

INDICE DE CONTENIDOS

1. Software de Gestión
2. Formularios
3. Workflow
4. Firma Digital
5. Firma Electrónica
6. Tablero de Mando

Herramientas de Productividad

1. Software de Gestión

Para gestionar un proyecto, una empresa o una institución puede usarse un producto genérico que responda a las especificidades del área, o uno especialmente diseñado en función de la tarea a realizar. Algunos ejemplos conocidos de genéricos son SAP y MS Project; otro que podemos mencionar es el Proyecto ALBA, de desarrollo de gestión escolar libre y gratuito.

Se denomina Software de Gestión al programa diseñado especialmente para desarrollar una tarea o un proyecto. Algunos ejemplos empresariales son: Axoft, que presenta opciones como el programa Tango, para gestionar Hotelería, Restó, etc; y EBP, que presenta opciones de software para áreas diversas como la construcción, la facturación, las cuentas personales, entre otras.

ACLARACIÓN: una hoja de cálculo o un procesador de texto por sí solos, son aplicaciones, **NO** son software de gestión.

Más información en:

Sitio oficial de SAP Latinoamérica

<http://www.sap.com/latinamerica/index.epx>

MS Project en Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Project

Sitio Oficial Axoft: <http://www.axoft.com>

Sitio Oficial de EBP <http://es.ebp.com/>



VIDEO

Video “Primeros pasos con MS Project”:

<http://www.youtube.com/watch?v=Or38bUSS8xQ>

Uno de los objetivos de en este curso es conocer soluciones de software desarrolladas a medida de las necesidades específicas de los organismos de gestión pública, como son los programas desarrollados para la AFIP y la ANSES.

Contamos con el texto de la Lic. Combalia que nos presentará la implementación de algunos de estos avances dentro del ANSES. Es interesante el contraste entre el contexto desde el que partieron y el objetivo al que apuntaban, en pos de reemplazar el papel. Son muy claros los gráficos, los datos y estadísticas, las soluciones que llevaron adelante, las comparaciones con las prácticas anteriores y las nuevas y los resultados obtenidos. Es un ejemplo interesante que demuestra cómo las reacciones y la sinergia del equipo de trabajo impactan en la evolución de estos proyectos de innovación.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Presentación de la Lic. Patricia Combalia.
Implementación de firma digital, formularios electrónicos y procesos de workflow automatizados en ANSES

Como vimos en módulos anteriores, la parametrización es uno de los pasos previos al diseño y automatización de procedimientos. Aquí volvemos a ver la importancia de este concepto. La existencia y utilidad de estos programas de gestión se hace posibles a partir de introducir en las organizaciones (sean públicas o privadas) criterios de estandarización, medición y homogeneización de procesos.

En el material de lectura sugerida sobre el Proyecto ITIL encontrarán una presentación que muestra los procesos de estandarización que hay detrás de ITIL, un conjunto de mejores prácticas en el uso de las tecnologías de la información, que permite la estandarización que mencionamos. Si bien se trata de una presentación extensa, lo incorporamos al material porque expone un ejemplo concreto de la teoría que venimos profundizando, explica el proceso completo y cuenta con la riqueza de los esquemas y gráficos para mostrar claramente la importancia que tiene el proceso de medición y parametrización en todas las organizaciones.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

Presentación del Proyecto ITIL - Coord. Gestión de Mejoras en los Servicios de T.I.

2. Formularios

Un formulario es la “ventana” que nos permite ingresar información a una base de datos que luego será utilizada de alguna forma por el administrador. Las casillas que están presentes en un formulario se denominan “campos”. Por ejemplo, cuando nos registramos por primera vez como usuarios en algún sitio web, debemos completar determinada información administrada en campos (ver imagen). Escribiremos en el campo “Usuario” un apodo o nombre de usuario para que nos reconozcan en ese contexto; llenamos en “Contraseña” la clave necesaria para el próximo ingreso; en “E-mail” nuestra dirección de correo electrónico; y así con “Nombres”, “Apellidos” y “Dirección”. Al clicar el botón “Aceptar” la codificación de la página web o el programa de correo que usamos envía esa información a una base de datos donde es procesada y derivada al destinatario.



