

Joaquín Bas Monerris. Socio. Accenture.

Los recursos humanos y la Administración Pública: ¿Cortamos madera o aportamos valor?

NO cabe duda que la empresa privada se encuentra a años luz de las organizaciones públicas en materia de gestión de RRHH. Esta situación no es casual y podemos explicarla, en síntesis, por dos factores que diferencian claramente lo público de lo privado.

En primer lugar, ambos tipos de organización difieren en sus objetivos. Las empresas buscan maximizar su beneficio, mientras que la Administración pretende ofrecer el mejor servicio posible al ciudadano, tanto si el servicio en cuestión es percibido como "positivo" (educación, sanidad) o "negativo" (recaudación de impuestos).

Medir los resultados de un servicio es, lógicamente, más difícil que hacer una cuenta de pérdidas y ganancias. Ya decía Einstein que entendía porqué había tanta gente aficionada a cortar madera, pues en esta actividad los resultados se ven inmediatamente. A pesar de la dificultad, tal medición es posible. De hecho, actualmente, las mejores prácticas en materia de gestión de organizaciones públicas se centran en la medición del valor aportado al ciudadano, esto es, de los resultados de la prestación del servicio. Accenture aporta, en este ámbito, su metodología PSV (*Public Sector Value* o Modelo de Valor para el Sector Público) elaborada con la participación de la Universidad de Harvard y de la London School of Economics.

En segundo lugar, la empresa privada se atiene, en materia legislativa, a lo

establecido por el Estatuto de los Trabajadores y los convenios colectivos, mientras que la Administración Pública está sometida al rígido marco normativo de la Función Pública.

De la misma forma que se ha encontrado una solución para la medición del valor creado por las organizaciones públicas, existe un amplio margen de posibilidades de mejora en el ámbito de los Recursos Humanos dentro del marco normativo público. Llegados a este punto, haremos un breve repaso de algunas de las cuestiones que pueden mejorarse y para ello aportaremos datos concretos.

Recientemente, el Ministro de Administraciones Públicas indicaba dos áreas de mejora en la Administración General del Estado: la edad media de los funcionarios (47 años) y el desequilibrio interno existente al contar con más personal en gestión que en diseño y negociación.

Por otra parte, los últimos datos conocidos revelan importantes diferencias salariales en función del género. Así, los hombres cobran un 18% más de media que las mujeres. Bien es cierto que, según los resultados de la Encuesta de Estructura Salarial (que engloba empresas públicas y privadas), estas diferencias de género existen tanto en la empresa privada como en las organizaciones públicas.

En materia de formación, los resultados del II Panel de e-Learning en las Administraciones Públicas muestran que, si bien se está avanzando en la línea adecuada, el 59% de las Administraciones aún no ha iniciado ningún proyecto de este tipo. El dato es especialmente negativo en la Administración Estatal, en tanto que las Comunidades Autónomas están haciendo un esfuerzo superior.

Por último, los datos del primer estudio de comunicación interna en la Administración Pública, realizado por el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, indican que en un 47,7% de las organizaciones públicas no existe la función de comunicación interna y que un 52,9% no dispone de un plan de comunicación interna.

Visto el panorama y habiendo repasado solo algunos aspectos representativos de los Recursos Humanos en la Administración Pública, cabe concluir que hay un importante margen para la mejora. Volviendo a una frase de Einstein: si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo. Veamos qué es lo que se puede hacer.

MARGEN DE MEJORA

La Administración ya ha comenzado a reaccionar asumiendo que la cooperación entre ministerios, comunidades autónomas y entidades locales es una de sus prioridades e identificando como mejores prácticas a organismos públicos como la AEAT o la TGSS, donde la información no se solicita al ciudadano sino que se le aporta. Asimismo, se han puesto en marcha iniciativas como el Plan Concilia para la conciliación de la vida laboral y familiar o el Estatuto del Empleado Público, que pretende incorporar una mayor flexibilidad en la gestión de los Recursos Humanos.

