

Anexo xiv. Inducción Equipo de Relevamiento
19 páginas en total

Modelo de Gestión de Innovación

Simplificación y Modernización de la Administración

Visión general

Promover la **modernización organizacional** de las diferentes reparticiones y organismos del estado provincial donde la **Secretaría de Innovación de la Gestión** sea un **facilitador, ejecutando proyectos y asistiendo** ante los desafíos de **innovación administrativa, actualización tecnológica, e integración e interoperabilidad**, en el marco de la nueva **ley de simplificación y modernización de la administración**.

Estrategias de Gestión de Innovación

Objetivos de la gestión

- Considerar la valoración del ciudadano de los servicios
- Aumentar la cantidad de tipos y volumen de trámites a distancia, atendiendo casos político - estratégicos
- Simplificar la interacción con el ciudadano aprovechando los aceleradores de interoperabilidad y expediente electrónico

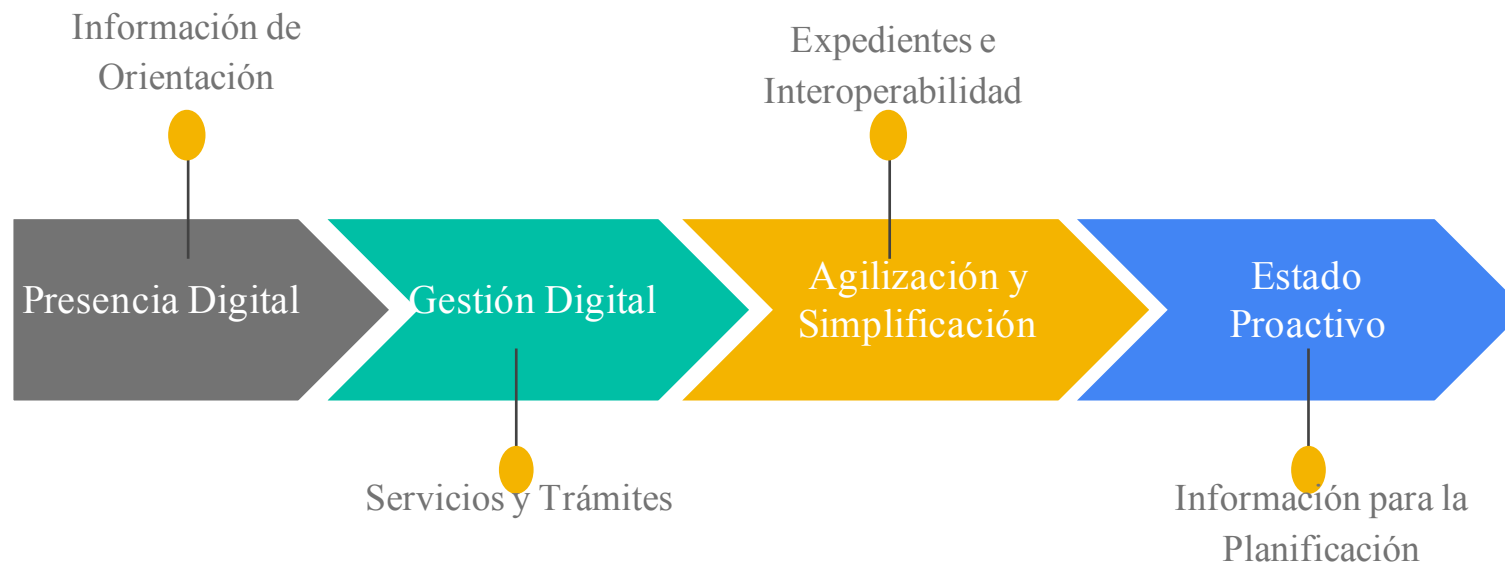
Los “qué” de la gestión

- Definidos por la Secretaría (plan 2020 de la secretaría)
- Inducidos por la Secretaría (Iniciativas innovación por org.)
- Propuestos por cada Organismo (Existencia previa)

