reclamaciones constituyen una valiosa fuente de datos para identificar aquellos servicios susceptibles de mejora y para adoptar nuevas estrategias y técnicas que se acomoden a la realidad y a las demandas de los ciudadanos, quienes, indudablemente, constituyen la principal razón de ser de las Administraciones Públicas.

En este sentido, el Ayuntamiento de Ibiza no ha querido descuidar el papel que

desempeñan los nuevos medios y canales de gestión pública local, ya que pueden facilitar el feedback necesario para atender satisfactoriamente las necesidades de los ciudadanos. Un procedimiento de quejas y sugerencias bien diseñado se revela así de gran utilidad, ya que maximiza la capacidad para comprender y evaluar los niveles de satisfacción del ciudadano y facilita adoptar decisiones que corrijan incidencias y ayuden al Ayuntamiento en el camino hacia la excelencia.

Durante el diseño de este procedimiento también se ha tenido muy en cuenta el modo en el que la ciudadanía percibe el tratamiento que realiza el Ayuntamiento de este tipo de iniciativas, con el fin de reforzar una percepción de proximidad y atención personalizada.

Este procedimiento es el primero de un ambicioso proyecto, donde ESPUBLICO colaborará aportando su experiencia en la fase de consultoría previa e INDENOVA realizará la implantación tecnológica de su plataforma eSigna.



Formato y estructura de los documentos Administrativos

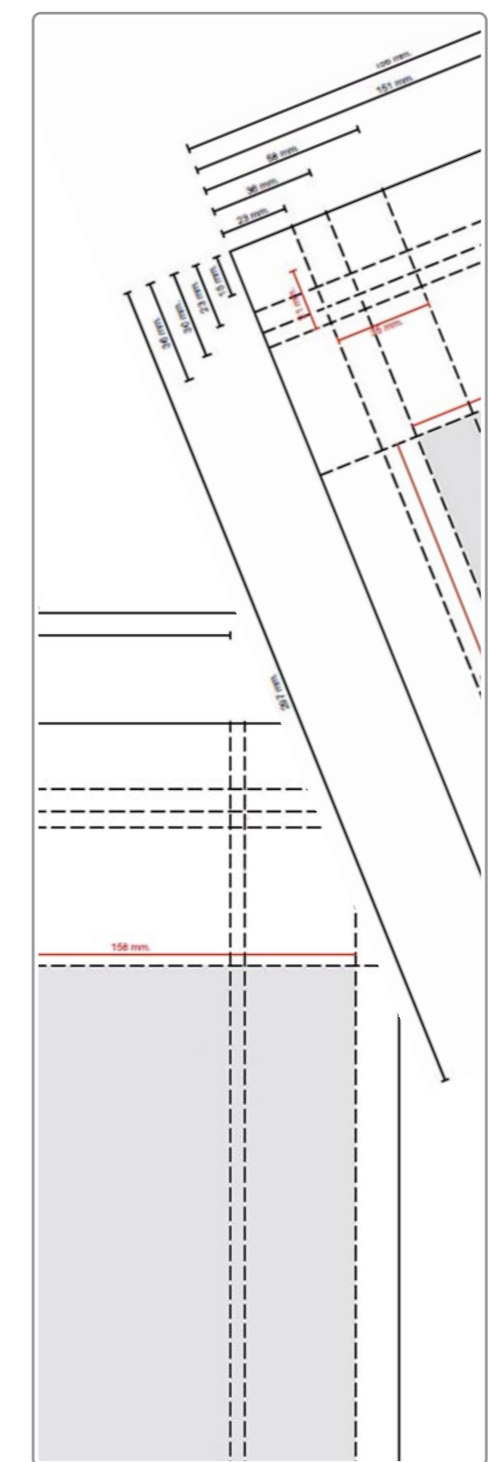
Los documentos impresos y electrónicos, que produce y envía una administración en el transcurso de sus procedimientos, en cuanto constituyen un instrumento fundamental en la relaciones con los ciudadanos, representan uno de los canales más importantes para reafirmar la identidad corporativa de una institución pública. Aquí entran en juego los "Manuales de Estilo Administrativo" que tratan de ayudar unificando unos formatos, normas de estilo y estructura de contenidos que refuerzan la identidad corporativa al difundir y unificar unas buenas prácticas que fomentan la transparencia y claridad de los documentos, tanto en su configuración como en su contenido.