¿Qué más se puede hacer? Nuestra recomendación como consultores de la Administración Pública es tomar medidas que permitan sentar las bases, construir los cimientos, para una adecuada gestión de los RRHH. Ello se traduce en dos acciones iniciales: definir el modelo de gestión de Recursos Humanos y adaptar e

implantar una solución de mercado (ERP).

La definición del modelo de gestión es fundamental. Aprovechando lo que decía Lewis Carrol en 'Alicia en el País de las Maravillas': para saber qué camino tomar, es necesario conocer hacia dónde se va o, al menos, hacia donde se quiere ir. Un modelo de gestión definido servirá de guía para la política de Recursos Humanos y permitirá desarrollar la herramienta informática que lo sustente.


Entre los principales ERP del mercado de Recursos Humanos en la Administración Pública cabe destacar: Meta4, SAP, BAS y People-Soft/Oracle. La elección de uno u otro dependerá de las necesidades y expectativas de cada organización, siendo clave en todos los casos la selección del implantador dada la complejidad intrínseca a este tipo de proyectos.

Un adecuado modelo de gestión y una buena herramienta de gestión aportarán numerosos beneficios. La organización podrá desarrollar una política de Recursos Humanos avanzada y los empleados podrán, gracias a la automatización, dedicarse a tareas de mayor valor añadido. Todo ello sin olvidar que la estrategia de Recursos Humanos debe contribuir, si bien indirectamente, al objetivo principal mencionado al inicio de este artículo: la aportación de valor a los ciudadanos mediante el servicio prestado.

El cambio es necesario y factible. La complejidad de acometer medidas de esta naturaleza no debe asustar. Lo importante es que la organización sea capaz de ver la situación con perspectiva y se dote de la estrategia, herramientas y colaboradores que aseguren el éxito del proyecto. Nuestra experiencia de trabajo con organizaciones públicas en los tres niveles de la Administración Pública española (estatal, autonómico y local) así lo demuestra. ☒



Joaquín Bas.

 Joaquín Bas Monerris. Tel. 93-227-1008.
joaquin.bas@accenture.com. www.accenture.es.

↪ sistema asciende a 5.480.000 euros, "además del coste de los recursos humanos propios de la Administración".

APLICACIONES

A juicio de Gándara, la aplicación de estas nuevas tecnologías supondrá un buen elenco de beneficios en el área de recursos humanos, para el conjunto de la Administración del Principado. En concreto, cita la integración total, a nivel de mandante, con ASTURCON XXI, sistema económico-financiero del Principado de Asturias, implantado en SAP R/3. "Permitirá el intercambio de información con la Tesorería General de la Seguridad Social, a través del sistema RED, para cualquier régimen de cotización; con MUFACE; con bancos y cajas de ahorro para el pago de las nóminas; con la Agencia Tributaria; con el Ministerio de Administraciones Públicas; y con el sistema de Información de la Gestión de la Formación Continua en las Administraciones Públicas".

Además, "facilitará la mejora, simplificación y racionalización de diversos procedimientos, así como la informatización de otros; asegura la utilización de la firma electrónica avanzada; y contemplará la integración con herramientas microinformáticas (Microsoft Office), de forma que sean fácilmente traspasados datos desde el sistema a este tipo de aplicaciones".

El sistema permitirá el acceso al mismo a través de Internet y de la Intranet corporativa. "Supondrá una mejora en la cantidad y calidad de las consultas e informes; dispondrá de capacidades de navegabilidad en la información generada, tanto hacia mayor detalle como hacia mayor nivel de agregación; permitirá la definición, cálculo automático, seguimiento en el tiempo y comparación de indicadores de gestión; facilitará la agrupación de estos indicadores en cuadros de mando y, adicionalmente, incluirá mecanismos sencillos e intuitivos de representación gráfica de la situación de los valores constitutivos de estos cuadros de mando". El sistema garantizará un intercambio automatizado de información con otros sistemas corporativos. ☒

Gobierno de La Rioja

Portal del funcionario, formación on line, email y aplicaciones internas

EN el Gobierno de La Rioja son conscientes de que, para mejorar la prestación de servicios al ciudadano, es necesaria e imprescindible la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Por eso, este Ejecutivo ha estado trabajando en la formación y sensibilización del uso de las TICs con sus empleados públicos, abordando múltiples proyectos relacionados con el personal de su Administración.

