

INDICE DE CONTENIDOS

1. Normatización y parametrización de los Procesos de Gestión

- 1.1. Automatización de Procesos
- 1.2. ¿Qué es la normatización?
- 1.3. ¿Qué es una norma?
- 1.4. Mejora continua en los procesos de normalización

2. Interoperabilidad

- 2.1 Dimensiones de la interoperabilidad
- 2.2 Beneficios de la interoperabilidad
- 2.3 Caso práctico: ANSES

1. Normatización y parametrización de los Procesos de Gestión

1.1. Automatización de Procesos

Introducción

Cuando pensamos en un procedimiento cualquiera, se hace evidente que cuanto más se ajusta a una serie de reglas claramente definidas y que son de cumplimiento obligatorio, más fácil es evitar los errores y lograr que cualquier miembro de la estructura pueda realizarlo. A grandes rasgos, ese es el objetivo de la normalización de procedimientos en la gestión.

1.2. ¿Qué es la normatización?

“La actividad propia a dar soluciones de aplicación repetitiva a problemas que provienen esencialmente de las esferas de la ciencia, de la técnica y de la economía, con vistas a la obtención de un grado óptimo, en un contexto dado”. Según define la [International Organization for Standardization](http://www.iso.org/iso/home.html) (ISO)

Más información en: <http://www.iso.org/iso/home.html>



¿Qué es International Organization for Standardization?

Es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Se dedica a la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones (públicas o privadas) a nivel internacional.

“La normalización consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas (documentos técnicos públicos que contienen especificaciones de aplicación voluntaria, elaborados por consenso de las partes interesadas, basados en la experiencia y el desarrollo tecnológico y aprobados por un Organismo Nacional/Regional/Internacional de Normalización reconocido”

En otras palabras, tiene que ver con aplicar normas a los procedimientos establecidos en una organización cualquiera (industria, ministerio, escuela, etc.).

Esta definición se refiere a los casos en los que una organización verifica procesos y certifica calidades, como ocurre con las Normas ISO 9000. Pero toda organización puede y debe darse una serie de reglas que permitan normalizar sus procedimientos, es decir que aseguren que las tareas se realicen siempre de una misma forma establecida, y que ha demostrado ser la mejor para lograr la eficiencia.

1.3. ¿Qué es una norma?

“La especificación técnica, u otro documento accesible al público, establecido con la cooperación y el consenso general de todas las partes interesadas, fundado en los resultados conjugados de la ciencia, la tecnología y la experiencia, con vistas al progreso óptimo de la comunidad, y aprobado por un organismo con actividades normativas”

Fuente: [International Organization for Standardization](https://www.iso.org/) (ISO)

Observen que se mencionan a la ciencia y la tecnología como fundamentos válidos para el establecimiento de una norma, pero también a la experiencia, lo que revela el valor del conocimiento que el actor directo de una tarea tiene siempre. Es por eso que en todo proceso de normalización (o normatización) siempre es necesaria la consulta a las personas que realizan las tareas que van a ser normalizadas. Al respecto vale mencionar lo que dice la Norma IRAM -ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario: *“El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”*.

1.4. Mejora continua en los procesos de normalización

Según el punto 45 de la “Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública” (2008), *“la mejora de la normatividad persigue el establecimiento de un marco normativo sencillo que facilite la eficacia, eficiencia, agilidad y adaptabilidad de los procesos y procedimientos, y, por ende, la mejora en la prestación del servicio a los ciudadanos, así como la productividad nacional.*

Será tarea permanente de los órganos y entes de las Administraciones Públicas iberoamericanas la mejora de la calidad en la elaboración de normas y el análisis de impacto normativo, la agilización y la simplificación de los trámites administrativos, siempre de conformidad con el interés general.”



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión pública. 2008.

MODULO 3

Debe tenerse en cuenta que siempre se dan procesos de normatización de trámites por la relación con otras gestiones de la Administración Pública. La mayoría de los trámites hacen parte de una cadena que sobrepasa los límites de una entidad pública e incluso de un sector del Estado, haciendo necesario observar la interrelación entre un trámite y el conjunto de trámites que proveen las entidades públicas. Todos sabemos que las notas deben tener cierto formato, al igual que los expedientes en papel, porque eso permite su correcta identificación y seguimiento, facilita su archivado, etc. En relación con el tema de interoperabilidad hay normas que permiten que los distintos trámites de la Administración Pública tengan un formato homogéneo; un antecedente que tiene su correlato en el concepto de la interoperabilidad técnica.