Registro de Nuevo Usuario

Usuario:

Contraseña:

E-mail:

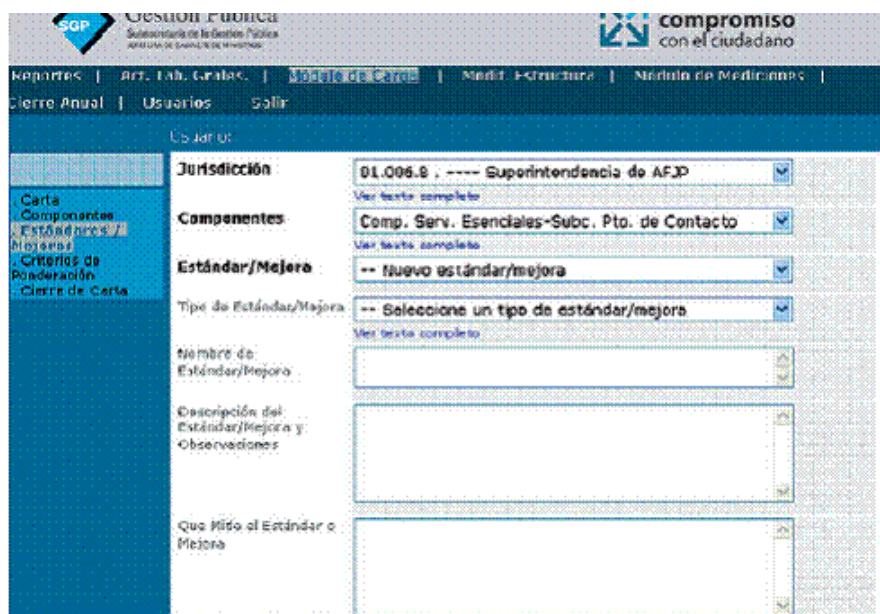
Nombres:

Apellidos:

Dirección:

Aunque lo tenemos naturalizado, en realidad completamos formularios en varias de nuestras ocupaciones diarias, por ejemplo, cada vez que enviamos un correo electrónico, un mensaje de texto; cuando planeamos nuestras vacaciones: si consultamos disponibilidad hotelera a través de formularios disponibles on line; cuando buscamos alquilar o vender una propiedad, es habitual en los sitios web de las inmobiliarias utilizar formularios para filtrar las búsquedas y optimizar la respuesta al potencial cliente.

Algo similar ocurre con los campos que tenemos que llenar en la página de la AFIP si estamos ingresando nuestra Declaración Jurada. Veremos a continuación una captura de pantalla de un formulario del Proyecto Carta Compromiso con el Ciudadano:



The screenshot shows a web application interface for 'GESTIÓN PÚBLICA'. The top navigation bar includes links like 'Reportes', 'Art. Tab. Carabos', 'Modificación', 'Modif. Estructura', 'Módulo de Mediciones', 'Cierre Anual', 'Usuarios', and 'Salir'. The main content area is titled 'Usando:' and contains a form for 'Estándar/Mejora'. The form fields include: 'Jurisdicción' (dropdown menu showing '01.006.2 : --- Superintendencia de AFJP'), 'Componentes' (dropdown menu showing 'Comp. Serv. Esenciales-Subc. Pto. de Contacto'), 'Estándar/Mejora' (dropdown menu showing '-- Nuevo estándar/mejora'), 'Tipo de Estándar/Mejora' (dropdown menu showing '-- Seleccione un tipo de estándar/mejora'), 'Nombre de Estándar/Mejora' (text input), 'Descripción del Estándar/Mejora y Observaciones' (text area), and 'Que Mide el Estándar o Mejora' (text area). A left sidebar contains a menu with options like 'Carta', 'Componentes', 'Estándares/Mejoras', 'Criterios de Ponderación', and 'Cierre de Carta'.

