

24

SIBOP: UN CASO EXITOSO DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL

J. Pablo Peñarrubia Carrión
Jefe del Servicio de Gestión Informática y Organización
Diputación de Valencia

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2001 la Diputación de Valencia afrontó el reto de realizar su primer proyecto de Administración Electrónica.

El proyecto SIBOP supuso:

- La reingeniería de procesos
- La Administración 100% sin papel
- La tecnología 100 internet

aplicados al trabajo de toda una Unidad Administrativa integrada por unas cuarenta personas que asumieron el reto y el esfuerzo de pasar de la administración tradicional a la Administración Electrónica.

SIBOP ha supuesto un éxito extraordinario a nivel externo (Ayuntamientos, ciudadanos, empresas, otras Administraciones...), e interno (empleados). SIBOP es el acrónimo de Sistema Integral para la Modernización de la Producción y la Gestión del BOP, entró en producción el 1 de octubre de 2002. En la actualidad, tras casi dos años de funcionamiento real y exitoso desde el punto de vista de la satisfacción de los usuarios, incluso por encima de las expectativas se ha convertido en un referente en la Administración Local española.

A continuación veremos el alcance del proyecto, sus objetivos, los trabajos realizados, los resultados obtenidos y el punto de vista de los usuarios respecto del resultado final.

ALCANCE

Cuando se habla de informatización de Boletines Oficiales siempre se piensa en la creación de un pequeño portal WEB que incluya un calendario, con un archivo pdf para el boletín de cada día y con una opción de búsqueda dentro del texto.

Sin duda este enfoque aporta valor respecto a la no informatización, puesto que permite que el boletín llegue a más personas, que estas reduzcan sus costes de almacenamiento del papel y facilita la búsqueda de edictos. Sin embargo sólo supone una mejora para el lector del BOP y olvida al resto de usuarios involucrados en el proceso. La Diputación de Valencia decidió abordar un proyecto que no se quedara en esa “punta del iceberg” sino que el alcance y la calidad de la solución fueran los máximos posibles. De este modo nació el que sería el primer sistema de administración electrónica de la Diputación de Valencia, alcanzando a todos los actores del proceso: publicadores (Ayuntamientos, Administración del Estao, Consellerías, Juzgados, empresas, etc.), Unidad implicada (Administración del BOP e Imprenta Provincial), empleados (casi cuarenta personas) y banca.

OBJETIVOS

Además del alcance integral, el proceso de administración electrónica persiguió dos objetivos fundamentales más: la eliminación del papel (administración sin papel 100% digital) y la reingeniería de procesos (aprovechando en los nuevos procesos todas las oportunidades que brinda la tecnología), es decir, netamente un proyecto total de Administración Electrónica.



Figura 1. La informatización de la consulta del BOP es sólo la punta del iceberg

LAS FASES

Para la consecución de todos los objetivos señalados se planteó un proyecto en cuatro fases:

- Reingeniería de todos los procesos involucrados, desde solicitud de publicación, hasta la maquetación digital, pasando por la administración del BOP y la distribución de cargas de trabajo, manteniendo la trazabilidad de la publicación en todo momento, el control de pago electrónico...
- Estudio del impacto de la reingeniería en los recursos humanos de la Diputación de Valencia.
- Estudio del estado del arte de las tecnologías disponibles en el mercado y selección de productos de base.
- Desarrollo de la solución e integración de productos.
- Definición de los procesos de transición del modelo manual al modelo electrónico
- Implantación y soporte a la puesta en explotación

El proyecto fue adjudicado a la empresa Dimensión Informática con un plazo de ejecución de un año.

EL NUEVO PROCESO

El siguiente diagrama muestra el nuevo proceso resultante de la primera fase del proyecto:

Como se puede observar, el nuevo proceso alcanza a todos los actores involucrados: publicador, administración del BOP, imprenta del BOP, banca y público en general.