Proceso y procedimiento: definiciones

Por su claridad, en este apartado tomaremos una serie de conceptos y definiciones del Manual “Metodología para el análisis y documentación de procesos” del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios¹.

Proceso: es una serie de actividades desarrolladas en una secuencia lógica y predeterminada que se vinculan entre sí para transformar insumos en productos (bienes y servicios) valiosos para el beneficiario, usuario o cliente².

Procedimiento: es una secuencia ordenada de actividades, tareas y acciones que deben ejecutarse para la consecución de un proceso³.

Los procesos y procedimientos son consecuencia de un análisis estratégico que corresponde al nivel político; son la aplicación a nivel operativo que permite que los objetivos estratégicos puedan concretarse.

Veamos los niveles de desagregación en forma gráfica: Fuente: Min. Planeamiento, pág. 13.



¹ Ministerio de Planificación Federal. Manual “Metodología para el análisis y documentación de procesos” Disponible en línea en: http://pmcg.minplan.gov.ar/html/publicaciones/manual/Manual_MetAnaDocPro.pdf

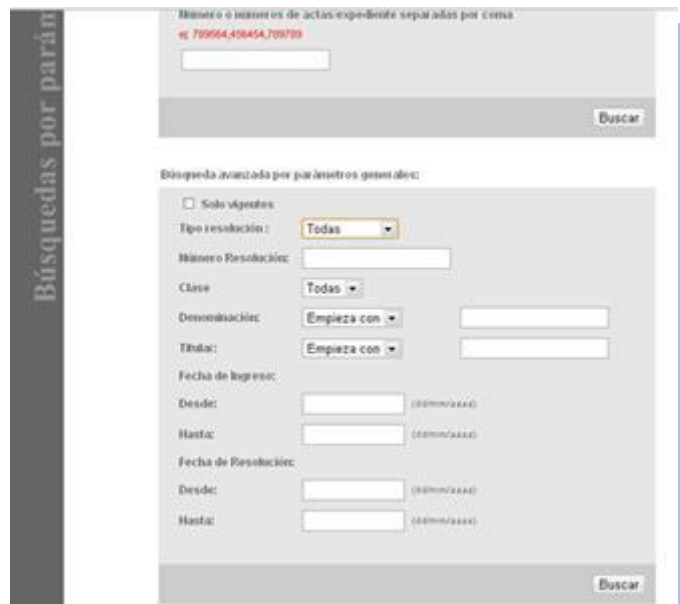
² Idem, pág. 11

³ Idem, pág. 11

MODULO 3

Un correcto proceso de normatización hace más fácil el proceso siguiente, que es el de **parametrización**.

Una vez realizado el proceso de normatización, se identifican las variables a las que se les van a asignar valores o parámetros. Tomemos como ejemplo una página web del sitio institucional del Instituto Nacional de la Propiedad Industrial (INPI), la que permite hacer búsquedas de una determinada Marca para saber si está registrada o no⁴:



Búsquedas por parámetros

Número o números de actas/expediente separados por coma:
ej. 709564,456454,709789

Buscar

Búsqueda avanzada por parámetros generales:

☐ Solo vigentes

Tipo resolución: Todas

Número Resolución:

Clase: Todas

Denominación: Empieza con

Título: Empieza con

Fecha de Ingreso:

Desde: (dd/mm/aaaa)

Hasta: (dd/mm/aaaa)