La creciente informatización de la gestión pública, de la que somos testigos cada día, nos permite usar cada vez más formularios en trámites automatizados, y se traduce en ahorro de tiempo y esfuerzo, y un incremento en la eficiencia.

La optimización en la gestión pública es el paso previo para el desarrollo, acompañada de políticas públicas, presupuestarias y el cambio de paradigma en los recursos humanos, en tanto maneras de entender y realizar las tareas, que permita incorporar y hacer propias las innovaciones por parte de las instituciones.

3. Workflow

El concepto se refiere al flujo de trabajo o intercambio de información, que persigue un objetivo común, siguiendo una serie de criterios determinados. En términos simples, estamos hablando de trabajo en equipo. Pero veamos la definición de la bibliografía obligatoria:

“El Workflow es el flujo de procesos administrativos o de negocio, el conjunto de actividades o tareas realizadas en secuencia o en paralelo por dos o más miembros de un equipo de trabajo para lograr un objetivo común siguiendo unas reglas de negocio preestablecidas”.

Fuente: documento “Qué es el Workflow”

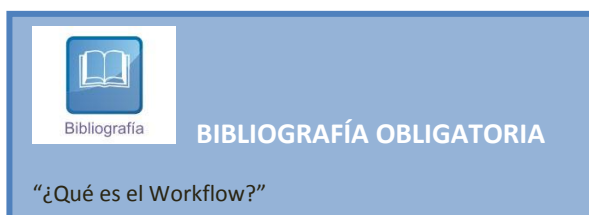
Las aplicaciones de Workflow son los programas informáticos que permiten realizar este tipo de procesos. Es útil para organizar y controlar tareas, recursos y reglas necesarias para completar el proceso de negocio. Buscan la automatización de tareas, permiten el seguimiento y control de las etapas de trabajo. Existen en el mercado distintas herramientas útiles para el trabajo en grupo y el intercambio de documentos, como: Workflow Corporativo, Workflow de Aplicación, Workflow Documental y Workflow de Producción.

MODULO 4

Resumimos a continuación las características necesarias para que una aplicación pueda definirse como de workflow, según la bibliografía obligatoria:

1. Diseño gráfico de procesos: posibilidad de contar con una herramienta gráfica para crear los mapas de procesos que definen el flujo del trabajo y las tareas desde el comienzo hasta el final.
2. La habilidad de asignar "roles" o "funciones de trabajo" a los participantes.
3. Reglas: La posibilidad de establecer reglas lógicas en la definición de flujo sin necesidad de escribir código.
4. Manejo de excepciones: Poder manejar las siempre presentes "excepciones a la regla". Por ejemplo, la característica de reasignar una tarea de un usuario a otro.
5. Monitoreo: Cada usuario debe idealmente tener la posibilidad de ver los incidentes de workflow en los cuales han participado. Es especialmente importante para los supervisores poderlo hacer con todos sus subordinados.
6. Medición: poder crear estadísticas y métricas para que quienes dirigen puedan medir costos y tiempos.

En la bibliografía obligatoria encontrarán la exposición de las herramientas que incluye el Workflow, la tipología más difundida y los 11 mitos que giran en torno a estas aplicaciones, los argumentos para invertir en automatización de procesos de negocio o administrativos, y el detalle de qué no es Workflow.



4. Firma Digital

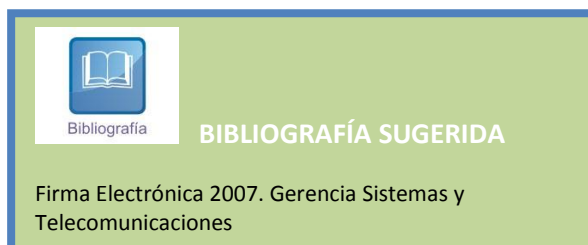
Podemos definir como firma digital al mecanismo de autenticación que, basado en criptografía asimétrica, es decir, que usa dos claves, una pública y una privada, permite identificar al firmante y garantizar la integridad del contenido del documento electrónico firmado. Además, para ser considerada legalmente firma digital, ese mecanismo debe haber sido aplicado mediante el uso de un certificado digital emitido por una entidad de certificación acreditada por el órgano rector del Estado en dicha materia.