El arranque se produce en el momento en que un publicador desea remitir un edicto para su publicación. Para ello entra en la página WEB del BOP y se identifica con un certificado digital. A partir de ese momento el sistema lo identifica como publicador y le facilita el acceso a un

área restringida del portal. En dicha área el publicador tiene acceso completo a TODAS las opciones que podía realizar en persona antes de la existencia del nuevo sistema:

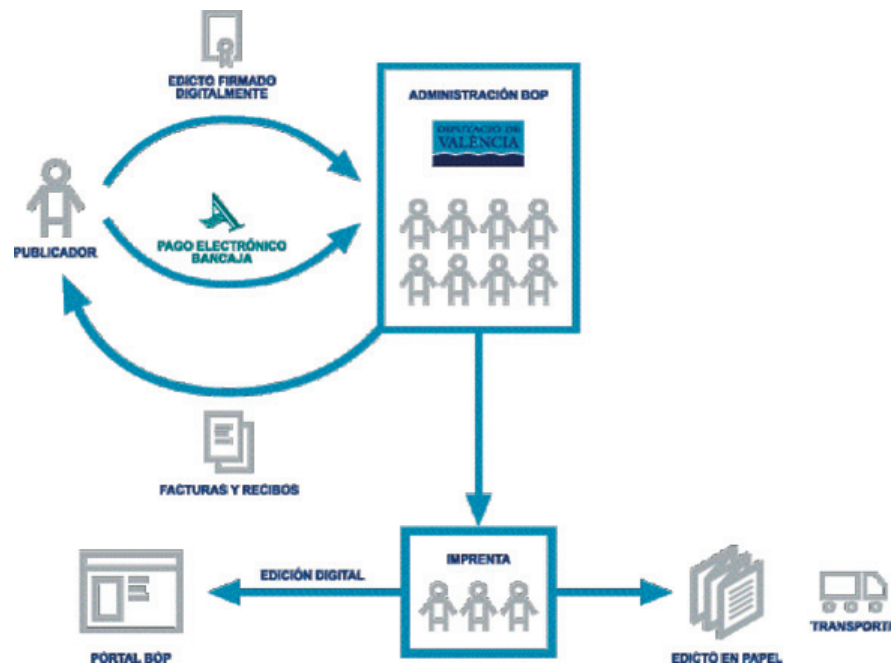


Figura 2. Proceso de publicación de edictos

- Remitir edictos
- Comprobar el estado de los edictos remitidos con anterioridad (si está pendiente de pago, si está pendiente de publicación, si tiene fecha prevista de publicación, si ya está publicado,...)
- Imprimir justificantes de los envíos.
- Acceder a las opciones de pago electrónico
- Imprimir las facturas emitidas tras la publicación
- Etc...

Con estas funcionalidades el publicador es capaz de ordenar una publicación y gestionarla de principio a fin desde su ordenador, sin necesidad de visitar las oficinas del BOP o de la entidad bancaria correspondiente.