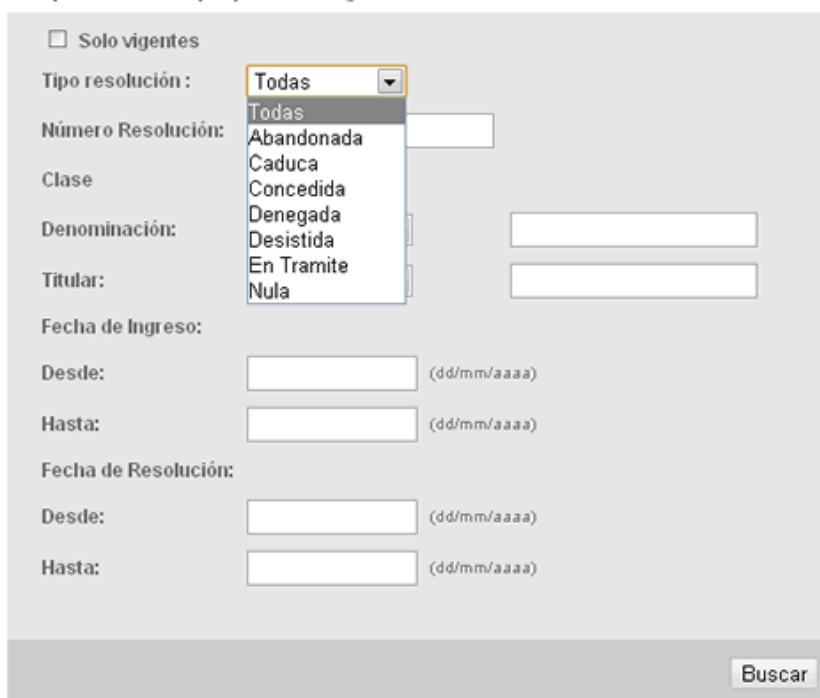
Fecha de Resolución:

Desde: (dd/mm/aaaa)

Hasta: (dd/mm/aaaa)

Buscar

Búsqueda avanzada por parámetros generales:



☐ Solo vigentes

Tipo resolución: Todas

Número Resolución:

Clase:

Denominación:

Título:

Fecha de Ingreso:

Desde: (dd/mm/aaaa)

Hasta: (dd/mm/aaaa)

Fecha de Resolución:

Desde: (dd/mm/aaaa)

Hasta: (dd/mm/aaaa)

Buscar

⁴ Fuente: <http://www.inpi.gov.ar/conweb/ParametrosMarca.asp>

MODULO 3

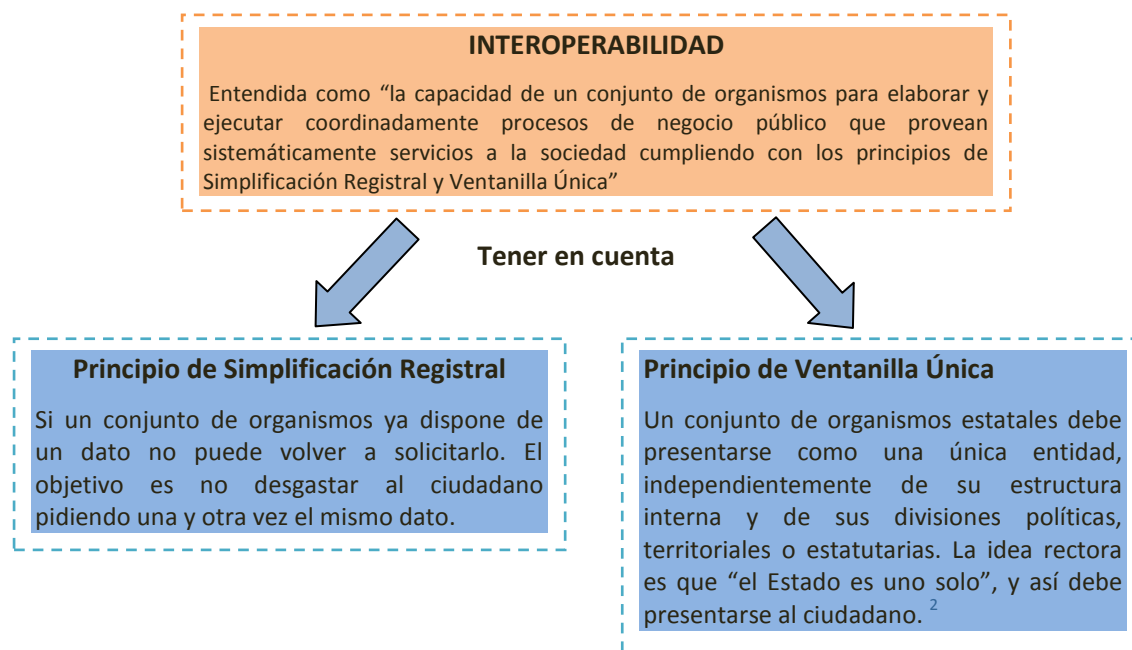
En la segunda imagen vemos que para “Tipo de resolución” se han definido ocho valores posibles (Todas, Abandonada, Caduca, Concedida, Denegada, Desistida, En Trámite, Nula). Esta selección es el resultado de haber definido las características de los procesos y procedimientos, como mencionamos anteriormente.

