



AA.PP



Eficiencia y sostenibilidad

- Interoperabilidad entre Administraciones Públicas

SOA

**Instrumento de adaptación al cambio
en las AA.PP.**

Xunta de Galicia



Título:

SOA: Instrumento de adaptación al cambio en las AA.PP.
Xunta de Galicia

Tecnimap. Tema de la Comunicación:

3. Eficiencia y sostenibilidad

- Interoperabilidad entre Administraciones Públicas.

Autor:

José Julio Espiña Dapena
Gerente Sector Público Tecnocom



INDICE

1. MARCO LEGAL Y ADMINISTRATIVO.....	4
2. ESCENARIO ACTUAL DE LA TRAMITACIÓN ELECTRONICA EN LA ADMINISTRACION	5
2.1 PRINCIPALES FACTORES	5
2.2 ALCANCE.....	5
2.3 SOA, UNA POSIBLE SOLUCIÓN.....	6
3. CASO DE ÉXITO: SECRETARIA XERAL DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PRESIDENCIA DE LA XUNTA DE GALICIA	8
3.1 SITUACIÓN DE PARTIDA	8
3.2 MODELO SOA DE LA XUNTA DE GALICIA	8
3.3 E-TRAMITE	9
3.4 BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN	11



1. MARCO LEGAL Y ADMINISTRATIVO

Se vislumbra un nuevo escenario en la relación administración-administrado cuyo principal objetivo es la simplificación administrativa:

- Nueva Ley de Contratos (Ley 30/2007):
 - Agiliza la relación con licitadores.
 - Uso de medios telemáticos.
 - Licitación telemática.
 - Simplificación documentación.
- Ley de Acceso electrónico (Ley 11/2007):
 - Nuevos derechos para los ciudadanos.
 - Garantía de acceso.
 - Impulso presentación telemática.
 - Plazo de adaptación: 31/12/2009.
- Plan de acción para reducción de cargas administrativas (UE):
 - Decisión Consejo Europeo Primavera2007.
 - España: aprobado en mayo de 2007.
 - 25% de reducción hasta el año 2012.
 - Evitar redundancias en los datos.
- Ley de Medidas de Impulso de SI:
 - Potenciación DNI electrónico.
 - Impulso facturación electrónica.
 - Interlocución telemática con empresas.
 - Accesibilidad, paso a "AA".
- Transposición Directiva 2006/123/CE, ("Directiva de servicios"):
 - Eliminar obstáculos administrativos.
 - Crear ventanillas únicas.
 - Posibilitar presentación electrónica.
 - Calidad de los servicios.

La progresiva descentralización de las Comunidades Autónomas, ha supuesto un cambio en los procesos de decisión, en áreas como las tecnologías de la información. Lo cierto es que simultáneamente, coexisten servicios corporativos y otros específicos de cada Consejería/Organismo Autónomo, entre dichos servicios corporativos se encuentra fundamentalmente: la gestión y mantenimiento de la red de telecomunicaciones (voz y datos), la gestión y mantenimiento de un CPD unificado, servicios comunes de CAU, servicio corporativo de correo electrónico, la gestión de la plataforma i*net (portal web e intranet corporativas) y por último, y muy especialmente dentro de este nuevo marco legal, la plataforma corporativa de tramitación electrónica.

Por otra parte, cada vez es más perentorio, el desarrollo de nuevas iniciativas orientadas a la prestación de servicios finales a los ciudadanos por canales electrónicos. En esta línea, cabe destacar distintos programas de interoperabilidad entre las Administraciones Públicas o las obligaciones que impone la citada Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.



2. ESCENARIO ACTUAL DE LA TRAMITACIÓN ELECTRONICA EN LA ADMINISTRACION

En la tramitación administrativa entran en juego muchos factores, una fecha como punto de partida, el 31/12/2009 y un nuevo escenario de actuación, ante esto sólo cabe tomar decisiones.