Figura 3. Pantalla de envío de edictos

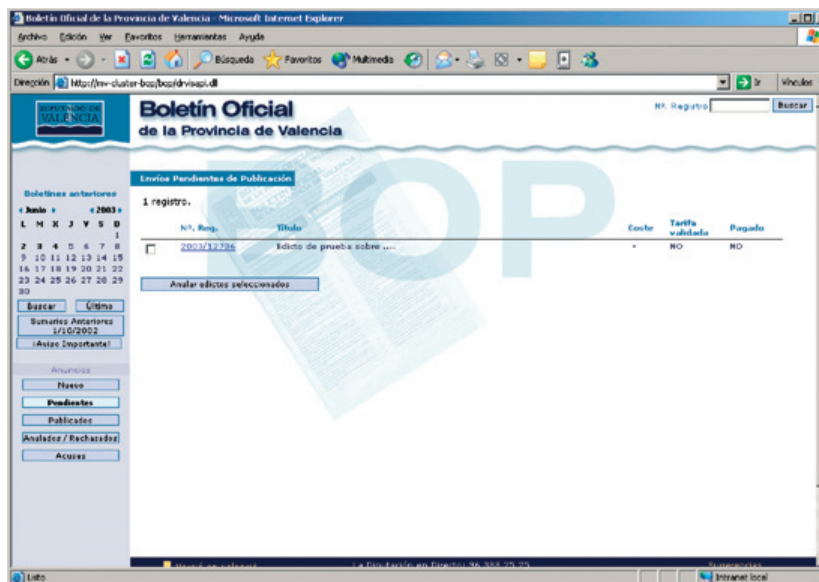


Figura 4. Pantalla de trabajo del publicador

En el mismo instante en que se envía la publicación esta llega a Administración del BOP dónde se comprueban las tarifas y el pago correspondiente.

Alta	Nº Reg.	Titulo	Portador	Tarifa	Coste
15/04/2003	2003/8604	Anuncio de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria sobre el anuncio de subasta a celebrar el 12 de junio de 2003.	AGENCIA ESTATAL ADMON TRIBUTARIA Sr. Delegado Provincial	Normal	683.25 1
02/12/2003	2003/12736	Edicto de prueba sobre	fotocomponedores	Normal	3.05 0
11/08/2003	2003/12709	prueba comitas	AGENCIA TRIBUTARIA MONCADA	Normal	104.05 0
05/06/2003	2003/12685	Anuncio del Ayuntamiento de Alfafar sobre licitación Urbanización del entorno del cementerio y renovación de aceras Casco Urbano	AYUNTAMIENTO ALFAFAR	Normal	110.40 0
05/06/2003	2003/12684	Anuncio del Ayuntamiento de Alfafar, licitación sobre sustitución conducción Red General de Agua Potable de PVC a fundición, 2ª Fase POL. 03/370	AYUNTAMIENTO ALFAFAR	Normal	111.55 0
05/06/2003	2003/12677	Edicto de la Corte de Arbitraje de Valencia sobre arbitraje de equidad nº 13/02 a instancias de la mercantil Teneduria Martinez,S.A.	CORTE DE ARBITRAJE DE VALENCIA	Normal	144.35 0
05/06/2003	2003/12676	Anuncio de la Mercantil Vassot Trade,S.L. sobre Alternativa Técnica de Programa para el Desarrollo del Sector IP-1 SUNP Zona Industrial del PG de Burjassot	VASSOT TRADE,S.L.	Normal	223.05 0
05/06/2003	2003/12669	Edicto del Ayuntamiento de Villalonga sobre aprobación padrón Agua Potable y otros y las listas cobradoras	AYUNTAMIENTO VILLALONGA	Reducida	28.92 0
05/06/2003	2003/12667	Edicto del Juzgado de Primera Instancia número tres de Liria sobre autos de menor cuantía número 319/00 contra Enrique Gómez Carrascosa.	JUZGADO PRIMERA INSTANCIA 03 LLIRIA	Normal	108.00 0
05/06/2003	2003/12665	Anuncio de la Conselleria de Medio Ambiente sobre información pública de ocupación temporal de un tramo de vía	CONSELLERIA MEDIO AMBIENTE SERVICIO	Normal	100.20 0

Figura 5. Pantalla de trabajo de Administración del BOP

Si el edicto no requiere de pago pasa automáticamente a Imprenta del BOP, en caso contrario queda esperando a que un sistema automático compruebe la realización del pago contra la cuenta bancaria del BOP (reduciendo enormemente la carga de trabajo administrativa del BOP).

Depósito	Fecha	Concepto	Cantidad
			Saldo actual: 11.70
	02/06/2003	Pago del edicto 2003/12421.	-96.15
	02/06/2003	Ingreso en Caja	96.15
	02/06/2003	Pago del edicto 2003/12419.	-95.35
	02/06/2003	Ingreso en Caja	95.35
	02/06/2003	Pago del edicto 2003/12423.	-92.90
	02/06/2003	Ingreso en Caja	92.90
	02/06/2003	Pago del edicto 2003/12148.	-45.03
	02/06/2003	Ingreso en Caja	45.03
	02/06/2003	Pago del edicto 2003/12070.	-59.95
	02/06/2003	Ingreso en Caja	59.95