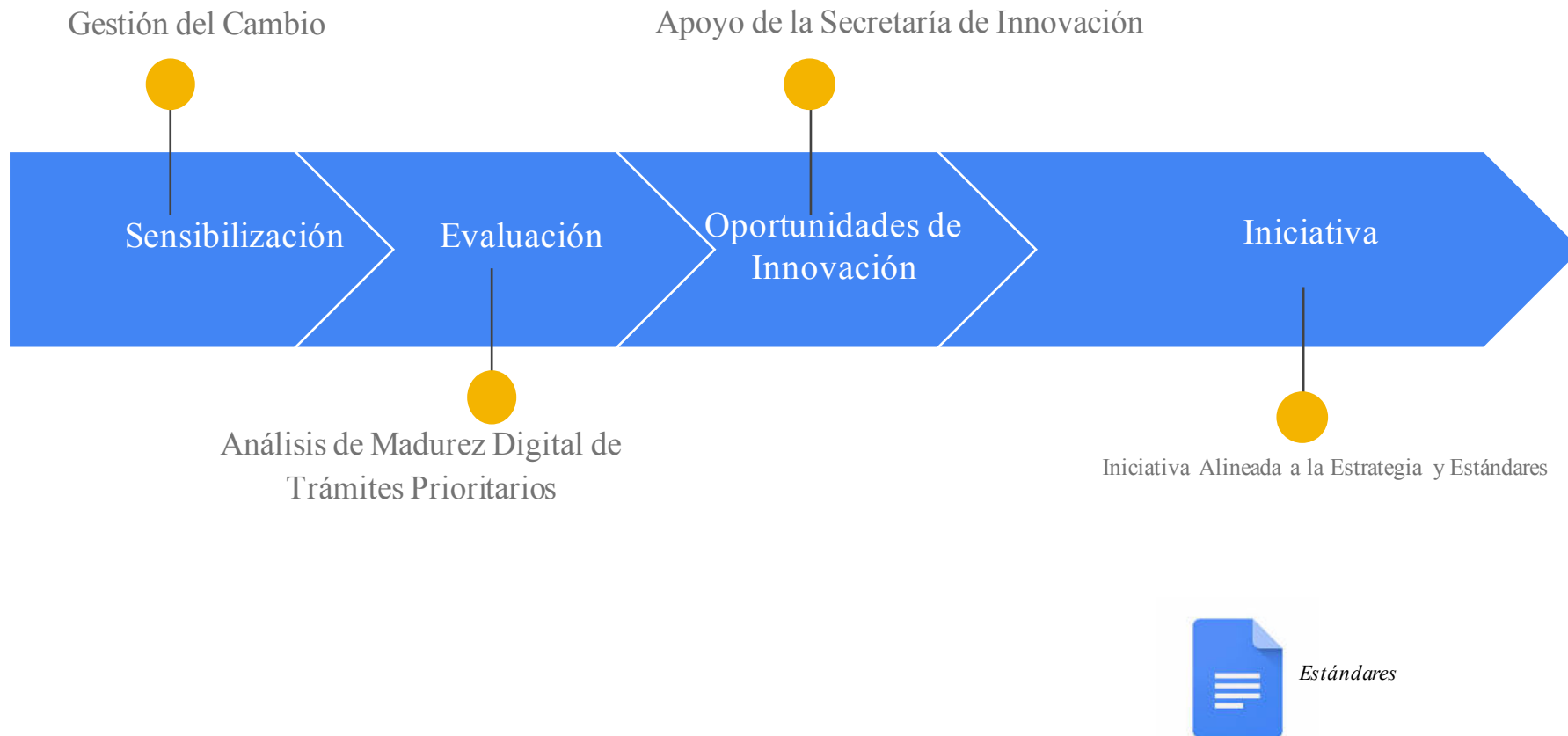
Los “cómo” de la gestión

- Modelo Estadío Digital y Gestión de la Innovación
- Gestión de Proyectos de Innovación
- Plataforma de Aplicaciones y Estándares

Estadíos de Innovación Digital



Gestión de la Innovación



Oportunidades de Innovación

- Revisión de Procesos
- Posibles estrategias de simplificación:
 - Convertir un Trámite a Servicio de Consulta on-line
 - Convertir un Trámite con Formulario y Proceso sencillo a CRM (trámites de decisión)
 - Uso de Aplicaciones de Plataforma
 - Desarrollar Trámites con Transacciones a Aplicaciones Verticales
 - Integrar requisitos de Trámites, o tareas con otras organizaciones vía Interoperabilidad entre organismos