Por otro lado, merece la pena destacar que su correcta aplicación supone un importante ahorro desde el punto de vista de la productividad administrativa, ya que contribuye a la desaparición de un elevado número de formatos dispersos y los unifica en unos formatos normalizados y comunes para toda la organización

En la normalización de formatos debe tenerse en consideración las indicaciones de las normas UNE aplicables a este tipo de operaciones administrativas, y especialmente lo dispuesto por la norma UNE 1-011-75 que establece una útiles directrices para los formatos finales. Además será aconsejable definir estructuras para cada tipo de documento en función del tipo de declaración que contienen (Resoluciones, Notificaciones, Publicaciones, Actas, Certificados, Informes, etc.), para lo cual se podrá tomar como base las directrices establecidas en el programa PROA de ayuda para la elaboración de documentos administrativos, adaptándolo a las necesidades y características concretas del cliente.

A nivel de entregables, los proyectos desarrollados por esPublico en esta área de conocimiento culminan con la elaboración y aprobación de un Manual de Estilo Administrativo, acompañado de paquete de plantillas con un modelo de documentos

para cada tipo de documento, siguiendo la estructura, estilo y formato acordado en el manual, y de un plan de formación que permita su difusión y explicación a distintos niveles de la organización



El procedimiento administrativo común

Bajo la denominación "procedimiento administrativo común" se agrupan una serie de figuras, que están previstas en el Derecho Administrativo, a las que se acude para resolver las «incidencias» que puedan surgir durante la tramitación de cualquier procedimiento administrativo sin necesidad de estar previstas en la legislación específica que regula dicha tramitación (Ej. Avocación, Información Pública, Ampliación de Plazos, Desistimiento, etc.)

Podemos clasificar estas figuras en 5 grandes categorías:

- Relacionadas con la competencia de los órganos.
- Relacionadas con la actividad de las Administraciones Públicas
- Relacionadas con las Disposiciones y Actos Administrativos
- Relacionadas con las disposiciones generales sobre los procedimientos administrativos
- Relacionadas con la revisión de los actos

A la hora de rediseñar procedimientos para su implantación en una herramienta informática deberá tenerse muy presente la existencia de estas figuras ya que será necesario permitir a los usuarios poder acudir a ellas, y muchas veces en cualquier momento del procedimiento administrativo. Por ello aconsejamos definir su tratamiento de forma general antes de abordar el rediseño de procedimientos concretos



Un año de trabajo con la Comisión de Rediseño de Procedimientos

ESPUBLICO ha colaborado en la fase de consultoría inicial del proyecto "Ayuntamiento Digital", impulsado por la Diputación Provincial de Cuenca, que ha finalizado con éxito en julio de 2009 tras un año de intenso trabajo por parte de la Comisión de Rediseño de Procedimientos. El fruto de esta colaboración ha sido el rediseño y homogenización de procedimientos de urbanismo, haciendas locales y de contratación, entre otros, que la empresa TECSIDEL ha comenzado a implantar tecnológicamente.

Los procedimientos se seleccionaron por su relevancia e interés para los ciudadanos y los profesionales de la administración

local, como se constató tras realizar diversas encuestas entre ambos grupos. En la revisión de los procedimientos se estableció un método de trabajo basado en jornadas de consultoría con una Comisión de Secretarios de Ayuntamientos de la Provincia designados por la propia Diputación Provincial de Cuenca.

Durante las sesiones de trabajo los consultores no sólo recabaron información de primera mano sobre las condiciones, medios y personal involucrados en los distintos procedimientos, sino que pudieron debatir y analizar exhaustivamente junto con los Secretarios, verdaderos expertos en la realidad y

necesidades de sus Ayuntamientos, la mejora y normalización de los mismos.

En los próximos meses, la empresa TECSIDEL avanzará en la implantación de los procedimientos optimizados en las sesiones de trabajo en su herramienta informática e-Sign. Así, más de 250 Ayuntamientos de la Provincia de Cuenca podrán gestionar sus expedientes de forma totalmente digital, beneficiándose de las garantías de seguridad técnicas y jurídicas que aporta la firma electrónica, al mismo tiempo que establecen un canal telemático de gestión pública con sus ciudadanos más ágil, eficaz y satisfactorio.