Figura 6. Pantalla que muestra los movimientos de caja

Cuando los edictos llegan a imprenta lo hacen listos para su proceso de edición. Allí el edicto viaja a través de una serie de bandejas virtuales que imitan a las bandejas de papel que existían con anterioridad. El edicto pasa a traducción (dónde se traduce al segundo idioma de la comunidad), a fotocomposición (donde se aplican todas las normas de estilo), a corrección (dónde se comprueba que no existen errores), a ajuste (dónde se incorpora a un boletín definitivo) y a publicación (el día en que sale a la calle).

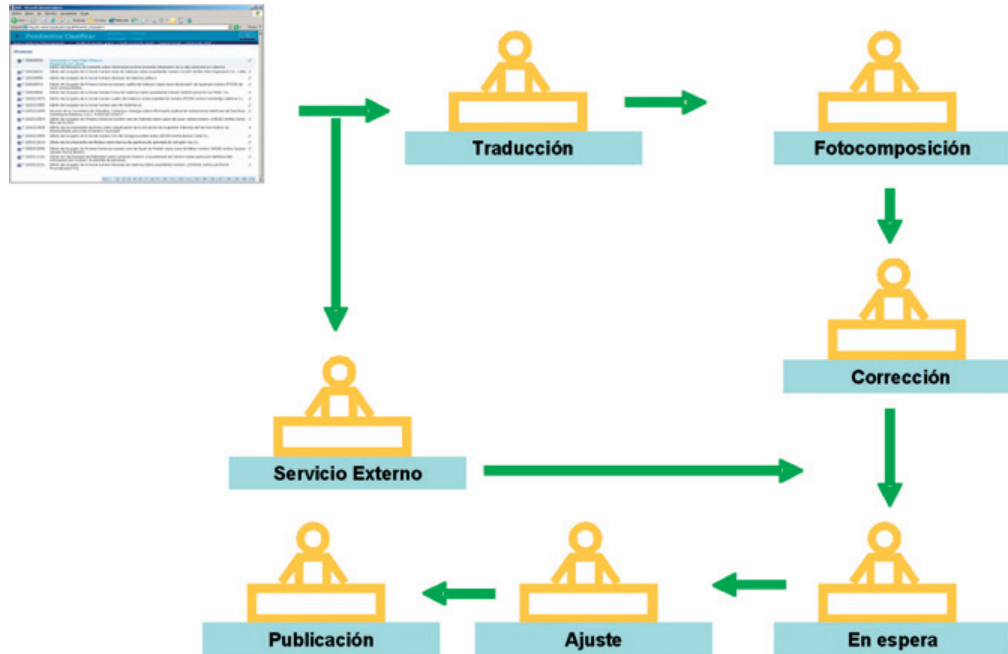


Figura 7. Flujo de trabajo en la imprenta del BOP

Nótese que todo el proceso seguido en imprenta es también electrónico, desde la recepción del edicto hasta la publicación en la WEB del boletín obtenido, de hecho, el boletín en papel se obtiene a partir del creado digitalmente.

La disminución de tiempos en imprenta también es muy significativa y se debe fundamentalmente a que los edictos ya llegan en formato digital y a que el sistema permita realizar una eficaz distribución de las cargas de trabajo dentro del equipo de imprenta.

Cada día el sistema publica automáticamente el boletín correspondiente, de forma que este queda accesible para los suscriptores y para los visitantes del portal (desde su página principal y desde la pantalla de búsquedas).