Plataforma de Aplicaciones

Aplicaciones como Servicio

+CiDi

+Notificaciones

- + Expediente Digital (proyecto 2020)– SUAC
- + Protocolo Digital (proyecto 2020)
- + Turnero
- + Guia de Tramites
- + FUP/BUC - Formulario Único de Persona
- + TRS - Cobro de Tasas

Plataforma de Aplicaciones

- CRM
- Integración: Services Bus y Etl
- DevOps
- Infraestructura a Demanda - Nube Privada

Expediente Electrónico

- 1 Permite la **Interoperabilidad** e Intercambio de Información entre Organizaciones
- 2 **Independencia** de los sistemas
- 3 **Instrumentos válidos:** Documentos de actos administrativos. Autenticidad, Integridad, No Repudio
- 4 Aprovechar la **documentación digital generada** por sistemas verticales - **Despapelización**
- 5 Incorporar los **datos transaccionales** fuente de la generación de documentos y **metadata** Habilitar la
- 6 **Automatización:** Evitar leer documentos, transcribir, procesar y expedirse

Interoperabilidad

- Instaurar la **Interoperabilidad como pilar** fundamental para concretar las aspiraciones de la nueva Ley de Simplificación y Modernización de la Administración (Talleres de Interoperabilidad e Integración)
- Promover aplicaciones con **Arquitectura Orientada a Servicios** (Estándares de Aplicación)
- Consolidar la **Cartera de Servicios** de aplicaciones verticales (Publicación de Servicios disponibles)
- Proveer la capacidad de exponer **Servicios a las Aplicaciones Legadas** vía Plataforma de Integración
- Facilitar la correcta definición de **Requerimientos de Integración** y las estrategias de implementación de **soluciones** (Servicios de Consultoría)
- Garantizar la **Integración de Aplicaciones** mediadas por un **Bus de Servicios** (Proceso de Gestión Integraciones ESB)
- Garantizar la **Gestión de Datos** con descripción completa y homogénea de la interacciones con el Ciudadano (Estándares de Datos - Proceso de Gestión de Datos - Estado Proactivo)

CiDi - Mejoras 2020

- Mejoras y refinamiento en la **visualización** de los servicios digitales
- Desarrollar el **gestor de contenidos**/servicios del nuevo portal (ABM).
- Nuevas funcionalidades y mejoras en **notificaciones y documentación**
- Generar versión **OAuth** (estándar internacional) para APIS CIDI
- Visualización del **estado de los trámites** y con diseño unificado de CIDI
- Incorporación de más tarjetas o credenciales a la **app móvil**. Mejoras en la app que propongan los usuarios
- Selector de **permisos o privacidad** de datos para servicios no provinciales
- Reclamos asociados a las apps (**integración con Consulta Ciudadana**)
- Diseño de interfaces y **experiencia de usuario** de nuevas funcionalidades
- **Capacitación** del equipo de trabajo en nuevas tecnologías aplicadas
- Validación de documentos firmados digitalmente (**integración con Nación**)
- Mostrar en el Portal CIDI la información de la **Guía de trámites**

Proyectos de Infraestructura

- **NUBE PRIVADA** : posibilitar el autoaprovisionamiento de infra por parte del usuario final.
- **AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA** : evitar que los rrhh se dediquen a tareas repetitivas y rutinarias, al 25% de los servicios de la mesa de ayuda de la secretaria.
- Creación de Csirt (Computer Emergency Response Team) **Equipo de Respuesta ante Emergencias Informáticas**. Atender la problemática de ataques de seguridad informática.
- Recertificación de **ISO20000** : Recertificar versión 2018, incorporando nuevas áreas de la secretaria (base de datos, desarrollo de aplicaciones y al implementacion de sistemas y aplicaciones)

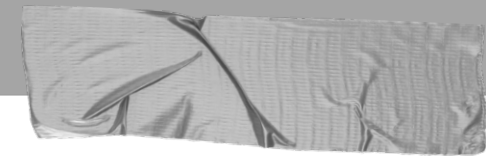
Turnero - Mejoras 2020

- Mejoras de **performance** y reducir tiempos de parada
- Contenerización de la solución en **nube privada**
- Mantener **actualizada** las versiones de sistemas operativos vigentes
- Integración con **CRM** y **TRS**
- **Funcionalidades** requeridas por usos especiales . ejem, **Epec, Cielo y Tierra.**
- **Funcionalidades** requeridas por **Atención al Ciudadano** (ejem , encuestas)
- Soporte **despliegue automatizado**