El secretario general Técnico de la Consejería de Administraciones Públicas y Política Local del Gobierno de La Rioja, Antonio Ruiz Lasanta, afirma que el uso de las tecnologías de la información y comunicación "se pone al servicio de la mejora de las condiciones de empleo de los trabajadores públicos del Gobierno de La Rioja". Y apunta los principales beneficios de ello: "la mejora de la comunicación interna; la disponibilidad de herramientas de trabajo, que permitan mayor eficiencia en la prestación de servicios; la mejora de la relación entre el empleado público y la propia administración, facilitándole la realización de trámites; y la apertura de nuevos canales que impulsen nuevos sistemas de formación de los empleados públicos". Éstas son "algunas de las contribuciones que las TIC aportan a la estrategia de recursos humanos del Gobierno de La Rioja".

Por ello, no duda de que la utilización de las TIC facilita el trabajo diario de los empleados. "Además, constituyen una herramienta muy útil a la hora de continuar trabajando en la permanente cualificación profesional de todo el personal y en la mejora de las condiciones de empleo".

Entre las actuaciones emprendidas, en este sentido, este responsable autonómico destaca el portal de funcionario, la formación on line, el correo electrónico y las aplicaciones internas que permiten la agilización de trámites.



Antonio Ruiz Lasanta.

PORTAL DEL FUNCIONARIO

El portal de funcionario del Gobierno de La Rioja "es un espacio de nuestra web que tiene una dilatada experiencia en la prestación de servicios a los empleados públicos. Tras una primera fase caracterizada por el suministro de información a los empleados, se avanza ahora hacia la introducción de servicios que faciliten los trámites que los propios empleados públicos han de realizar ante su administración".

En el portal de funcionario, se ofrecen novedades, información relativa a las condiciones de empleo de la administración, concursos y promociones internas, acceso a normativa, etc. "Además de estas consultas, que podemos denominar abiertas o de carácter general, el portal cuenta con una parte privada, en la que el empleado público, previa acreditación mediante firma electrónica, puede acceder al contenido de su nómina o a algunos datos de su expediente personal".

Los primeros servicios on line ya se encuentran operativos. "En este momento, el empleado del Gobierno de La Rioja ya puede iniciar trámites, como la solicitud de compatibilidad a través de nuestra web y, en breve, podrá hacer lo mismo con la solicitud

de préstamos y ayudas sociales, licencias, permisos, etc".

En cuanto a la formación on line, "uno de los aspectos destacados es la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos formativos de nuestro personal. Desde la Escuela Riojana de Administración Pública, se ha puesto en marcha la teleformación para los empleados públicos del Gobierno de La Rioja, con una buena acogida por parte de nuestros trabajadores, incrementando cada año el número de cursos que se imparten a través de este sistema".

La formación a través de Internet se ha aplicado tanto al área de procedimiento administrativo, como a las de gestión del gasto, informática o idiomas. "Con todo ello, se contribuye a facilitar la realización de las acciones formativas por parte de los empleados, que disponen de mayor flexibilidad, en cuanto al lugar y momento en que realizarlas".

Por otra parte, en la Administración riojana se ha generalizado la utilización del correo electrónico para el trabajo diario, "lo que ha supuesto agilizar trámites y ahorrar papel". Asimismo, se está implantando la firma electrónica.

La red corporativa, a la que se encuentran conectados la práctica totalidad de los puestos de trabajo de carácter administrativo de la Comunidad, permite establecer un nuevo sistema de relaciones entre los empleados públicos y entre los diferentes órganos y unidades de la administración riojana.