En nuestro país se denomina "Infraestructura de Firma Digital" al conjunto de leyes, normativa legal complementaria, obligaciones legales, hardware, software, bases de datos, redes, estándares tecnológicos y procedimientos de seguridad que permiten que distintas

MODULO 4

entidades (individuos u organizaciones) se identifiquen entre sí de manera segura al realizar transacciones en redes (por ej. Internet); una definición que a nivel internacional es conocida con las siglas PKI (de Public Key Infraestructure o Infraestructura de Clave Pública).

En la bibliografía de este módulo encontrarán el análisis del caso en el ANSES. Esta presentación muestra en extenso la aplicación de la firma digital en un organismo de la administración pública.

**5. Firma Electrónica**

“Firma electrónica” es el término genérico y neutral para referirse al universo de tecnologías que una persona puede utilizar para expresar su consentimiento con el contenido de un documento. La “firma electrónica” puede adoptar diversas formas: una firma manuscrita digitalizada, una identificación biométrica, escribir el nombre al final de un documento electrónico o de un correo, el uso de una clave compartida como por ejemplo en los cajeros automáticos, o el uso de criptografía asimétrica con certificados de clave pública

emitidos por certificadores no reconocidos en esquemas de PKI estatales. En general, las leyes denominan “firma electrónica” a cualquier mecanismo de autenticación que no cumpla alguno de los requisitos exigidos para una firma digital, que pueden ver en la bibliografía indicada en el apartado anterior.

Fuente de la imagen: <http://administracionelectronica.pro.com/2012/04/04/firma-electronica-y-firma-digital-diferencias-ventajas-y-realidades/>

DIFERENCIA ENTRE FIRMA DIGITAL Y FIRMA ELECTRONICA

En términos legales, es importante aclarar que, a pesar de que la legislación argentina emplea el término "**Firma Digital**" en forma equivalente al término "**Firma Electrónica Avanzada**" (que se utiliza en la Unión Europea), o "**Firma Electrónica**" (empleado en otros países como Brasil o Chile), no es lo mismo. La diferencia radica en el valor probatorio atribuido a cada uno de ellos. Específicamente, en el caso de la "Firma Digital" existe una presunción "iuris tantum" en su favor; esto significa que si un documento firmado digitalmente es automáticamente verificado como correcto se presume salvo prueba en contrario por parte del demandante que proviene del suscriptor del certificado asociado y que no fue modificado. Es decir, adquiere características de documento público, a pesar de ser privado.

Por el contrario, en el caso de la "Firma Electrónica", se invierte la carga probatoria con respecto a la anterior. O sea que en caso de ser desconocida la firma, corresponde a quien invoca su autenticidad acreditar su validez.

Por ejemplo, si entre dos partes que celebran un contrato firmado digitalmente (no electrónicamente) y una de ellas alegase la invalidez de alguna de las dos firmas, le corresponde a ésta demostrar ante la ley la invalidez de la misma. En caso de no tener la capacidad de demostrarlo, para la ley argentina esa firma digital es válida.

Si en lugar de ello, las partes firman el contrato con firma electrónica, ante el mero alegato de una de ellas sobre la invalidez de alguna de las firmas, corresponde a la parte que clama por su validez demostrar ante la ley la autenticidad de la misma. En caso de no tener la capacidad de demostrarlo, para la ley argentina esa firma electrónica no es válida.

