

Transformación digital de la administración de la Generalitat Valenciana

Dirección General de Tecnologías de
la Información y las Comunicaciones

Vicente Aguiló

1. Introducción

- Normativa que obliga a las AAPP
 - A atender un nuevo derecho de los ciudadanos
 - Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
 - Esquema Nacional de Seguridad
 - Esquema Nacional de Interoperabilidad
 - A transformarse de arriba abajo y a modernizarse
 - Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana
 - Iniciativa Europa2020 y la Agenda Digital Europea
 - Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP
 - Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

2. Una Administración del pasado en el mundo de hoy

- Nuestra A.P. actual:
 - Expediente administrativo con traza documental en papel de todo lo acontecido
 - Firma hológrafa en los documentos que ejercen la potestad administrativa o efectos jurídicos (salvo excepciones)
 - Evidencias de haber notificado o haber ejercido/renunciado algún derecho en papel
- El mundo de hoy:
 - Interacción desde dispositivos móviles
 - Acceso multicanal a catálogos de productos y servicios que se ofrecen
 - Pago de servicios bancarios, reserva de hoteles, compañías aéreas... indistintamente desde casa y en presencial
- Hay algunas excepciones en la A.P.
 - Agencia Tributaria
 - Determinados servicios sanitarios...
 - Contados procedimientos administrativos: JOC-er

3. Lo que pide la sociedad a las AA PP

- Lo mismo que a cualquier proveedor de servicios:
 - Acceso a la oferta de servicios desde cualquier lugar con dispositivos móviles
 - Disponibilidad por web en dos clics a cualquier contenido
 - Procedimientos sencillos e intuitivos que faciliten el autoservicio
 - Soporte online eficaz ante cualquier duda o problema
 - Poder decidir cómo inicio/continúo/finalizo los trámites: en presencial o en remoto
 - Tener la información actualizada en todo momento: cuáles son mis asuntos, en qué punto se encuentran, cuándo van a resolverse...

4. Los primeros pasos

- Iniciativas de impulso de la transformación de la Administración de la Generalitat:
 - Norma reguladora: Decreto de Administración electrónica del Consell de la Generalitat
 - Herramientas: eSIRCA...
 - Procedimientos digitales: geFACTURA, geCOMPRAS...
- Agenda Digital para la Comunitat. Ejes:
 - Ciudadanía digital
 - Economía digital
 - Administración digital
- Dentro del tercer eje:
 - El proceso de Transformación Digital de la Generalitat

5. El proceso de transformación

- Objetivos:
 - Implantar y promocionar el uso de la administración electrónica, tanto de cara al ciudadano como en la gestión interna
 - Promover la Sociedad de la Información y reducir la brecha digital en la sociedad valenciana
 - Reducir la carga administrativa a ciudadanos y empresas
 - Reducir de forma drástica el papel en la gestión
 - Agilizar y simplificar los procesos administrativos y reducir su coste
 - Cooperar con las demás AA PP
 - Fomentar la transparencia en la acción de la Generalitat
- El alcance de este proceso es triple:
 - Completar la e-Administración en la Generalitat
 - Consolidar las aplicaciones y servicios que se ofrecen al ciudadano
 - Realizar el seguimiento continuo del uso de los servicios digitales

6. Planes del proceso de transformación

- Plan de Administración Electrónica
 - Fase 1: Identificación de las piezas de transformación: componentes y actividades necesarios para la A-e
 - Fase 2: Desarrollo de las piezas de transformación
- Plan de Adaptación de servicios y aplicaciones
 - Fase 3: Identificación de procedimientos, servicios y aplicaciones a adaptar
 - Fase 4: Desarrollo de las adaptaciones: integración de las piezas de transformación en los servicios y aplicaciones identificados
- Plan de Seguimiento (Oficina técnica)
 - Fase 5: Definición de indicadores y de las técnicas para obtener métricas. Identificación de necesidades de formación y soporte.
 - Fase 6: Soporte y medición del uso de los servicios transformados

7. Las claves de la transformación

- Las personas:
 - Una nueva relación con los clientes (ciudadanos)
 - Un cambio “cultural” en los empleados públicos
- Los procesos:
 - Optimización de procesos
 - Incorporación de elementos de administración electrónica
- Las herramientas:
 - Para facilitar la interacción ciudadano - administración
 - Para conseguir la interoperabilidad entre AA PP
- La confianza:
 - Medidas de seguridad (CSIRT-CV, ENS...)
 - Aseguramiento de la privacidad