También se están poniendo en funcionamiento aplicaciones internas que permiten la agilización de trámites y procesos administrativos, en materias tales como la contratación administrativa, la publicación de anuncios en el Boletín Oficial de La Rioja, la gestión económico-financiera, etc. ☒

Hacer partícipe al personal de las informaciones de su interés

CON la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, la Xunta de Galicia, que preside Emilio Pérez Touriño, tiene como objetivo ofrecer a los administrados la posibilidad y/o capacidad de obtener, en tiempo real, información instantánea desde el propio lugar en el que el interesado se encuentre. Así lo indica Alfonso Blasco García, jefe del servicio de Actualización de Datos de la Dirección General de la Función Pública de la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza de la Xunta de Galicia.

"Por parte de esta Dirección General, explica Blasco, la utilización más frecuente de dichas tecnologías es a través de Internet, sin olvidar otros usos como el correo electrónico, Intranet, etc., para hacer partícipe al personal de aquellas informaciones que puedan ser de su interés".

El Jefe del servicio de Actualización de Datos explica que, dentro de la estrategia propia de la Función Pública de la Xunta de Galicia, "la implantación de nuevas tecnologías en la gestión y tratamiento de los distintos procesos que le son propios constituye uno de los objetivos primordiales a alcanzar en un plazo corto de tiempo".

Advierte que "hay que tener en cuenta que una de las características que define este departamento es el tratamiento de volúmenes masivos de información, en periodos cortos de tiempo y con altos niveles de complejidad y especialización". "Se trata, afirma, de conseguir agilizar la entrada de datos, evitando situaciones de saturación mediante el fomento del uso de sistemas electrónicos en sustitución de las comunicaciones en soporte de papel".

FORMULARIOS

Entre las principales actuaciones que se han emprendido en este senti-

do, Alfonso Blasco destaca los formularios web, a través de Internet o de la Intranet de la Xunta de Galicia.

El responsable autonómico explica que los proyectos se centran en "potenciar los sistemas de consulta, vía web, de la información administrativa relativa al personal laboral dependiente o que está incluido en algunos de los procesos gestionados por este departamento, así como permitir la modificación de ciertos datos, previa autenticación de los interesados, y la presentación de solicitudes para los distintos procesos que se convoquen (procesos selectivos, concursos)".

En cuanto a las tecnologías utilizadas, Blasco señala que "el diseño de estas aplicaciones tiene en cuenta las características propias de los sistemas de información de la Xunta de Galicia: sistemas abiertos, arquitectura cliente/servidor, y entorno transaccional".

Los servicios se han desarrollado en C sobre Unix, con SGBD Informix y entorno transaccional Tuxedo. "A nivel de clientes, se han utilizado como herramientas de desarrollo, entre otras, Visual Basic, Java y JavaScript/HTML. La plataforma de publicación en Internet es Weblogie". La empresa con la que trabaja la Xunta en estas actuaciones es Atos Origin.

Blasco enumera una serie de beneficios que supondrá el uso de las TIC en el área de RRHH de la Xunta: Adecuación a los principios de esta Administración relativos al fomento de nuevas tecnologías; descarga de trabajo (servicios de información); información en tiempo real; ahorro de tiempo; reducción de costes; mayor fluidez en el tratamiento de la información; mejora considerable en la relación ciudadano/administración; cercanía de la administración con el ciudadano; y potenciación de la imagen corporativa.

El Jefe del servicio de Actualización



Emilio Pérez Touriño.

de Datos de la Dirección General de la Función Pública señala que "en la actualidad, y a través de la página web oficial de la Xunta de Galicia, www.xunta.es, suministramos información relativa a los siguientes módulos propios de la gestión de recursos humanos":

- Procesos selectivos: Información completa del proceso, desde el momento de su convocatoria, hasta que se resuelve. Abarca los siguientes ámbitos:

- Tablón de anuncios, con enlaces a DOG; información sobre novedades, fechas de exámenes, etc.
- Información general del proceso (exámenes, resoluciones...).
- Pago de tasas, vía Internet.
- Relaciones, provisionales y definitivas, de admitidos y excluidos.
- Puntuaciones obtenidas en los diversos ejercicios que configuran la fase de oposición.
- Patrones de respuestas de los exámenes, tipo test.
- Puntuaciones, provisionales y definitivas, de la fase de concurso (en caso de existir).
- Relación de aspirantes que superan el proceso.
- Oferta de plazas para elección de destino.
- Posibilidad de descarga de los

modelos de solicitud y de los listados propios del proceso: relaciones de admitidos y excluidos, puntuaciones, etc.

- Listas de contratación temporal: Información completa de la posición y estado de los interesados en las diversas listas abiertas. Comprende los siguientes aspectos:

- Información general de todas y cada una de las listas abiertas (convocatorias, requisitos).
- Información sobre admitidos y excluidos.
- Posición de los interesados en las listas (actualizada, día a día, en función de los llamamientos, tomas de posesión y ceses que se efectúen).
- Posibilidad de descarga de los documentos que contienen los modelos de solicitud y de la normativa reguladora.
- Concursos de traslados: Información completa del proceso, desde el momento de su convocatoria, hasta que se resuelve. Comprende los siguientes elementos:
 - Tablón de anuncios con información sobre novedades.
 - Seguimiento de resoluciones.
 - Publicación de puestos ofertados.
 - Puntuaciones, provisionales y definitivas, obtenidas por los interesados.
 - Adjudicación de plazas.
 - Posibilidad de descarga de los modelos de solicitud y de los listados propios del proceso.
- Fondo de acción social: Información completa del proceso, desde el momento de su convocatoria, hasta que se resuelve. Abarca los siguientes ámbitos:
 - Información general de todas y cada una de las ayudas convocadas.
 - Seguimiento de resoluciones.
 - Publicación de listados, provisionales y definitivos.
 - Descarga de listados.
 - Cualquier otra información de interés en la gestión de personal. ☒

Migración de sistemas parciales hacia un solo sistema corporativo estándar

EN términos generales, toda la gestión de Recursos Humanos en el Gobierno de Navarra está informatizada, según afirma Ángel Sanz, director general para la Sociedad de la Información del Ejecutivo foral.

Más en concreto, "la gestión de Plantilla, Personas, Nómina y Seguros Sociales está soportada en un ERP corporativo (SAP HR versión Sector Público) y operada por las distintas áreas gestoras del Gobierno de Navarra, dirigidas todas ellas por la Dirección General de Función Pública".

Sin embargo, Sanz indica que persisten aplicativos paralelos para algunas materias (gestión de plantilla, gestión de la contratación temporal, gestión de tiempos y turnos, gestión de convocatorias), y tampoco está satisfactoriamente resuelta la distribución de información para la toma de decisiones. "En resumen, si bien el cuerpo central de información está sustentado en un solo sistema estándar, y gestionado con criterios comunes, existen elementos de información y áreas de gestión a mejorar y/o integrar".

ADAPTACIÓN

En términos generales, el sistema corporativo se va adaptando a las variaciones normativas y retributivas que son activadas desde la Dirección General de Función Pública. "Cabe destacar que, desde el arranque con SAP HR (mayo de 2004), han podido asumirse variaciones de notable envergadura, sin déficits reseñables en el nivel de servicio. Igualmente, algunas de las aplicaciones paralelas han asumido también estas variaciones, en la parte que les toca".

Por otro lado, el avance en la estandarización de la información y en la cobertura que SAP HR presta a la gestión de Recursos Humanos



Ángel Sanz.

tiene como objetivo principal el logro de la calidad de la información, "de manera que no sean discutibles los datos y que presten servicio a quienes han de tomar decisiones en base a ellos".

Por eso, Sanz explica que "la cobertura de temáticas de gestión,

La gestión de Plantilla, Personas, Nómina y Seguros Sociales está soportada en un ERP corporativo y operada por las distintas áreas gestoras del Gobierno.

aún fuera de SAP HR, la integración de la información, el establecimiento de controles para la depuración de la misma, la desactivación de aplicaciones paralelas, y la difusión de la información a través de facilidades para la consulta, son los objetivos parciales a alcanzar".