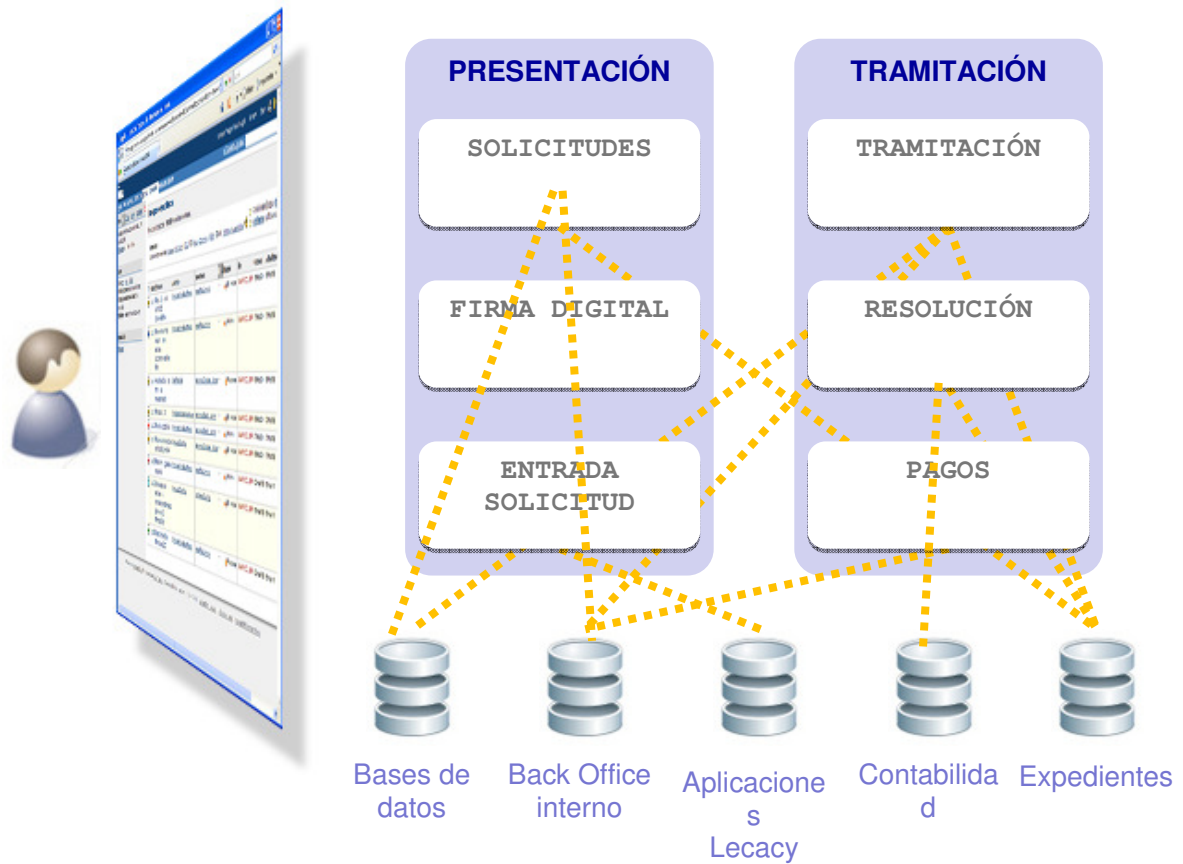
2.1 PRINCIPALES FACTORES

- Factores normativos:
 - Ley 30/92.
 - Principios de actuación administrativa.
 - Publicidad actuación administrativa.
- Factores de gestión:
 - Complejidad gestión administrativa.
 - Procedimientos autonómicos / Ministerios.
 - Gestión económico – contable.
- Factores de TI:
 - Múltiples aplicaciones verticalizadas.
 - Aplicaciones autonómicas / Ministerios.
 - Sistemas ineludibles: registros telemáticos.
- Factores organizativos:
 - Distintas áreas implicadas.
 - Pueden existir o no planes de racionalización.
 - Pueden existir políticas de TI corporativas.