2. Interoperabilidad

El concepto de **interoperabilidad** se refiere a la capacidad de distintos sistemas de operar entre sí, es decir que tiene que ver con la existencia de una serie de marcos técnicos comunes para poder procesar de manera similar la información y obtener resultados compatibles.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) estableció con claridad la importancia de la interoperabilidad:

“El Gobierno Electrónico constituye la oportunidad de dar respuesta plena al reto de conseguir una gestión pública más eficiente y de establecer pautas de colaboración entre Administraciones Públicas. Por ello los Estados deberán tomar en consideración la necesaria interoperabilidad de las comunicaciones y servicios que hacen posible el Gobierno Electrónico. A esos efectos dispondrán las medidas necesarias, para que todas las Administraciones Públicas, cualquiera sea su nivel y con independencia del respeto a su autonomía, establezcan sistemas que sean interoperables.”



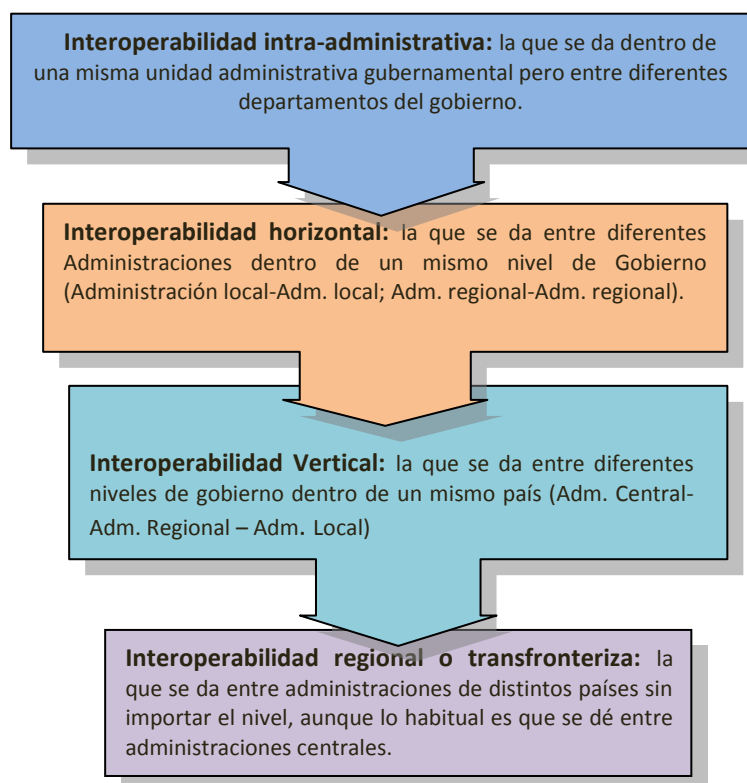
2.1. Dimensiones de la interoperabilidad

La interoperabilidad tiene varias **dimensiones**; las más comunes son:

- **Interoperabilidad técnica:** la que se refiere a aquellas cuestiones técnicas que permiten que los soportes tecnológicos de distintos organismos puedan comunicarse e interactuar. Aquí se engloba todo lo que tiene que ver con protocolos, interfaces, servicios de interconexión, etc.

- **Interoperabilidad semántica:** se ocupa del significado en el uso de los datos y la información, y garantiza que el significado preciso de la información intercambiada pueda ser entendida por cualquier aplicación. Algunas herramientas de este nivel son los sistemas de clasificación y los metadatos.
- **Interoperabilidad organizativa:** hace referencia a la colaboración de organizaciones que desean intercambiar información manteniendo diferentes estructuras internas de gobierno y procesos variados. Asegura la coordinación y el alineamiento de los procedimientos administrativos que intervienen en la provisión de los servicios de Gobierno Electrónico.