MIGRACIÓN

El director general explica que, desde hace una década, se han venido realizando intentos de migración del antiguo sistema corporativo (SIGAGIP Nómina) y de los distintos sistemas parciales, hacia un solo sistema corporativo estándar. "En el momento en que la res-

puesta del mercado estuvo lo suficientemente madura (2001-2002) se aceleró el ritmo y, sobre la elección de SAP HR se construyó el sistema central que tenemos rodando en la actualidad".

En 2003-2004 se definió y aborció el proyecto de parametrización, migración y arranque definitivo y, en mayo de 2004, se inició la producción real de SAP HR, sustituyendo a SIGAGIP Nómina con prestaciones ampliadas. "Durante el resto de 2004 y 2005, la labor principal ha estado dirigida a la estabilización del sistema, completar funcionalidades y realizar mejoras operativas".

Para los dos años siguientes (2006-2007), "se prevé dar un salto importante, dirigido a cubrir las temáticas de gestión más importantes: contratación temporal y gestión de tiempos y turnos, además de facilitar la distribución de

ahora, y distribución generalizada de información para la gestión habitual".

En segundo lugar, el Almacén de Información de Recursos Humanos: "basado en una iniciativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y sustentada, principalmente, en la información SAP. Esta arquitectura de data warehousing permitirá el análisis especializado de información y la difusión de la misma hacia responsables relevantes".

En tercer lugar, se refiere a la Implantación del módulo de Tiempos y Turnos de SAP HR. "Beneficiará, sobre todo, al SNS-Osasunbidea, Bomberos, Policía Foral, Instituto Navarro de Bienestar Social, permitiéndoles mantener la información de turnos y calendarios, junto con la información estándar de gestión y evitando duplicidades".

En cuarto lugar, Sanz señala la Implantación del módulo de Gestión de la Contratación Temporal. "Con los subpartados de Edición de Contratos y Documentos, y Gestión de Listas de Contratación, permitirá unificar la introducción de datos, actualmente duplicada para una actividad muy extendida y densa".

La tecnología principal utilizada en estos proyectos es SAP HR Sector Público (v 4.6c) sobre SQL Server. "En otros aspectos (data warehousing, aplicaciones paralelas) se utilizan otras tecnologías no SAP".

La colaboración principal con empresas "se ha mantenido con Informática El Corte Inglés". Si bien, desde abril de 2004, entró en escena también Trabajos Catastrales, S.A. (sociedad pública dependiente del Gobierno de Navarra). "Esta empresa adjudicó, a su vez, a IECISA la producción y nivel de servicio de sistemas SAP en el Gobierno de Navarra, además de encargarle numerosos trabajos de evolución del sistema". ☒

Alex Tortras Romano. Gerente de Desarrollo de Negocio Sector Público. Oracle Ibérica.

El reto de la interoperatividad en las administraciones públicas

DE un tiempo a esta parte se está hablando cada vez más de la interoperatividad en las administraciones públicas. ¿Pero qué entendemos por interoperatividad y qué problemática afronta una administración pública cuando quiere abordar un proyecto de esta índole? Se entiende por interoperatividad el intercambio electrónico de información relativa a una persona física o jurídica, que obra en poder de una administración pública, y que es requerida para realizar algún trámite en esa (interna) u otra (externa) administración de forma estructurada y válida jurídicamente.

En la práctica, esto se traduce en que los ciudadanos no deberían proporcionar la información del trámite que quieran realizar más que una vez a la administración correspondiente, y ésta compartirá con el resto de administraciones la información necesaria para finalizar dicho trámite. En contra de lo que se cree, la mayoría de ciudadanos no tienen reparo en proporcionar sus datos a las distintas administraciones. No obstante, se exige cada vez más que la administración gestione de forma adecuada dicha información y no se le pida al ciudadano proporcionar una y otra vez siempre la misma información.



Alex Tortras.

Ante esta definición, vemos que la interoperatividad es un concepto que se sustenta en cuatro pilares básicos: la colaboración en una o entre varias administraciones públicas, la información de ciudadanos y empresas, los procesos asociados a la gestión de trámites y la seguridad y validez jurídica del intercambio.