2.2 ALCANCE

Una vez fijada la meta y conocer por donde hay que ir, la cuestión era disponer de las herramientas necesarias.

A nivel usuario, se han desarrollado distintas aplicaciones para el mismo fin, con escasa tramitación telemática y carencia de homogeneidad en la imagen corporativa. Por otro lado, a nivel del tramitador, la escasa automatización supone un esfuerzo extra, que conlleva además una acumulación de expedientes en papel y repositorios dispersos para acceder a la información. Esto se traduce en una redundancia entre sistemas y datos; una dificultad para integrar la información y un time to market elevado.



2.3 SOA, UNA POSIBLE SOLUCIÓN

SOA, es una solución orientada a procesos de negocio y un nuevo enfoque a los sistemas existentes. Una solución paquetizable y modular que evita la dependencia tecnológica.



Presentación

Procesos

Servicio 1

Servicio 2

Servicio 3

Servicio ...

Servicio ...

Servicio ...

Servicio ...

Servicio ...

Enterprise Service bus (ESB)



Bases de datos



Back Office interno



Aplicaciones Legacy



Contabilidad



Expedientes

En el ámbito de la Administración Pública, SOA permite una adaptación al cambio y la horizontalidad por "n" unidades, evitando una ruptura injerencias en la tramitación.

Hacerlo posible depende de dos factores clave:

En implantación:

- Alineación estratégica de las áreas funcionales / áreas TIC:
 - Participan juntos en los cambios estratégicos.
 - Mayor flexibilidad en la modernización administrativa.
 - Las áreas funcionales perciben con mayor claridad el ROI.
 - Objetivo: proveer servicios sobre prioridades estratégicas.
 - Clave: análisis funcional orientado a racionalización.

En operación:

- SOA Governance, es la pieza que falta para completar el puzzle:
 - Proveedores, consumidores, activos, entornos, servicios.
 - Definición y publicación de políticas horizontales.
 - Gestión de los servicios en desarrollo, despliegue y producción.
 - Ciclos de vida.



3. CASO DE ÉXITO: SECRETARÍA XERAL DE MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LA PRESIDENCIA DE LA XUNTA DE GALICIA

3.1 SITUACIÓN DE PARTIDA

En el año 2006, se definió para la Xunta de Galicia, un primer modelo básico de servicios de la Administración Electrónica. El modelo, se planteó como prioridad, cubrir dos objetivos: por un lado, era necesario identificar servicios orientados al ciudadano, que: fueran lo suficientemente flexibles como para poder dar cobertura a las necesidades de adaptación de procesos y procedimientos derivados de los sucesivos cambios organizativos o normativos; que garantizaran la relación entre la Xunta y el ciudadano; que permitiesen la colaboración y cooperación con el resto de Administraciones y Organismos, una visión homogénea y unificada de la Xunta e impulsar la pro-actividad de la Xunta de Galicia.

Por otro lado, el modelo pretendía conseguir la mejora de la eficiencia y eficacia de los procedimientos internos de la Xunta de Galicia de cara a la denominada "Administración sin papeles", tanto en la relación con el Ciudadano como en la propia gestión interna. Una gestión en base a documentación electrónica, tanto en lo relativo a la documentación recibida, como en la generada de forma interna, y la resultante de los procedimientos administrativos. Así como la incorporación de los procesos de autorización y aprobación electrónicos y la automatización de los procesos y procedimientos administrativos, incorporando el concepto de expediente electrónico, que permitiera eliminar las tareas administrativas tanto del empleado como del gestor público, lo que permitiría a éste centrarse en tareas que aporten valor al ciudadano, como por ejemplo el asesoramiento.

3.2 MODELO SOA DE LA XUNTA DE GALICIA

Dentro de la estrategia global de Gobierno Electrónica de la Xunta de Galicia (E-Gobierno) y en concreto en la línea de actuación e-Administración, se engloba la plataforma SOA de la Xunta de Galicia (E-Trámite), y sobre la que TecnoCom ha desarrollado una **solución de tramitación electrónica de expedientes**.