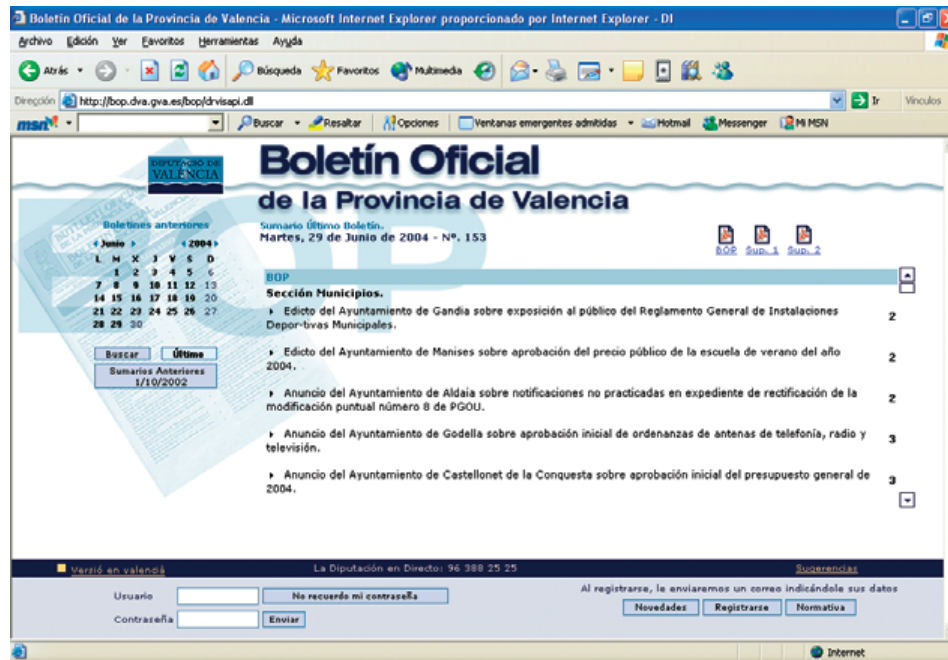


Figura 8. Página principal del portal BOP

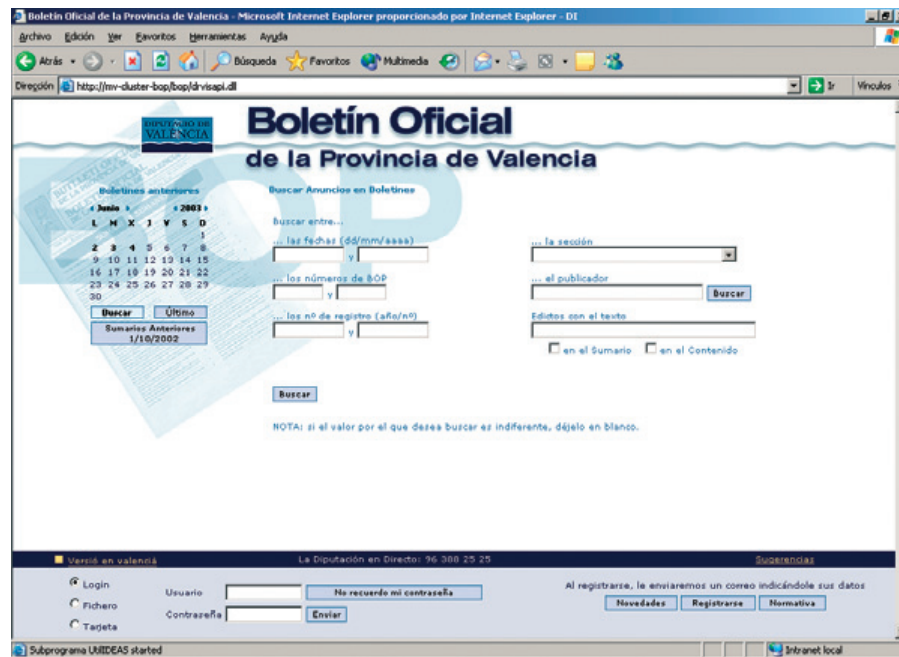


Figura 9. Pantalla de búsquedas del portal BOP

ALGUNOS BENEFICIOS OBTENIDOS

Los beneficios principales derivados de la modernización del BOP son los siguientes:

- Beneficios para los publicadores (Ayuntamientos, Empresas, Otras Administraciones, etc.)
 - Simplificación de trámites para el envío.
 - Simplificación del sistema de pago y gestión de los edictos.
 - Información personalizada y actualizada de sus edictos.
 - Seguimiento autónomo.
 - Reducción en el tiempo de publicación medio en un 60%.
 - Acceso a la copia fidedigna del boletín.
 - Posibilidad de búsqueda ilimitada de información publicada.
 - Reducción de costes económicos por envío material del papel (correos, personal, mensajeros, etc.)
- Beneficios para los ciudadanos (suscriptores y visitantes)
 - Acceso a la copia fidedigna del boletín.
 - Posibilidad de búsqueda ilimitada de información publicada.
- Beneficios para el personal del Servicio BOP (administración e imprenta)
 - Administración sin papel
 - Producción sin papel
 - Seguimiento sin papel
 - Control del proceso. Capacidad de mejora.
 - Indicadores de gestión.
 - Aumento de la productividad.
 - Ahorro de tiempos disponible para realizar otras tareas: publicaciones, papelería corporativa, etc.
 - Posibilidad de teletrabajo

LOS RESULTADOS TRAS UN AÑO DE FUNCIONAMIENTO

Tras un año de funcionamiento del portal se realizaron mediciones relativas al grado de penetración de la herramienta y se encuestó a los usuarios para conocer su grado de satisfacción con el sistema, obteniéndose los siguientes resultados:

Soporte de los envíos por sección

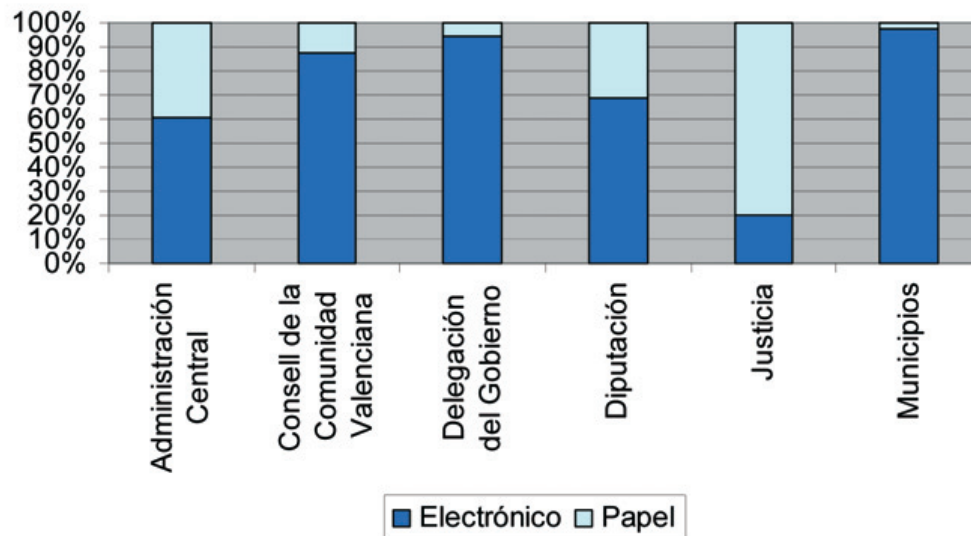


Figura 10. Proporción edictos en papel – edictos electrónicos

A excepción de justicia, el grado de utilización del nuevo sistema es alto.

Impresión respecto situación anterior

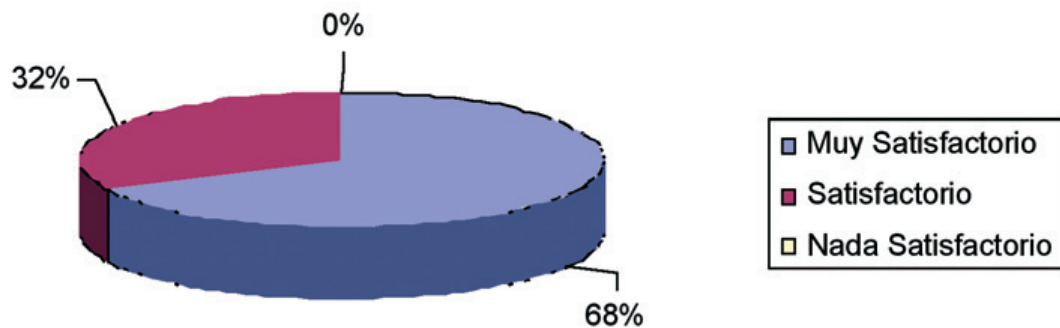


Figura 11. Nivel de satisfacción con el cambio hacia el sistema de administración electrónica

