

4. d) Gestión de la tecnología

La Estrategia de la consejería 2007 – 2011 en su línea de Administración contempla el objetivo de una Administración inteligente al servicio del ciudadano, con entre otras las acciones de mejora de la atención al ciudadano, plan de cercanía o de mejora de la presencia en medios virtuales, aspectos que desplegamos mediante las LE de nuestro PE de SGT:

- LE 1 *Mejora de la calidad del servicio, con la presencia en medios virtuales,*
- LE 2 *Innovación y desarrollo de nuevos servicios... Oficina Virtual 2010, CRM, identidad electrónica...*
- LE 9 *Entender y aplicar las TIC's dentro de nuestro trabajo diario y como incorporación a los servicios que prestamos a los ciudadanos...*

Entendemos que los medios virtuales hoy en día son "edificios y equipos" que nos permiten ofrecer nuestros servicios 24 horas los 7 días de la semana; y la línea 9, entender y aplicar las TICs nos marca las acciones para el papel 0 o la informatización de los procedimientos. Para desplegarlas nos hemos dotado de los procesos operativos: innovación y mejora de los procesos de gestión, coordinación de contenidos larioja.org, información general y tramitación de SERIS y del proceso de apoyo de mantenimiento y MA.

Nuestra página web, conforme a la ley 11/2007 es nuestra sede electrónica, www.larioja.org, y apuntamos brevemente el despliegue histórico de nuestras mejoras tecnológicas:

Mejoras Tecnológicas en la SGT	
1998: primera web	2007: nuevo gestor de contenidos
2000: PECGLR: e – mail, firma –e, Internet, identificación única	2008: mejora accesibilidad
2002: red corporativa de comunicación de centros	2008 -2009: nuevos servidores + ancho de banda
2003: nuevos servidores + ancho de banda	Permanente actualización de equipos informáticos fijos y portátiles
2003 Aplicación PARTICIPA	2005: Modulo de formularios y estadísticas en PARTICIPA
2004: nuevo CPD	Desde 2004 e- mail en tño móvil para ED

Los mantenimientos tecnológicos, son desempeñados fundamentalmente por la Agencia del Conocimiento y la Tecnología, con la categoría de colaboradora, y por empresas externas proveedoras de productos (Siemens el gestor de contenidos, Telefónica las líneas telefónicas fijas y móviles). Con la Agencia del conocimiento, con las visitas de las empresas a ofrecer sus novedades y con el benchmarking con el resto de administraciones hemos mantenido permanentemente abiertos nuestros canales para conocer, analizar y en su caso actualizar o sustituir mejorando la tecnología empleada:

- Los lenguajes de programación, desde rumba..... hasta JAVA o HTML
- Los sistemas de desarrollo, desde cliente servidor a soluciones web
- Los sistemas propietario y cerrados (AS400) frente sistemas abiertos (UNIX, Oracle) y a las opciones de software libre que tenemos implantados por ejemplo en servidores
- Incorporación de elementos de seguridad como la firma electrónica desde 2003 o la pasarela de pagos segura desde 2004, con ampliación desde 1 a 7 entidades financieras que se han incorporado a ella en estos años
- Las necesidades y expectativas de nuestros clientes por los servicios más demandados vía web: cada año recogemos, analizamos y nos comparamos con los datos del resto de CCAA a través del cuestionario del Observatorio de admón., cada dos años hemos asistido a TECNIMAP desde 2005

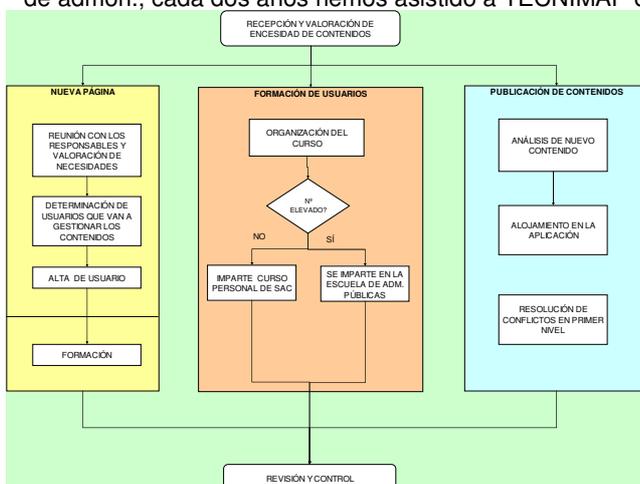


Fig. 4.d.1 Proceso de gestión de contenidos en larioja.org

Gracias a la gestión de las Tecnologías de la Información hemos podido ofrecer nuevos servicios y desplegar otros enfoques como el acercar la administración al ciudadano, evitando desplazamientos y manteniendo la información disponible en todo momento, con lo cual además ayudamos al medio ambiente al evitar consumo de combustible

evitando desplazamientos, evitando el consumo de papel teniendo la información y el archivo de documentos en archivos informáticos (solo dejando de editar el BOR son 100.000 € de ahorro anual) y aseguramos la eficacia (seguridad al estar la información en bases de datos comunes para informar todos igual) y la mejora de los servicios (inmediatez y no desplazamientos, seguridad con firma electrónica, pagos on line):

- Renovaciones varias desde 1998 del portal www.larioja.org ofreciendo no solo información sino también servicios on-line con la creación de la oficina virtual en noviembre de 2004 y la publicación del Decreto 58/2004 que crea el registro telemático. Otro salto cuantitativo fue el gestor de contenidos de 2007 al dar autonomía a nuestras unidades clientes para cargas y diseñar sus contenidos.
- Hemos impulsado la informatización de procedimientos de todas las Consejerías dando lugar al proyecto de formularios dinámicos que supone un avance en la oficina virtual o a la puesta en marcha de otros servicios de interés al ciudadano como la consulta de pagos a terceros o la ficha de terceros o la presentación telemática a pruebas selectivas. Con la Ley 11/2007 fuimos ampliando los procedimientos y en 2010 ya todos pueden iniciarse telemáticamente, en 2009 el 15 % del total de registros del gobierno fueron on line
- Otro avance importante fue la adquisición de la pasarela de pagos en el año 2004 que permitió el pago telemático de las tasas. Ya en el año 2005, se comenzó con el empleo público y en el año 2006 se unieron las licencias de caza y pesca. Promovimos la reforma de la ley de tasas para posibilitar un descuento de 3 euros en la tasa si se pagaba por medios telemáticos. Tributos también ha incorporado el pago de sus impuestos
- Incorporamos a la larioja.org el portal Participa en 2003 como canal abierto a los ciudadanos para escuchar su opinión sobre el funcionamiento de los servicios públicos.
- El gestor de contenidos a través del cual se posibilita la creación de páginas web accesibles implicando a los usuarios: les da autonomía
- A nivel interno se ha renovado el servicio DIALNET para mejorar el suministro de documentación al personal del Gobierno de La Rioja.
- La aplicación de envío de SMS abrió un nuevo canal de comunicación con el ciudadano desde el año 2005 que año a año ha aumentado su uso, también descentralizando y dando autonomía a cada unidad del gobierno, así como haciéndoles asumir su coste.
- Hemos trabajado para el establecimiento de estándares de sistemas de información y la renovación de todo el sistema de infraestructuras de telecomunicaciones con los cambios que hemos citado mas arriba en lenguaje de programación, bases de datos, o sistema de distribución de las aplicaciones

Avance tecnológico	Descripción
1996 Ordenador AS400	Fueron los primeros para la gestión presupuestaria y de personal
1998 web	Primera web con información
1998 red corporativa	Conexión de los centros del gobierno, incluidos los de nuestra consejería y SGT
2002	Generalización del correo electrónico a los empleados
2003	Firma electrónica: seguridad en la web
2004	Nuevo CPD, respaldo de datos
2007	Nuevo gestor de contenidos
2008	Mejora de los entornos de comunicaciones: nuevas centralitas avanzadas
2009	Uso de herramientas TIC para teletrabajo
2010	Uso de entornos web 2.0
Proyectos de innovación	Logros Conseguídos
2002 DIALNET	Distribución artículos revistas técnicas e-mail
2003 Telef 900	Mas de 20.000 llamadas gratuitas / año para informarse, gracias a la web.
2004 Ofic Virtual	En 2009 el 15 % total registros on line
2005 camino	Sistema de mejora de la gestión con

Avance tecnológico	Descripción
excelencia	reconocimiento final del avance
2007 Gestor contenidos	Aumento de los usuarios que introducen la información en la web
2009 Nomina papel 0	Se deja de imprimir y se cuelga en web empleado pdf
2009 Teletrabajo	Experiencia para realizar parte de la jornada desde el domicilio
2010 Programa MAS	Uso de dispositivos en movilidad para la atención al ciudadano

Fig. 4.d.2 Avances tecnológicos y proyectos de innovación.

La evaluación e incorporación de nuevas tecnologías ha supuesto:

- El desarrollo de aplicativos en lenguaje Java, orientado a desarrollos web
- La incorporación de servidores y aplicativos de software libre LINUX., para ahorrar costes de licencias
- La adopción de sistemas abiertos (UNIX) en vez de propietarios (AS-400 o Microsoft), por la misma razón de ahorro y flexibilidad
- Desarrollo de los aplicativos web en vez de cliente-servidor.
- Hemos pasado de entornos cerrados a abiertos que nos dan más flexibilidad a la hora de contratar servicios, compatibilizar tecnologías, uso de la firma electrónica o facilitar la instalación (aplicaciones web) de las aplicaciones.
- Internet ha supuesto una auténtica revolución en la sociedad en general, y nuestra SGT no ha sido una excepción:
 - Hemos pasado de no tener ordenadores a estar en red todos, con aplicaciones también en red y servicios on line completos, desde la solicitud al pago de los mismos mediante pasarela de pago.
 - Hemos pasado de grandes ordenadores centrales AS-400 con pantallas poco amigables, a aplicativos web en lenguaje Java, lo que nos ha permitido mayores y mejores prestaciones en cuanto a la funcionalidad de las aplicaciones que manejamos para la gestión, facilitar la instalación de las aplicaciones, sin que sea necesaria una infraestructura específica de red para ello, compartir información y explotarla permitiendo al ciudadano el acceso al expediente administrativo o a los datos públicos consultándolo desde la web
 - Hemos pasado de desarrollos a medida a desarrollo con herramientas de workflow estándar CEX que nos permite homogeneizar sistemas, aprovechar los desarrollos, ahorrar costes...

Todo esto no hubiera sido posible sin un Plan de Formación que aborde las necesidades de formación en este terreno y organización de cursos, tales como la aplicación de registro y el gestor de contenidos del portal larioja.org y otros de la Escuela de Administraciones Públicas, tales como:

Access avanzado
 Access desarrollo de aplicaciones
 Administración básica linux on line
 Conocer windows xp on line aula abierta
 Diseño web css con creamweaver on line
 Excel avanzado
 Firma digital on line aula abierta
 Groupwise on line
 Internet 2.0 utilidades on line aula abierta
 Java en servidor on line 2ª edición
 J2ee on line 2ª edición
 Open office base de datos on line aula abierta
 Sicap descentralizada
 Sigpyn presupuestos (gastos de personal) 1ª edición
 Uso avanzado herramienta gestión de procesos cex on line

Fig. 4.d.3 Formación TIC's

Los cambios en tecnología se han ido produciendo cuando los sistemas se han ido quedando obsoletos: ordenadores AS-400, servidores IBM, en ese momento se han incorporado los nuevos. En según que aplicaciones (SICAP) funcionamos con claves y perfiles de acceso. Disponemos de un servicio de atención al usuario que se encarga del mantenimiento de la red, equipos y programas que solucionan más del 90% de las incidencias en remoto gracias al diseño y configuración de la red.

Utilizamos las Tecnologías de la Información y el Conocimiento para apoyar y mejorar la eficacia de las actividades:

- Oficina virtual: permite a nuestros ciudadanos realizar gestiones completas 24 horas al día, 365 días al año. Todos los procedimientos están en [www.larioja.org/oficina virtual](http://www.larioja.org/oficina_virtual). Es una oficina de presentación de solicitudes y cada vez más de trámites completos lo que nos ha llevado al 15 % del total de registros.
- DIALNET hace llegar los resúmenes bibliográficos de las revistas seleccionadas por nuestros clientes cada vez que se editan. Interno

- www.larioja.org ofrece toda la información de nuestros servicios, a través de distintas áreas temáticas y como ya hemos dicho no solo es un portal de información sino de servicios interactivos que ha impulsado muy especialmente esta SGT. En el criterio 9 recogemos la evolución de accesos y servicios tramitados
- La aplicación de los SMS nos ha permitido poner en marcha un nuevo canal de atención al ciudadano, facilitando un servicio personalizado de información sobre cualquier tema de interés
- La informatización de procedimientos con la herramienta corporativa de flujos de trabajo CEX facilita la gestión homogénea y la explotación externa de los datos así como la puesta en marcha de formularios dinámicos on-line evitando desplazamientos
- PARTICIPA nos permite realizar a nuestros clientes las encuestas de satisfacción vía web, con envío de un correo electrónico, y obtener automáticamente los resultados sin tener que grabarlos.
- El uso del correo electrónico y las carpetas compartidas permiten el trabajo coordinado y en equipo, agilizando las comunicaciones internas, siendo hoy una herramienta imprescindible de trabajo Interno.
- Herramienta para la realización de encuestas a clientes con papel 0 y sin gastos de envío por correo ordinario sino por e-mail.
- Herramienta para la batería de indicadores: que nos permite ofrecer un servicio de comparaciones necesario para nuestros clientes a la hora de implantar EFQM.
- Generalización de la participación en los sistemas de formación on line por el personal de la SGT

El Archivo General de La Rioja aplica las nuevas tecnologías en dos áreas:

1. Aplicación informática en bases de datos para toda la documentación custodiada en sus instalaciones, que permite cualquier localización de un expediente en un universo de más de 600.000 expedientes y permitiendo compartir información, mantener la integridad de la misma.
2. Digitalización de documentos que ha supuesto un cambio total en el tratamiento de la información, permitiendo su almacenamiento en formato digital. Esto ha permitido una gran eficiencia en la consulta de documentos y expedientes, consultas simultáneas de documentos digitales por una gran cantidad de usuarios, incremento en la productividad del personal, posible incorporación de imágenes digitales a cualquier documento electrónico, reducción de riesgos por pérdida de documentos, ahorros en papel, toner, copiadoras, impresoras, etc.

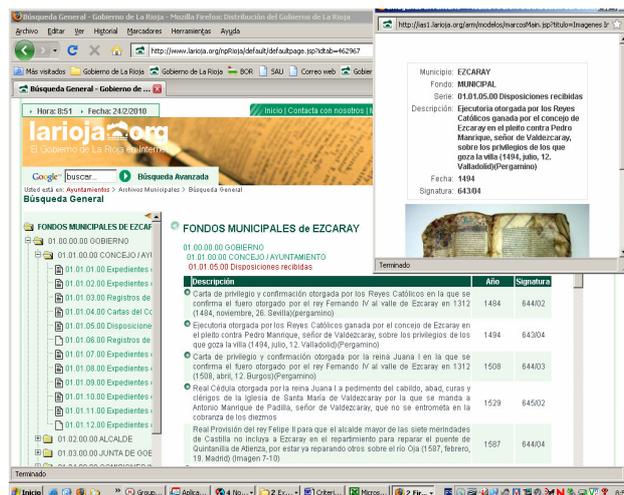


Fig. 4.d.4 Digitalización de documentos.

A través de la aplicación de las nuevas tecnologías hemos mejorado todos los servicios descritos arriba como apoyo a la eficacia; en rapidez: todos los servicios e información en web; en horario: 365 días / 24 horas; en medición de satisfacción; en seguridad: bases de datos y en capacidad de respuesta: 365 días / 24 horas

En las encuestas de satisfacción a nuestros clientes medimos su satisfacción con nuestros servicios, soportados como queda demostrado en la prestación telemática: medimos rapidez, seguridad, fiabilidad.

Encuesta de Satisfacción de Clientes:
Medios tecnológicos existentes en las oficinas de atención al ciudadano
Disposición del personal para evitar desplazamientos
Rapidez de funcionamiento del nuevo aplicativo de Quejas
Facilidad de uso del nuevo aplicativo de Quejas
Encuesta de Satisfacción de Personas:
Uso de las Tecnologías de la Información en el funcionamiento de la
adecuación de medios al volumen de trabajo

En el criterio 9 mostramos resultados de rendimiento de nuestros servicios tecnológicos (DIALNET, PARTICIPA, accesos web, registros on line).

Año	Fuente de Aprendizaje	Mejora incorporada	Revisión de las mejoras
1998	Técnicos STTI y SAICAR	Red corporativa	Sucesivas ampliaciones ancho + sistemas seguridad
2004	Proyecto europeo	Portal PARTICIPA	2005 Modulo formularios encuestas on line
2005	Experiencia de PARTICIPA	GRUPOS DE MEJORA EN RED	
2004	Ofic. virtuales otras Administ y registro telemático	Horario 24x7 y evita desplazamientos	2007: Gestor de contenidos = + accesible + contenidos + procedim on line
2005	Pasarela de pagos de otras Administrac	Menos desplazamientos, evita aportar documentación justifi, ahorro en tasas	Aumento nº entidades financieras y aumento de procedim con pago
	CEX, de otras Administraciones	Aplicación corporativa de procedimientos	2007 : aplic Q&S con ella
2008	Web 2.0	Colaborar y compartir conocimiento	Nuevas herramientas de trabajo