La Secretaría Xeral de Modernización e Innovación Tecnológica (en adelante SXMIT), responsable de la definición de la arquitectura, está en condiciones de proveer un conjunto de servicios comunes a los ciudadanos y al resto de Consellerías de la Xunta, entre los que destacan:

1. Portal del ciudadano y del tramitador, con independencia del canal de acceso (telefónico, web o presencial).
2. Catálogo de servicios, es una evolución de la actual guía del ciudadano, donde los ciudadanos dispongan de los formularios electrónicos para poder cumplimentar todos los procedimientos administrativos, más de 1.400, orientados a hechos vitales, colectivos y temas.
3. Un conjunto de servicios básicos (firma, almacén de documentos, auditoría, conexión a pasarela de pagos, conexión con el registro telemático entre otros).
4. Servicios de tramitación básicos, (presentación de formularios y documentación complementaria, migración de cerca de 600 procedimientos a un enfoque orientado a servicios incluyendo la tramitación de subvenciones y ayudas).
5. Reutilización de servicios existentes en la actualidad, garantizando una evolución paulatina de acuerdo con la adecuación técnica y presupuestaria.
6. Mecanismos de interconexión e interoperación con otras Consellerías, Administraciones Locales y la AGE mediante ESB, y en su caso, un ISB (Internet Service Bus)..

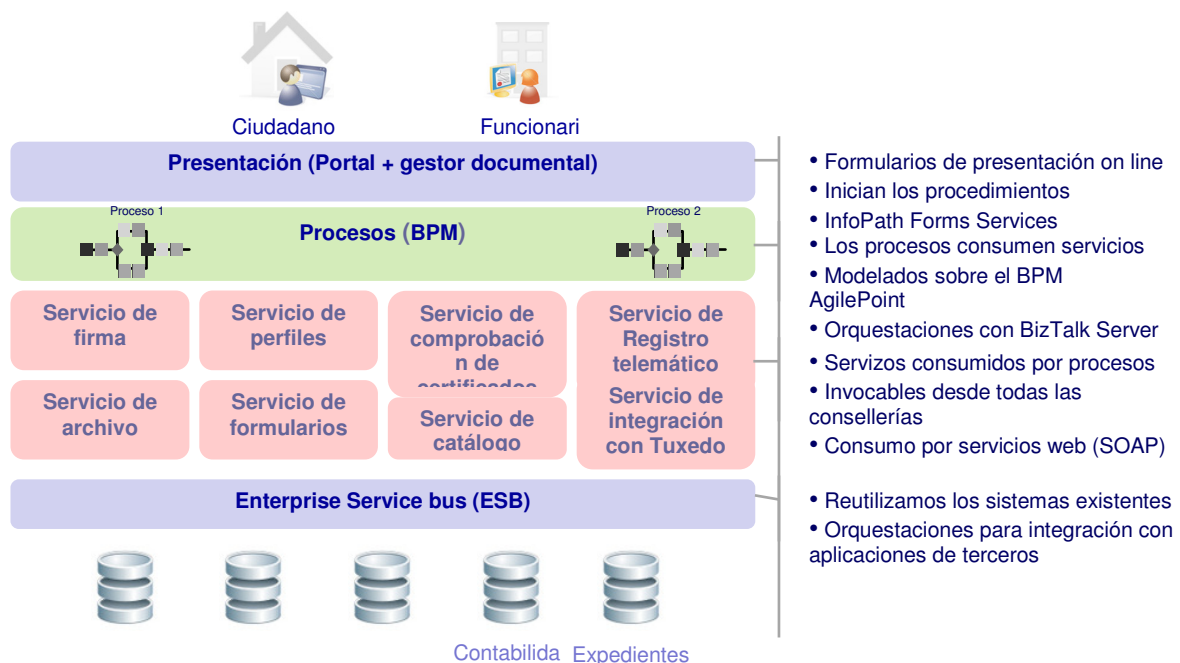


3.3 E-TRAMITE

I. Visión global

Los componentes de la arquitectura e-Tramite, mostrados en la siguiente ilustración, describen un conjunto de herramientas Construcción de procedimientos administrativos (BPM):

