

“La verdadera calidad de servicio al Ciudadano surgirá de la simplificación de los trámites administrativos.”

D. Eresto Abati, Subdirector General de Simplificación Administrativa y Programas de Atención al Ciudadano del MAP



PRINCIPALES DATOS

Organización

Ministerio de Administraciones Públicas

Solución implantada

- Consultoría e Implantación de la Herramienta de Apoyo al Rediseño de los Procesos Administrativos
- Soporte a usuarios
- Formación

Cifras de interés

- 2.620 procedimientos administrativos inventariados en los Ministerios de la AGE
- 107 procedimientos seleccionados como de más alto impacto en cada Ministerio

Partners

- IDS Scheer (producto Aris)

Beneficios

- Simplificación y modernización de los procedimientos administrativos
- Puente de comunicación entre departamentos
- Preparación para la información
- Normalización documental
- Mejor calidad de servicio a los ciudadanos
- Fomento de la interoperabilidad y colaboración entre las administraciones

El reto

En junio de 2007, el Gobierno de España promulgó la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, mediante la cual se marca el 31 de diciembre de 2009 como fecha límite para que todas las Administraciones Públicas ofrezcan a los ciudadanos medios electrónicos para acceder a cualquier Servicio Público e interactuar con la Administración.

Desde la publicación del Plan Avanza, las Administraciones llevaban tiempo informatizando sus procesos, mejorando y ampliando el acceso por medios digitales de los ciudadanos a los Servicios Públicos. En este entorno, el MAP ya se planteaba la necesidad de diseñar un instrumento que le permitiese racionalizar la actividad administrativa, como paso previo y esencial a la informatización. Pero, una vez aprobada la Ley 11/2007, y ante este reto sin igual, se hacía imprescindible el rediseño y simplificación de los procedimientos administrativos como paso previo a la informatización.

“El MAP se ha encargado de preparar el plan de desarrollo de la ley, aprobado por acuerdo del Consejo de Ministros el pasado 28 de diciembre. En él se plasma como estrategia la prestación de Servicios Comunes que ofrece el MAP. La misión de estos servicios es facilitar y agilizar la aplicación de la propia Ley en los distintos Ministerios y Organismos de la AGE. Estos servicios se ofrecen bajo el principio de subsidiaridad, es decir el servicio no es de disfrute o utilización obligatoria, y se prestan en régimen ASP. Dentro de estos Servicios se contemplan aquellos que están en relación con los objetivos de simplificación previstos por la ley como el sistema HARPA (Herramienta de Apoyo al Rediseño de los Procedimientos Administrativos), que incide en el rediseño y simplificación previa de todo procedimiento antes de afrontar su informatización”.

La solución de Fujitsu

HARPA nace con el objeto de ofrecer una simplificación en los trámites administrativos y apoyo al rediseño de los procedimientos. Además, era importante que esta herramienta fuese válida para otros organismos de modo que, al homogeneizar los procesos, se facilitase la interoperabilidad entre ellos, elemento esencial para ofrecer un servicio de calidad al ciudadano.

“El proyecto HARPA responde a una vieja demanda de los Organismos de la Administración en lo referente a las metodologías y técnicas de rediseño de los procedimientos Administrativos. Es cierto, que estas técnicas se vienen usando desde hace muchos años,

aproximadamente desde los años 80, de forma continuada y por unidades muy aisladas. El problema es que se utilizaban de forma exclusivamente manual y obviamente sobre papeles. Por tanto, no quedaba ningún registro de los trabajos realizados, incluso la revisión de esos trabajos requería la necesidad de afrontar un proceso manual para la revisión y dibujo del flujo de los procedimientos. Llevábamos tiempo buscando una herramienta que pudiese ayudar a este proceso, y así es como surgió HARPA.”

El primer paso fue la elección de la herramienta base para la puesta en marcha de HARPA.

“Del proceso de análisis de distintas herramientas, vimos q todas ellas estaban muy orientadas a procesos industriales, no estaban adecuadas la terminología ni el diseño de las herramientas a la cultura administrativa, por lo cual uno de los factores esenciales era la capacidad de adaptación de la herramienta a esa cultura. Por otra parte, lo que vimos es que la que parecía ofrecer mayor capacidad de adaptación y flexibilidad para adaptarse a los fines que perseguíamos era la herramienta Aris y la propuesta de adecuación a la cultura procedimental de las Administraciones Públicas que nos ofrecía Fujitsu.”

Tras la fase de consultoría inicial, se parametrizó e implantó la herramienta Aris convirtiéndose en la herramienta que facilita el análisis, diagnóstico, rediseño, simulación y publicación de los procedimientos.

HARPA aúna las diferentes perspectivas: orgánica, funcional, temporal, documental y normativa. Además, permite completar un análisis funcional del procedimiento previo a la informatización y editar automáticamente el manual descriptivo del procedimiento. HARPA es una herramienta web que permite disponer de:

- **Guía metodológica** para el análisis y la racionalización de procedimientos administrativos.
- **Herramienta web de análisis, modelización y diseño** de los procedimientos administrativos adaptada 100% a la metodología definida.
- **Herramienta de simulación de procedimientos** reales y teóricos rediseñados, que trabaja sobre el repositorio documental de la herramienta de análisis. De esta forma se pueden medir los procedimientos en base a la definición de categorías de atributos (tiempo, rendimiento, ó nivel de servicio).
- **Herramienta de publicación web automática** del resultado de la racionalización y simplificación en el portal de procedimiento. De esta forma, se facilita la difusión de los resultados a los usuarios.

Una de las grandes ventajas de HARPA es que está disponible para que cualquier Organismo o Ministerio simplifique sus procesos administrativos. Fujitsu está siendo participe en la difusión de la herramienta participando con jornadas de formación y colaborando en presentaciones generales.

Nuestro enfoque

La solución diseñada e implantada por Fujitsu apoya todas las fases del proceso de simplificación de un procedimiento. Recopilación de información, análisis de los procedimientos detectando posibles mejoras, diagnóstico de las áreas susceptibles de mejora, rediseño del nuevo circuito de tramitación, y documentación (Manual de Tramitación).

Beneficios del cliente

Simplificación y modernización de los procedimientos administrativos.

Mediante el rediseño del procedimiento administrativo en estudio, y la definición de un nuevo circuito de tramitación, se logra una modernización y simplificación del mismo, eliminando tareas redundantes, desfasadas o innecesarias y se suprime.

Puente de comunicación entre departamentos.

Enlace entre los departamentos funcionales y los departamentos técnicos, que sirve como base para la informatización de los procedimientos dentro del horizonte temporal marcado.

Preparación para la informatización.

HARPA implica la elaboración de un completo análisis funcional de la tramitación del procedimiento que sirve de base para la informatización total o parcial de la misma, paso previo necesario a ofrecer el servicio digitalmente.

Normalización documental.

Se simplifican y normalizan la totalidad de los documentos impresos que deban utilizarse en los procedimientos.

Mejor calidad de servicio a los ciudadanos.

Como consecuencia de la simplificación y racionalización de los procesos administrativos, se ofrece a los ciudadanos un servicio más simple con una clara reducción del tiempo de tramitación, y en definitiva de mayor calidad.

Fomento de la interoperabilidad y colaboración entre las administraciones.

Al definir una homogeneidad de criterios en el modelado y documentación de los procedimientos de la Administración, se facilita la difusión y puesta en común entre los diferentes organismos, al tiempo que de toda la información generada a partir de las experiencias en el rediseño y racionalización de los procedimientos administrativos.

PREGUNTE A FUJITSU

Contáctenos en el +34 901 100 900 o
info@fujitsu.es o visite.es.fujitsu.com