COLABORACIÓN

A nadie se le escapa que la colaboración entre distintas administraciones públicas (central, autonómica y local) es muy necesaria para mejorar el servicio a los ciudadanos, no es fácil de abordar. Hay muchos factores a tener en cuenta que complican en sobremanera este tipo de proyectos. Empezando por la voluntad política de querer colaborar y compartir información. No obstante, a menudo el problema arranca en la dificultad de cada administración "de poner orden en casa", ya que no parece sensato abordar proyectos de intercambio de información con otras administraciones si internamente no somos capaces de saber qué información tenemos de nuestros ciudadanos y empresas, dónde está, quién la genera, quién la mantiene y quién y para qué se necesita. A mayor tamaño de la administración, mayor es la dificultad en obtener respuestas a dichas preguntas.

Aunque pueda parecer pueril, no es evidente determinar qué atributos identifican internamente a un ciudadano en una administración. Un ciudadano puede

ser un contribuyente, un trabajador, un paciente, un estudiante, un recluso, ... y para cada rol hay uno o varios atributos que lo identifican unívocamente o no: el Documento Nacional de Identidad, el número de afiliación a la Seguridad Social, el número de tarjeta sanitaria, el carné de estudiante, la tarjeta ciudadana, ... Como cada ministerio/ departamento/ consejería/ concejalía administra su propia información, a menudo resulta imposible tener una visión única de nuestros ciudadanos.

FRAGMENTACIÓN


La fragmentación, además, añade otro problema tanto o más difícil de solucionar: la duplicidad de la información y la normalización de la misma. Si resulta que tenemos a un ciudadano en cinco sistemas distintos, ¿somos capaces de identificar que ese ciudadano es realmente el mismo en todos los sistemas? ¿Y, si se actualiza la información del ciudadano en uno de los sistemas, se actualiza en todos los demás?

Cabe destacar también que cualquier proyecto de interoperatividad tiene que abordar una cuestión crítica: la gestión de trámites y procesos multi-administración. Este punto representa la última barrera para la adecuada colaboración entre administraciones. Es frecuente encontrar administraciones públicas con sistemas de gestión de trámites, de expedientes o de procesos distintos y a menudo incompatibles entre sí. Es por ello que la utiliza-

ción de una herramienta de gestión de procesos que pueda convivir, y no sustituir, con todas las plataformas existentes es fundamental, máxime teniendo en cuenta que probablemente el canal por el que se realicen las interacciones entre los procesos de las distintas administraciones sea Internet.

Esto implica, como es fácil de imaginar, toda una infraestructura de seguridad que sea capaz de asegurar la transacción de la información (a qué información se está accediendo) y la trazabilidad de la misma (quién la requiere, quién la proporciona, en qué momento y por qué motivo) con el nivel de seguridad adecuado. Como decíamos, un proyecto de interoperatividad no es fácil de abordar; no obstante, es algo necesario porque es la palanca que nos va a permitir ofrecer un mejor servicio a nuestros ciudadanos.

Desde Oracle, y en colaboración con nuestros partners, estamos trabajando en distintas administraciones públicas ofreciendo soluciones que permitan abordar dichos proyectos con la mejor tecnología y con el mínimo riesgo. Porque, aunque la tecnología no es un factor determinante para garantizar el éxito de proyectos de interoperatividad, sí que es necesario escoger tecnologías abiertas y basadas en estándares de mercado para que las administraciones que lo deseen sean capaces de sumarse o suscribirse a los proyectos e iniciativas que ya están en marcha o se están implementando de la forma más fácil y transparente posible. ☒

 Alex Tortras Romano. Tel. 902-302-302.
alex.tortras@oracle.com. <http://www.oracle.com/global/es/index.html>.