- Diseño y modelado del flujo del procedimiento y de los formularios del mismo. Fundamental para que el propio usuario final responsable del procedimiento administrativo o proceso de gestión pueda participar directamente para reubicarlo en el centro del proceso de mejora.
- Motor de ejecución de los procedimientos administrativos, que permitirá el versionado de flujos y procedimientos.
- Monitorización de los mismos.
- Control de calidad y pruebas de los procedimientos.



El uso de ESB, permite fácilmente incluir nuevos mensajes y protocolos, XML o no, para la construcción modular de aplicaciones, contribuyendo al desacoplamiento de aplicaciones y mensajes.

La herramienta de construcción de formularios, constituye una metáfora perfecta de la "carpeta del expediente" tal y como se la conoce. Permite la completa separación de los datos y de la forma de visualización de los mismos. Así y a modo de ejemplo, el ciudadano puede presentar la solicitud, el funcionario ver la misma con otros datos nuevos (provenientes de administración) y de esta forma, cumplimentar una notificación para el ciudadano, éste a su vez podrá responder, adjuntando nueva documentación y el expediente en su conjunto podría ser remitido a un segundo organismo. Por otra parte y puesto que dichos formularios son un elemento más del gestor documental, estarán sujetos a las mismas políticas de versionado, archivado y retención que el resto del documentos.

II. Componentes



- Portal del ciudadano (Tecnología: Microsoft Office SharePoint Server 2007 + páginas asp.net):
 - Permite presentación telemática al ciudadano (Tecnología: InfoPath Forms Services 2007).
 - Incluye firma digital.
 - Recepción de comunicación usuario AA.PP.
- Generador de formularios (BizTalk Server 2006 R2):
 - Herramienta de creación de los formularios.
 - Cualquier usuario podrá realizarlos.
 - Inician los procedimientos.
- Portal del tramitador (Tecnología: Microsoft Office SharePoint Server 2007):
 - Donde se almacenan todas las solicitudes.
 - Cada procedimiento tiene su propio site.
 - Los funcionarios tramitan desde este mismo portal.
- Gestor de procesos (BPM) (Tecnología: AgilePoint):
 - Permite definir las fases de un procedimiento.
 - Implementa el WorkFlow del proceso.
 - Integrado con el portal del tramitador.
- Servicios de negocio comunes:
 - "Paquetes" necesarios para la tramitación.
 - "Consumidos" por cualquier consellería.
 - Ejemplos: servicio de firma, servicio de notificaciones, servicio de archivo, etc.

Ejemplo de presentación de una solicitud





3.4 BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN

Una arquitectura como la presentada sitúa al ciudadano en el centro del proceso, convirtiéndolo en el protagonista, objetivo perseguido por todas las Administraciones Públicas.

- Las ventajas de la plataforma e Trámite para el ciudadano son:
 - Presentación / seguimiento telemático de solicitudes.
 - Identidad digital (firma electrónica).
 - Facilita gestiones con la administración.
 - Optimización imagen corporativa común.
 - Percibe mayor calidad del servicio.
- De cara al funcionario, los beneficios son:
 - Aplicación de tramitación de expedientes.
 - Procedimientos automatizados y gestionados.
 - Archivo solicitudes (1 site por procedimiento).
 - Aplicable procedimientos internos y externos.
 - Integrado con back-end.

Más allá de aportar grandes portales faraónicos busca centrarse en el clásico "¿Qué hay de lo mío?", para lo que es fundamental contribuir al rediseño de procesos dentro de las AAPP. Es aquí donde esta arquitectura conecta con las distintas iniciativas de calidad que la Xunta está emprendiendo: elaboración de cartas de servicio y cuadros de mando, rediseño de procesos y elaboración de un plan de mejora de los servicios públicos.