El 68% de los usuarios está muy satisfecho con el cambio, el 32% restante está satisfecho.

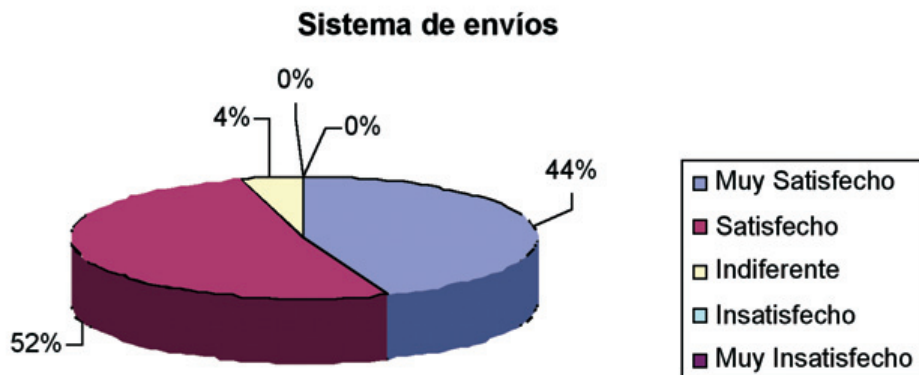


Figura 12. Nivel de satisfacción respecto al sistema electrónico de envíos

El 96% de los usuarios está satisfecho o muy satisfecho con el nuevo sistema de envíos y la posibilidad de seguir la traza de publicación del edicto. Al 4% restante le es indiferente.

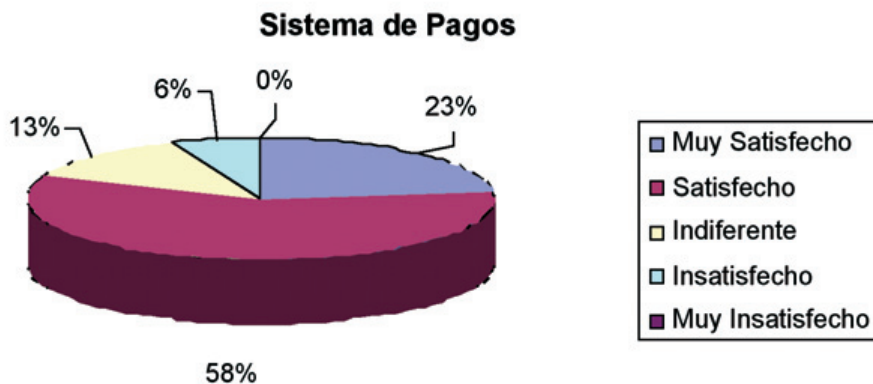


Figura 13. Nivel de satisfacción respecto al sistema electrónico de pagos

El 82% de los usuarios está satisfecho o muy satisfecho con el nuevo sistema de pagos y el ahorro en tiempo que supone.

En conclusión, SIBOP ha supuesto un éxito extraordinario a nivel externo (Ayuntamientos, ciudadanos, empresas, otras Administraciones...), e interno (empleados). En la actualidad, tras casi dos años de funcionamiento real podemos decir con rotundidad que SIBOP es un caso exitoso de Administración Electrónica en la Administración Local. SIBOP ha alcanzado los niveles de excelencia en la satisfacción de los usuarios, incluso por encima de las expectativas, por lo que se ha consolidado como un referente en los sistemas reales de Administración Electrónica en la Administración Local española.