Santos Mañes Guerras. Director del Centro de Administración de Recursos y Gestión de Adquisiciones. Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

"El objetivo último del SIP es la gestión individualizada y participativa de todo el personal"

El Director del Centro de Administración de Recursos y Gestión de Adquisiciones, de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social, Santos Mañes Guerras, explica el funcionamiento del Sistema de Información Personal

(SIP). Mañes afirma que el SIP tiene como objetivo último la gestión individualizada y participativa de todo el personal, sea cual sea su relación, que presta sus servicios en la Seguridad Social.

CÓMO se están aplicando las Tecnologías de la Información y Comunicación en el área de RRHH de la Seguridad Social?

En febrero de 1993, la Seguridad Social puso en funcionamiento el denominado Sistema de Información de Personal (SIP). El SIP tiene integrados tres aspectos fundamentales: gestión de retribuciones, gestión de personal y control de presencia.

Dado el heterogéneo colectivo al que se atiende en toda la Seguridad Social, constituido por funcionarios del Estado y de la Seguridad Social, personal laboral y personal procedente de empresas externas, la aplicación es absolutamente parametrizable para atender todos los posibles casos que pudieran presentarse.

A este respecto, hay que mencionar que la aplicación ha servido durante más de ocho años para realizar, mediante un convenio con el Ministerio de Justicia, la gestión de retribuciones y de personal de todo el dependiente del Consejo General del Poder Judicial, y que en la actualidad se realiza la gestión de retribuciones de la totalidad del Instituto Cervantes".

¿Hacia dónde está evolucionando el sistema en estos momentos?

Actualmente, el SIP, concebido, en un principio, como un sistema para la gestión de personal por parte de los órganos con esta responsabilidad, está en proceso de migración, de forma que se integre en la intranet de la Seguridad Social, con el fin de acercar la gestión al personal que presta sus servicios en la organización y lograr una mayor agilidad en la tramitación



Web de la Seguridad Social.

de las solicitudes e incidencias que pudieran presentarse.

Por otro lado, desde un principio, el SIP tiene establecido un sistema de intercambio de ficheros de información con el Registro Central de Personal del Ministerio de Administraciones Públicas.

¿Cómo se han concretado estas actuaciones?

Las acciones emprendidas tienen por objeto la integración total del SIP en el entorno web, al mismo tiempo que se desarrollan actividades de perfeccionamiento de la aplicación. Entre éstas, las más relevantes son las relativas a la puesta a disposición en la intranet de la Seguridad Social de la aplicación destinada a tramitar la denominada 'Acción Social', la certificación individualizada de haberes y el cálculo acumulativo del IRPF.

Para decirlo de manera sinóptica, el SIP tiene como objetivo último la

gestión individualizada y participativa de todo el personal, sea cual sea su relación, que presta sus servicios en la Seguridad Social.

¿Qué tecnologías han utilizado en estos proyectos?

En el momento actual, el SIP, concebido en un primer momento dentro del paradigma cliente-servidor, ha migrado para adaptarse al entorno web. La base de datos es Oracle. Para minimizar los tiempos de migración, en la actualidad las transacciones se encuentran en Java, con sistema operativo Solaris, mientras que los servicios continúan, mientras se termine su migración a Java, en Cobol. El monitor de transacciones es, en la actualidad, Tuxedo, estando prevista su migración a Java Beans.

El proyecto ha sido realizado en su totalidad con recursos propios de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social.

¿Qué supondrán estos avances en el funcionamiento de los RR.HH. en la Seguridad Social?

La puesta en funcionamiento del SIP supuso la mejora de la gestión de personal de la Seguridad Social. Téngase en cuenta que, en la actualidad, ya trabajan en la Seguridad Social cerca de 40.000 personas, distribuidas en más de 1.300 ubicaciones distintas.

De otro lado, y tan importante como el anterior, el acercamiento a la gestión de todo el personal, propiciado por las nuevas tecnologías. Por ejemplo, el personal dispone del cómputo de su cumplimiento horario semanal, del tiempo de disfrute de sus vacaciones o de los recibos de sus nóminas, actuales y pasados; estando previsto, como ya se ha mencionado, la implementación de otras funcionalidades, tales como las mencionadas de Acción Social o la de certificaciones de haberes. ☒