También pueden establecerse diferentes niveles de interoperabilidad, los que se establecen en función del actor público que interviene:



2.2 Beneficios de la interoperabilidad

Algunos de sus beneficios son:

- ✓ Posibilidad de cooperación entre niveles de gobierno y agencias de la Administración.
- ✓ Simplificación de la actividad administrativa y de los procesos de gobierno.
- ✓ Posibilidad de utilizar más fácilmente estándares abiertos, lo que puede favorecer una reducción del costo de la tecnología.
- ✓ Promoción de la cooperación internacional.
- ✓ Mejora en la toma de decisiones por la obtención de información de mejor calidad.
- ✓ Mayor sencillez en la realización de trámites, con el consiguiente ahorro del tiempo de los ciudadanos.
- ✓ Mejora en la transparencia de la gestión de gobierno.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

Criado, Ignacio; Mila Gascó y Carlos E. Jiménez
Bases para una Estrategia Iberoamericana de Interoperabilidad". XII Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Buenos Aires, Argentina, 1-2 de julio de 2010.



Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

Giorgetti, Gustavo ¿Qué es y que busca la Integrabilidad? Jornada Referentes de Integrabilidad. Noviembre 2011.

2.3 Caso práctico: ANSES



La Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) es un ejemplo de proceso de digitalización exitoso. La cantidad de tareas que realiza y lo crítico de las mismas hizo que a lo largo de su historia se pusiera especial cuidado en el diseño de procedimientos y en la interoperabilidad, y este cuidado tiene que ver con el mismo cuidado en los niveles de decisión política (estrategia). Téngase en cuenta que este organismo tiene en sus bases de datos información sobre la casi totalidad de la población argentina.

Fuente de la Imagen <http://ennotas.com/laboral-previsional/27135-anses-gano-el-premio-eikon-2012-de-oro-por-la-campana-cuidemos-a-nuestros-abuelos/>

Para ver una caso concreto de interoperabilidad, tomemos la descripción que Fontdevilla hace del trámite que se denominó Jubilación Automática para Autónomos Puros (JAAP), que cubría a aquellos trabajadores que tuvieran aportes a la Seguridad Social en condición de trabajadores independientes y que pese a tener la edad reglamentaria para jubilarse, tuvieran sin embargo deudas con el sistema por no contabilizar 30 años de aportes.

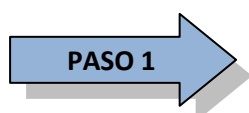


Bibliografía

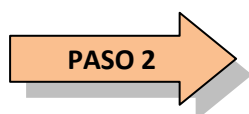
BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

Fontdevila, Pablo. "Urgencias y Necesidades. Las TICs en la seguridad social: el caso de ANSES." Revista Chilena de Administración Pública: Estado, Gobierno, Gestión Pública, N° 14, Diciembre 2009.

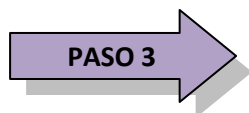
A través de la Autopista de Servicios de la Seguridad Social (conjunto de servicios de la ANSES accesibles por internet), se accede al JAAP, que tiene tres pasos básicos:

**PASO 1**

Cálculo de deuda previsional y otorgamiento de moratoria. Este sistema se llama SICAM y reside en el centro de cómputos de la AFIP, que es el organismo responsable de la recaudación

**PASO 2**

Control de los datos personales de quien gestiona el trámite; cálculo del monto del beneficio y retención de la cuota de la moratoria.

**PASO 3**

Acreditación del pago en una sucursal bancaria cercana al domicilio del beneficiario.

Vemos entonces que una herramienta como el JAAP sólo es posible a partir del diseño de aplicaciones que pueden comunicarse entre sí y validar y entregar información reutilizable. En el caso de AFIP la aplicación con la que se interactúa es llamada **Simplificación Registral**, la que le permitió al organismo asimismo tener una **Ventanilla Única** para las empresas, las que comenzaron a hacer allí las declaraciones juradas de la recaudación tributaria y previsional.

La **JAAP** fue la primera experiencia exitosa de la ANSES en cuanto a interoperabilidad, lo que le permitió enfrentar otros desafíos, como fue la apertura, en 2007, de la llamada Opción Jubilatoria por la que se permitía a los ciudadanos volver al Régimen de Reparto.⁵

En el artículo del Lic. Fontdevila se mencionan los detalles del desafío que significó para la ANSES. Baste decir que se hicieron por internet 2 millones de trámites.

⁵ Fuente: <http://tecnologiaygestionpublica.files.wordpress.com/2011/01/articulopaf.pdf> pág. 19