Nuevos Estándares Tecnológicos

- Autenticadas por CiDi
- Nuevas definiciones de Experiencia de Usuario (UX)
- Orientada a Servicios (SOA)
- Interoperables con otras Aplicaciones Verticales vía el Bus de Servicios (ESB)
- Creación a demanda de infraestructura (contenedores Docker)
- Aceleración de entrega y despliegue de Aplicaciones (DevOps)
- Integradas al plan de gestión de Datos Maestros

¿Cual es el punto de partida respecto a cantidad de trámites que son digitales ?



Hoy aproximadamente, el **10%** de los trámites pueden hacerse en forma totalmente digital.

¿ Cómo lo haremos ?

Análisis previo

En base a estadísticas de SUAC, consultas al Portal de Trámites , Turneros y CIDI, concluimos que con no más de 100 trámites, se cubre el 80% del volumen de transacciones

Relevamiento en Organismos

5 Reuniones con referentes de cada ministerio

Obtendremos un listado de oportunidades y una estrategia recomendada por organismo

Iniciativas de la misma Secretaría

Lineamientos de política tecnológica : Resolución publicada

Proyectos sobre soluciones transversales: expediente digital, la más relevante

Estas tres fuentes de acciones, se suma a los proyectos que cada organismo ya tenga pensados o previstos.

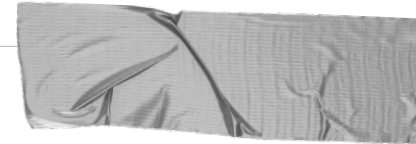


Aplicaciones como Servicio

- CIDI
- Notificaciones digitales
- Expediente Digital - SUAC
- Turnero
- Guia de Trámites
- FUP/BUC - Formulario Único de Persona
- TRS - Cobro de Tasas

Plataforma de Aplicaciones

- Sistema para modelar flujos de trabajo (CRM)
- Plataforma para facilitar la integración de sistemas (ESB)



Estas aplicaciones ya están disponibles para su utilización. Expediente digital estará disponible durante 2020

En estos casos, será tarea de la Secretaría de Innovación, tomar las solicitudes de uso y coordinar las acciones para su implementación.

Ejemplos de mejoras posibles

Subasta Electrónica

Finalizada la subasta, mediante integración con IPJ, SUAF y el sistema de e-commerce, se envía a visar al HTC, quien podría visarlo con controles automáticos

Notificaciones Digitales


Incorporar para cada uno de los trámites que impliquen comunicación formal con el ciudadano las notificaciones vía CIDI

Solicitudes generales y pedido de documentación (21.573 trámites anuales)

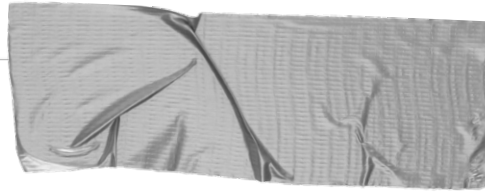
Solicitudes vía web y modelado en el CRM para su tratamiento, seguimiento y notificación de su resolución

Se espera de cada ministerio que luego de identificadas las oportunidades, organice y ejecute los proyectos que harán posible los cambios, bajo los lineamientos tecnológicos fijados.

En estos casos, la Secretaría asiste y ayuda, pero cada ministerio lidera sus proyectos



Es importante que para el diseño de los proyectos y sus contrataciones, se preste atención a lo que establezca la resolución de estándares.



Cierre

Próximos pasos :

→ **Reunión con Referentes**

La Secretaría coordinará el relevamiento con un referente de cada ministerio

→ **Ejecución de relevamientos**

Un equipo de la secretaria se reunirá con referentes, personal de sistemas y trámites, con una agenda de trabajo

→ **Informe por Ministerio y Plan Maestro**

Con la información de todos, se podrá coordinar un plan de asesoramiento y asistencia a los proyectos que liderará cada ministerio