8. Las piezas de transformación (1)

- Componentes de administración electrónica (sí/parcial/no)
 - Archivo de documentos electrónicos (activo/longevo)
 - Mecanismos de autenticación (firma-e, sellos-e...)
 - Carpeta electrónica (de ciudadano, de empleado publico)
 - Mecanismos de validación de documentos (CSV)
 - Copia electrónica, custodia documental
 - Registro electrónico
 - EXPEDIENTE ELECTRÓNICO
 - Portafirmas electrónico
 - Notificaciones electrónicas y tablón de anuncios
 - Plataformas de pago y de interoperabilidad
 - Registros: de apoderamientos, de órganos, de habilitados...
 - Portales y sede electrónica

9. Las piezas de transformación (2)

- Actividades
 - Servicios:
 - Optimización de procesos
 - Desarrollo de componentes y su reutilización
 - Formación y concienciación del empleado público
 - Implantación de servicios comunes de A-e
 - Desarrollo de formularios electrónicos
 - Promoción del uso de servicios digitales
 - Soporte al ciudadano y al empleado público
 - Ejercicio de competencias
 - Adecuación al ENI
 - Gobernanza de A-e
 - Elaboración de estándares y políticas de la GV
 - Elaboración de informes preceptivos

10. Riesgos de la transformación

- Relacionados con las personas
 - Empleado público poco motivado -> Formación, motivación
 - Compromisos de la dirección política -> Alto nivel de difusión del plan
- Relacionados con los procesos
 - Procesos administrativos “vintage” -> Equipo de optimización de procesos
 - Cambios en prioridades o normas -> Participación en la toma de decisiones
 - Reducciones presupuestarias -> Difusión del plan y replanificación
- Relacionados con las herramientas
 - Cambios tecnológicos drásticos -> Conocimiento del mercado
 - Cambios en los requisitos -> Difusión del plan y replanificación
 - Arrastre de alcance -> Aprobación formal del alcance y replanificación
 - Síndrome “bala de plata” o de la panacea -> Alto nivel de difusión del plan
- Relacionados con la confianza
 - Imagen que el ciudadano tiene de las AA PP -> Publicidad del plan y soporte eficaz
 - Confianza que tiene el empleado público en la tecnología -> Soporte eficaz
 - Facilidad de uso de la administración digital implantada -> Requisito en todos los pasos

11. Recursos

- Equipo político
 - Consell, CITEC
 - DG de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Equipo directivo
 - Dirección ejecutiva
 - SG de Producción y Consolidación TIC
 - Servicio de Aplicaciones Corporativas y Adm. electrónica
- Equipo técnico
 - Dirección técnica
 - Coordinador de la Administración electrónica
 - Equipos de trabajo
 - Analistas, desarrolladores, formadores
 - OFICINA TÉCNICA de seguimiento
 - Grupos de trabajo específicos (Archivo, IVAP, 012, Organización, Promoción institucional...)

12. Calendario de transformación

PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL																																																			
CRONOGRAMA	2016												2017												2018												2019														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
PLAN DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	[Barra naranja]												[Barra naranja]																																						
Fase 1.- Identificación de las piezas de transformación: componentes y actividades	[Barra roja]																																																		
Difusión del plan	[Barra roja]																																																		
Fase 2.- Desarrollo de los productos del plan	[Barra roja]																																																		
PLAN DE ADAPTACIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES	[Barra naranja]												[Barra naranja]												[Barra naranja]												[Barra naranja]														
Fase 3.- Identificación de procedimientos, servicios y aplicaciones a adaptar	[Barra roja]																																																		
Fase 4.- Desarrollo de las adaptaciones: integración de piezas en servicios y aplicaciones	[Barra roja]												[Barra roja]												[Barra roja]												[Barra roja]														
PLAN DE SEGUIMIENTO	[Barra naranja]												[Barra naranja]												[Barra naranja]												[Barra naranja]														
Fase 5.- Definición de indicadores y métricas. Necesidades de formación y soporte	[Barra roja]																																																		
Fase 6.- Impulso y medición del uso de los servicios transformados	[Barra roja]												[Barra roja]												[Barra roja]												[Barra roja]														

Conclusiones

- La transformación digital de la Administración de la Generalitat Valenciana tiene implicación en 4 ejes que hay que gestionar:
 - Transformar **la relación con nuestros clientes** que ya viven en una sociedad conectada
 - Adaptar **los procesos administrativos** y las aplicaciones que les dan soporte, para dar respuesta a la ley y a lo que demandan los ciudadanos
 - Optimizándolos
 - Dotándolos de herramientas
 - Impulsar un cambio en **la manera de trabajar** de los empleados públicos.
 - Generar **confianza** en la administración, para que lo transformado se utilice.