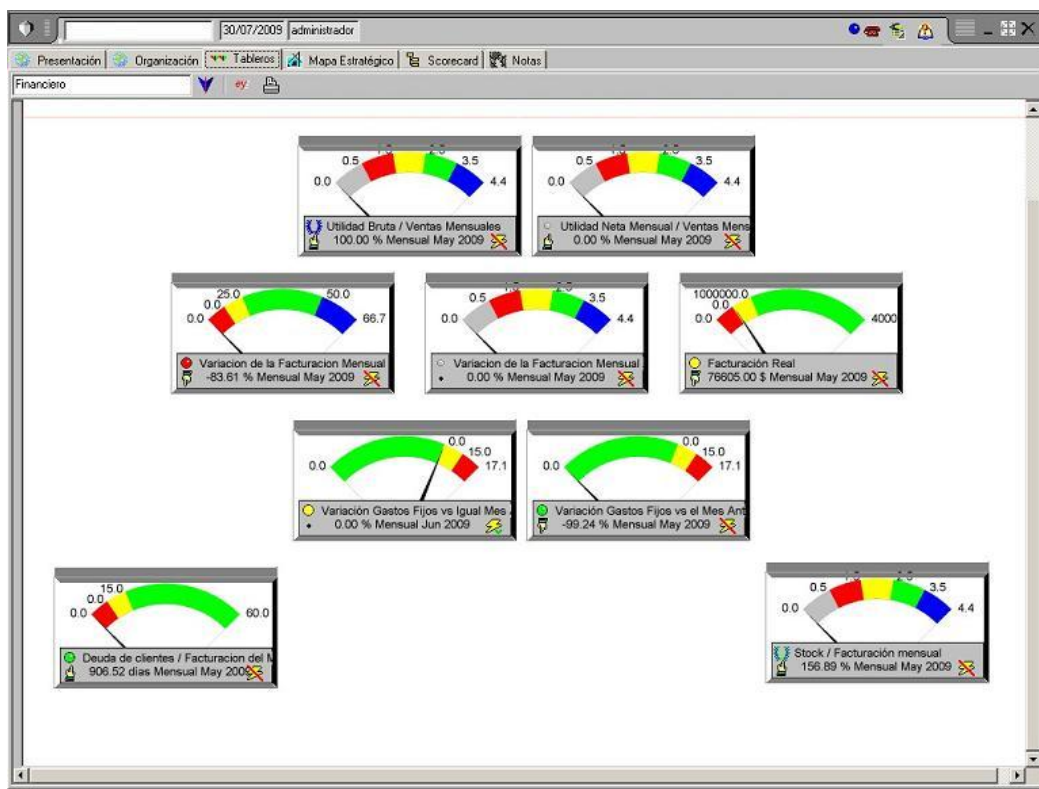
Por otra parte, para reconocer que un documento ha sido firmado digitalmente se requiere un certificado digital del firmante que haya sido emitido por un certificador licenciado en el marco de la Ley de Firma Digital (o sea que cuente con la aprobación del Ente Licenciante).

FUENTE: **José Luis González. Socio de BDO Becher Argentina**

<http://www.iprofesional.com/notas/49143-Qu-diferencia-a-la-firma-digital-de-la-electrnica>

En general, en la gestión pública se utilizan los tableros de mando (o de control) que permiten hacer un seguimiento mediante la visualización rápida del cumplimiento/incumplimiento de tareas clave, desde la perspectiva de los procesos, la del rendimiento económico, la de aprendizaje y crecimiento, la comercial. O para medir el uso de las herramientas comunicación, el desarrollo alcanzado, la eficacia en las estrategias, la efectividad en la gestión, la satisfacción al cliente, el tiempo de respuesta, la resolución de tareas, etc, dependiendo del tipo de institución.

Habitualmente se usa una interfaz gráfica de tipo semáforo con colores rojo, amarillo y verde para poder ver rápidamente si los procesos se desarrollan adecuadamente o si hay algún tipo de atasco crítico en algunas de las áreas monitoreadas, como se muestra en la imagen a continuación:



Fuente: http://www.quilate-soft.com.ar/grafico/Tablero_7.jpg

En el material de lectura tienen como ejemplo el Tablero de Control del Proyecto “Carta Compromiso con el Ciudadano”, donde pueden ver en detalle su desarrollo.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

Subsecretaría de Gestión Pública, Jefatura de Gabinete de La Nación. "Tablero de Control", Programa compromiso al ciudadano, 2006.

MODULO 4

Aquí una captura de pantalla de uno de sus tableros de control en el Proyecto Carta Compromiso con el ciudadano:

