
PROYECTO LIP 9:

“INTERCONEXIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”

CONSENSO
POR UNA
ADMINISTRACIÓN
ABIERTA



MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

ENTREGABLE DEL PROYECTO 9 – INTERCONEXIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3
1. Introducción	3
2. Identificación del problema	3
3. Causas que motivan el problema	4
4. Consecuencias propiciadas por el problema	4
5. Actividades que deben desarrollarse.....	5
Actividad 1. Identificación de la red de oficinas y servicios prestados.	7
Actividad 2: Potenciar la implantación del Funcionario Habilitado (FH)	8
Actividad 3. Propuesta del modelo de interconexión de oficinas y del modelo de gobernanza	10
Actividad 4. Análisis, diseño, construcción e implantación del sistema concentrador de servicios centralizados o HUB.....	11
Actividad 5. Propuesta del modelo de gobernanza para la interconexión de servicios de atención a la ciudadanía.	12
Actividad 6. Implantación de la solución tecnológica de soporte al concentrador de servicios.	13
6. Planificación temporal	15
7. Recursos necesarios para el desarrollo del proyecto.....	19
Recursos humanos	19
Recursos Económicos	21
Otros Recursos Materiales	22
8. Indicadores de medición	23
ANEXO. - PROCESO DE GENERACIÓN DEL ENTREGABLE	25
A. Descripción del proceso seguido	25
B. Equipo de trabajo.....	26

ENTREGABLE DEL PROYECTO 9 – INTERCONEXIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. Introducción

El “Consenso por una Administración Abierta” constituye una hoja de ruta para la transformación de la Administración Pública, establecida de forma participativa con todos los sectores interesados a través de una metodología innovadora. La hoja de ruta se estructura en 4 ejes estratégicos y 18 proyectos. El proyecto 9 “Interconexión de servicios de atención a la ciudadanía” es uno de los proyectos enmarcados en el eje estratégico 3 “Administración abierta a la ciudadanía, accesible y humanista”.

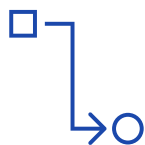
España parte de una buena posición en la prestación de servicios públicos digitales gracias al desarrollo de sucesivos planes de digitalización, que han permitido mejorar la accesibilidad de los servicios públicos. Esta creciente interacción digital, que genera importantes beneficios, también supone un desafío asociado a la brecha digital y a la necesidad de servicios públicos inclusivos, por lo que resulta necesario promover medidas específicas que aborden las brechas de acceso a los servicios públicos, al objeto de garantizar la efectividad del derecho a relacionarse con las Administraciones públicas.

El objetivo fundamental de este proyecto es mejorar la atención a la ciudadanía mediante la interconexión de servicios, de forma que, acudiendo a una oficina (ya sea oficina de información, de registro o de tramitación), se pueda obtener información y/o realizar un trámite, aunque sea propio de otra oficina. Con ello, se pretende que la creciente digitalización no suponga un impedimento para la obtención de información y realización de trámites, en particular cuando existen brechas de acceso a servicios públicos por razón de edad, discapacidad, nivel de autonomía, grado de capacitación digital o cualquier otra circunstancia personal o social.

2. Identificación del problema

El problema identificado que se pretende subsanar con este proyecto es la dificultad de acceso de la ciudadanía a una atención presencial, próxima y de calidad, tanto para la obtención de información como para la realización de trámites. Este problema afecta a todas las Administraciones, tanto a la Administración General del Estado (AGE) como a administraciones autonómicas y locales. Si bien el proyecto se circunscribe inicialmente al ámbito de la AGE, se entiende que puede ser trasladable al resto de Administraciones.

3. Causas que motivan el problema



Son varias las circunstancias que motivan la dificultad de acceso a una atención presencial, entre las que cabe destacar:

★ Desequilibrio en la distribución de recursos humanos de la AGE:

Se observa una distribución desigual de recursos humanos dentro de la AGE, en función de aspectos como el servicio (servicios más dotados de personal que otros), la zona geográfica (zonas geográficas con mayor demanda) o la temporalidad (mayor saturación en ciertos periodos del año), entre otros, lo que impacta también en las tareas de información, atención y asistencia.

★ Brecha digital:

La brecha digital no solo afecta a ciertos colectivos concretos (como personas mayores o con discapacidad), sino que puede extenderse a la población en general por otras razones de tipo cultural, educativo, socioeconómico o incluso geográfico. En ocasiones, la digitalización de los servicios públicos no ha ido acompañada con la capacitación y formación de la ciudadanía.

★ Dispersión competencial:

La Administración territorial del Estado, en la que se distingue Estatal, Autonómica y Local y, dentro de cada una de ellas, la distribución de competencias entre las distintas organizaciones y la gran dispersión normativa, dificulta el acceso fácil de la ciudadanía a los servicios que gestiona cada una, sin que de momento la ventanilla única sea una realidad.



★ Cita previa obligatoria:

La excepcionalidad sanitaria causada por la pandemia del virus Covid-19 originó que se establecieran en muchas organizaciones sistemas de cita previa obligatoria para la atención a la ciudadanía que, en algunos casos, han perdurado en época post-pandémica. La cita previa, que es una buena solución para la ordenación del trabajo de la Administración y para prestar un servicio de calidad, en ocasiones (particularmente en determinados servicios o regiones en los que hay escasez de personal) se percibe negativamente por la ciudadanía.

4. Consecuencias propiciadas por el problema



Las consecuencias que se derivan, en mayor o menor medida, de la dificultad de acceso a una atención presencial, son, entre otras:

★ Frustración del ciudadano. Percepción de que hay pocas facilidades para el cumplimiento de sus derechos y obligaciones.

- ★ Descontento de la ciudadanía y del personal que presta sus servicios en la Administración.
- ★ Percepción de baja calidad de los servicios públicos.
- ★ Sobrecarga de ciertas oficinas de atención a la ciudadanía en comparación con otras.
- ★ Ineficacia en la obtención de información o realización de un trámite, entendida como la incapacidad por parte del ciudadano de obtener lo que desea en relación con esa información o trámite (Ej: imposibilidad de acceso a una oficina por escasez de citas o por motivos geográficos, imposibilidad de acceso a servicios electrónicos, etc.).
- ★ Ineficiencia en la obtención de información o realización de un trámite, entendida como la incapacidad para obtener lo que desea de forma adecuada (en tiempo y forma) (Ej: obtención de información o realización de un trámite tras muchas llamadas a un servicio de información, realización de un trámite electrónico tras muchos intentos y después solicitar ayuda por varios canales, subsanaciones solicitadas por no haber tenido la información adecuada previa a la solicitud de un trámite, etc.).



5. Actividades que deben desarrollarse



El eje fundamental del proyecto de interconexión de servicios de atención a la ciudadanía es el diseño, creación y puesta en marcha de un HUB que permita interconectar oficinas, ya sea de información, de registro o de tramitación, de forma que el ciudadano pueda, en cualquiera de las oficinas adheridas al sistema (denominada oficina canalizadora), informarse o realizar cualquier trámite propio de otra oficina (denominada oficina canalizada).

Se distinguen tres tipos de funciones que podría prestar la oficina canalizadora:

- ★ Función básica: destinada a informar al ciudadano sobre la materia que requiera.
- ★ Función avanzada: consistente en la concertación de una cita previa por intermediación de funcionario (no tiene por qué tratarse de cita en oficina, sino que también se podría realizar por otros canales).
- ★ Función sustitutiva: destinada a realizar el trámite en sustitución de la oficina canalizada (funcionario habilitado).

En el proyecto 9 se conciben un total de 6 actividades, de acuerdo con el siguiente esquema:

Actividad 1: Identificación de la red de oficinas y servicios prestados, al objeto de ordenar las oficinas existentes en la AGE para su posible adhesión al sistema.

Actividad 2: Potenciar la implantación del Funcionario Habilitado, de forma que puedan prestarse las denominadas funciones sustitutivas.

Actividad 3: Propuesta del modelo de interconexión de oficinas y del modelo de gobernanza que sirva de base para el desarrollo del sistema concentrador de servicios o HUB.

Actividad 4: Análisis, diseño, construcción e implantación del sistema concentrador de servicios centralizados o HUB.

Actividad 5: Propuesta del modelo de gobernanza para la interconexión de servicios de atención a la ciudadanía.

Actividad 6: Implantación de la solución tecnológica de soporte al concentrador de servicios (plataforma de conocimiento y asistente por Inteligencia Artificial (IA)).

De las actividades propuestas, se consideran fundamentales las relacionadas con la implementación del propio HUB, por lo que las actividades 4 y 5 se consideran críticas para el éxito del proyecto.

Actividad 1. Identificación de la red de oficinas y servicios prestados.



El objetivo de esta actividad es identificar la red de oficinas de atención a la ciudadanía (información, Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR) y tramitación), identificando los servicios prestados en cada una de ellas (especialmente en las de tramitación), así como los organismos de los que dependen (Ministerios, AGE en territorio, SEPE, INSS-TGSS, Hacienda + AEAT, Justicia, etc.) y/o la normativa de creación de esas oficinas.

Se consideran las siguientes subactividades:

- Subactividad 1.1. Extracción de información del Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas (DIR3) y del Sistema de Información Administrativa (SIA).

Esta primera subactividad contempla una primera aproximación al inventario. Para ello se extraerá la información cargada en DIR3 del que se puede extraer un listado de oficinas y también de SIA para extraer un listado de procedimientos y servicios prestados.

- Subactividad 1.2. Análisis de la información de DIR3 y SIA.

En esta segunda subactividad se analizará la información extraída de DIR3 y SIA. Se deberá determinar si los campos marcados en DIR3 son suficientes para identificar en un primer momento la tipología de oficina de las incluidas en el ámbito del HUB (Información, OAMR y tramitación)

Respecto a SIA se analizará la posibilidad de relacionar los distintos procedimientos o servicios con las oficinas, sobre todo en el caso de que sean oficinas tramitadoras como las de extranjería, AEAT, etc.

- Subactividad 1.3. Análisis de oficinas itinerantes “La Administración cerca de ti”, que no están incluidas en DIR3 (servicios, organización, marco jurídico, etc.).

Esta actividad pretende analizar la cantidad de oficinas de este tipo que existen, las funciones, los medios y recursos disponibles, así como dotarlas de una homogeneidad y un marco jurídico para que puedan actuar como una oficina de atención a la ciudadanía más de la AGE que permita llegar a lugares en los que la Administración del Estado no tiene representación permanente.

- Subactividad 1.4. [HITO] Creación del Grupo de Trabajo Inventario de Oficinas de Asistencia.

Para realizar la siguiente subactividad, se creará un grupo de trabajo dentro de la AGE con participación de las organizaciones involucradas.

- Subactividad 1.5. Recopilación de la información faltante o dudosa de los propios organismos.

Esta actividad está planteada para conseguir refinar el listado en aquellos casos en los que no sea posible diferenciar la naturaleza de una oficina con la información cargada en DIR3 o de los servicios prestados directamente desde SIA. También en otras cuestiones como la normativa de regulación de las oficinas que puede ser difícil de encontrar.

Asimismo, se solicitaría a los organismos el análisis de los servicios más demandados por los ciudadanos en su ámbito para poder incluirlo en el inventario.

- Subactividad 1.6. Elaboración del inventario final de oficinas clasificadas y georreferenciadas.

El objetivo de esta actividad es generar el listado definitivo de las oficinas donde cada una esté georreferenciada.

Actividad 2: Potenciar la implantación del Funcionario Habilitado (FH)

El Registro de Funcionarios Habilitados se puso en producción con la publicación de la Orden PCM/1383/2021 que lo regula en el ámbito de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y entidades de Derecho Público. Desde esa fecha se han ido incluyendo en el registro los funcionarios y las habilitaciones que estos tienen concedidas y habilitando los servicios de consulta necesarios para que esta información pueda ser consultada por las distintas sedes electrónicas para cada procedimiento habilitado.



Para terminar de dar operatividad a la figura del Funcionario Habilitado, es necesario que los mismos puedan conectarse de manera efectiva en la sede electrónica de cada organismo, identificarse como funcionario habilitado, introducir la información relativa a los ciudadanos y por último, firmar con sus mecanismos de firma.

Esta labor es la base para la realización de las tareas sustitutivas definidas en la introducción al apartado 5. En esta actividad se definirán el conjunto de tareas necesarias para coordinar e implementar los cambios en las distintas sedes electrónicas que permitan la conexión efectiva de los funcionarios habilitados.

Se consideran las siguientes subactividades:

- Subactividad 2.1. [HITO] Reunión Subdirecciones TIC para implementación de FH en sedes electrónicas.

Reunión para explicar a las Subdirecciones TIC o unidades de tecnología con competencia para modificación de las distintas sedes electrónicas el alcance de los desarrollos a realizar así como para recopilar la tecnología utilizada en cada una de las sedes (Acceda, desarrollo propio, etc.).

- Subactividad 2.2. Planificación del desarrollo a realizar en las sedes electrónicas.

Esta tarea servirá para concretar con los miembros del Grupo de Trabajo TIC las fechas en las que se realizará el desarrollo de las modificaciones de las sedes electrónicas.

- Subactividad 2.3. Desarrollos propios en las sedes electrónicas.

Esta tarea consistirá en el desarrollo efectivo por los distintos organismos de las modificaciones en las sedes electrónicas. Se destina un período de 12 semanas para la realización de estas modificaciones.

- Subactividad 2.4. Integración con el Registro de Funcionarios Habilitados (RFH).

Esta tarea supone el inicio de la integración de las distintas sedes electrónicas con el RFH. Debe incluir las pruebas necesarias en el entorno de pre-producción que aseguren el correcto funcionamiento de la solución.

- Subactividad 2.5. Alta en el entorno de producción del RFH de las integraciones con las distintas sedes electrónicas.

Activación de las integraciones realizadas en el entorno de producción del RFH. Se planifica una duración de 15 semanas para esta tarea como un período en el que se irán realizando las altas. Son diversos organismos los que tienen que realizar los desarrollos necesarios y no todos terminarán al mismo ritmo.

- Subactividad 2.6. Plan de Formación de Oficinas.

En esta tarea se definirá el plan para formar a los funcionarios habilitados de las oficinas y que aprendan cómo entrar en las sedes electrónicas, cómo identificarse, rellenar la información necesaria y firmar.

- Subactividad 2.7. Plan de comunicación a ciudadanos.

En esta tarea se definirá el plan para publicitar la figura del funcionario habilitado y que los ciudadanos sepan que tienen a su disposición esta posibilidad.

Actividad 3. Propuesta del modelo de interconexión de oficinas y del modelo de gobernanza



En esta actividad se debe determinar cuál debe ser el modelo a implementar para la interconexión de oficinas (conexión directa entre funcionarios de oficinas, nodo intermedio, etc.) e integrar su coordinación a través de un concentrador de servicios centralizados o HUB.

Se consideran las siguientes subactividades:

- Subactividad 3.1. Estudio de las distintas alternativas para la interconexión de oficinas y de su viabilidad: Determinación del modelo a implantar (solución).

Durante esta actividad se deben valorar las distintas alternativas para la implementación del HUB que permita la interconexión de todas las oficinas incluyendo un estudio de la viabilidad de las mismas. Al finalizar la actividad debe obtenerse la decisión final sobre qué solución implementar.

- Subactividad 3.2. Estudio de los recursos necesarios para la implantación del modelo (humanos, económicos, tecnológicos, materiales, etc.).

Para garantizar unos niveles de servicio establecidos una vez implantado el modelo de HUB, se deben asignar los recursos suficientes tanto humanos como técnicos. Esta actividad debe analizar los recursos necesarios teniendo en cuenta que una de las máximas del HUB es tratar de prestar la atención en un primer contacto del ciudadano con la administración, tratando de derivarle a futuros contactos en la medida de lo posible.

- Subactividad 3.3. Diseño del mecanismo de adhesión al modelo y del plan de implantación en oficinas.

Esta actividad servirá para plantear los posibles mecanismos de adhesión al HUB por parte de nuevos organismos/oficinas. Se contemplará aquí la adhesión tanto de organismos/oficinas AGE como de otras administraciones.

Se debe diseñar en esta actividad un plan incremental de implantación por organismos/oficinas de manera que se puede empezar por un piloto y poco a poco ir añadiendo organismos/oficinas para dar una mayor utilidad al HUB.

- Subactividad 3.4. Estudio y planificación de la integración del HUB con otros canales distintos del presencial (060, sedes electrónicas, etc.).

A pesar de que el HUB nace con la idea de interconectar oficinas físicas, se debe contemplar la utilidad en este punto de poder derivar la atención desde servicios como el 060 o las sedes electrónicas a un funcionario del HUB que pueda realizar/continuar la tramitación en un punto del tiempo.

En esta actividad se llevará a cabo todas las actividades del ciclo de vida del desarrollo del software que se utilizará para gestionar el HUB de interconexión entras las distintas oficinas.

El sistema permitirá a un funcionario de una oficina canalizadora ofrecer a un ciudadano la información requerida (función básica), concertarle una cita presencial o de otro tipo para que la función la realice la oficina canalizada (función avanzada) o realizar el trámite en nombre del ciudadano (función sustitutiva).



Se consideran las siguientes subactividades:

- Subactividad 4.1. Análisis de las necesidades funcionales del sistema.

En esta subactividad se debe definir todos los requisitos funcionales para la implementación del HUB. Cuestiones como la organización por hechos vitales, la interfaz deseada (experiencia de usuario), el volcado de datos de interacciones, la introducción de encuestas de satisfacción, las necesidades de identificación y firma, etc. Al finalizar esta actividad debe obtenerse como producto un documento de requisitos funcionales.

- Subactividad 4.2. Análisis de las necesidades técnicas.

En esta subactividad se detallarán las necesidades técnicas de la solución. Deben plantearse cuestiones como los requisitos de disponibilidad, rendimiento, seguridad, interoperabilidad, etc. Al finalizar la subactividad debe obtenerse un documento de requisitos técnicos.

- Subactividad 4.3. Diseño de la solución.

En la fase de diseño se determinará si existiera una solución que cumpla los requisitos determinados en las fases de análisis o si se debe optar por un desarrollo a medida. Se diseñará la arquitectura del sistema, incluida la tecnología a emplear, servidores web, de aplicación, balanceadores de carga, integraciones con servicios comunes, etc.

- Subactividad 4.4. Contratación de la empresa proveedora de la solución.

En su caso, se procederá a la contratación pública de la solución (licitación), salvo que se considere que dicha solución puede ser proporcionada internamente por la Administración.

- Subactividad 4.5. Construcción del sistema concentrador de servicios centralizados (HUB).

Esta subactividad consistirá en el desarrollo de la solución licitada en base a los requisitos funcionales y técnicos. Debe incluir el procedimiento de pruebas tanto funcionales como técnicas, así como de aceptación (funcional, rendimiento, carga, etc.). Se incluirán también auditorías de accesibilidad, seguridad y de experiencia de usuario. En caso de determinarse que exista una solución comercial que cumpla los

requisitos de la fase de análisis, esta construcción consistiría más en una parametrización de la solución adquirida.

- Subactividad 4.6. Implantación del sistema en los distintos entornos.

En esta actividad se realizará el despliegue de las soluciones adquiridas en los entornos de desarrollo, pre-producción y producción. Incluye los procedimientos necesarios de solicitud de entornos y publicación de direcciones.

- Subactividad 4.7. Plan de formación en el uso del HUB. Generación de documentación divulgativa (guías, manuales, presentaciones, folletos, etc.).

En esta subactividad se debe contemplar el proceso formativo de los empleados de las oficinas que vayan a hacer uso del HUB. Incluirá aspectos técnicos y funcionales necesarios para entender cómo usar las herramientas, así como explicación de los distintos procedimientos asociados al uso de las mismas (solicitud de usuarios, incidencias, solicitud de adhesión, etc.)

Previo a la impartición de toda la formación se tiene que haber ido generando toda la documentación necesaria para fomentar el aprendizaje (manuales, presentaciones, cursos MOOC (*Massive Open Online Courses*), etc.).

Actividad 5. Propuesta del modelo de gobernanza para la interconexión de servicios de atención a la ciudadanía.

En esta actividad se deberá diseñar el modelo de gobernanza que regirá el funcionamiento de las oficinas de atención adheridas al HUB, una vez definida la solución del HUB y puesta en funcionamiento.

Se consideran las siguientes subactividades:

- Subactividad 5.1. Definición de características organizativas.

Se definirá la organización requerida para la coordinación del funcionamiento de las oficinas adheridas al HUB, entre las cuales se estudiará si es necesario o no establecer algún órgano colegiado u otro órgano o mecanismo de coordinación.

- Subactividad 5.2. Definición de roles y responsabilidades.

Dentro de la organización definida en la subactividad anterior, se determinarán las competencias y responsabilidades de los distintos agentes implicados.

- Subactividad 5.3. Estudio de la necesidad de regulación normativa.

Se determinará si la organización definida anteriormente requiere de regulación por norma, ya sea ley, reglamento o de rango inferior.



- **Subactividad 5.4. Desarrollo de un Plan de Comunicación.**

La implantación del modelo de gobernanza deberá ir acompañado de un Plan de Comunicación, que irá destinado inicialmente a la AGE y a la ciudadanía, si bien podría extenderse a los ámbitos autonómicos o locales.

Actividad 6. Implantación de la solución tecnológica de soporte al concentrador de servicios.

En esta actividad se creará, por un lado, la plataforma del conocimiento para consulta interna en las oficinas de atención y, por otro lado, se integrará la solución de Inteligencia Artificial (IA) entrenada en atención a la ciudadanía del proyecto 1 (IA generativa y espacios de datos) del “Consenso por una Administración abierta” dentro de la solución del HUB. Se determinará si el asistente por IA generativa podría ser utilizado también por los ciudadanos o sería necesario la creación de otro distinto. Se tendrán en cuenta aspectos como la transparencia y la supervisión humana del entrenamiento de la IA.



Se consideran las siguientes subactividades:

- **Subactividad 6.1. Creación de la Plataforma del Conocimiento para consulta interna y para entrenamiento de la IA.**

La plataforma de conocimiento se estructura como el repositorio central que recogerá toda la información necesaria para que cualquier persona del área competencial de atención a la ciudadanía pueda aprender cualquier cuestión relativa a su desempeño diario. Esta plataforma será utilizada por el personal de las oficinas de atención a la ciudadanía y alimentada por los órganos competentes respectivos. Para su implantación se estima necesario:

- Análisis funcional y técnico.
- Diseño de la solución.
- Contratación de proveedor.
- Construcción.
- Implantación.

- Subactividad 6.2. Integración del asistente IA del proyecto 1 en el HUB.

La solución tecnológica desarrollada en el proyecto 1 (IA generativa y espacio de datos) relativa a la atención a la ciudadanía se integrará en el concentrador de servicios para su uso en las oficinas de atención integradas en el HUB. El objetivo es que el empleado público pueda consultar directamente a la IA las principales dudas que le puedan surgir en su día a día y atender más eficientemente a los ciudadanos. También debería poder orientarle para, en caso de necesitar contactar con otra oficina a través del HUB, el empleado público sepa hacia donde debería dirigir la consulta.

- Subactividad 6.3. Estudio de viabilidad y solución a implementar para IA ciudadanos.

En esta subactividad se debe analizar cómo se puede poner a disposición de los ciudadanos esta IA generativa para que también ellos puedan consultar directamente sobre sus principales dudas. Se debe determinar si es posible utilizar por el ciudadano la misma herramienta de IA o se deberá desarrollar una diferente.

6. Planificación temporal

Se presenta a continuación una serie de diagramas de Gantt con la planificación global de las actividades y con el desglose de cada una de las Subactividades concretas. Se trata de una planificación tentativa al haber actividades que dependen de varios actores externos y al consistir otras en la definición conceptual de lo que se desarrollará en actividades posteriores (Ej: la Actividad 3 definirá el alcance de la actividad 4).

Diagrama global: contempla todas las actividades

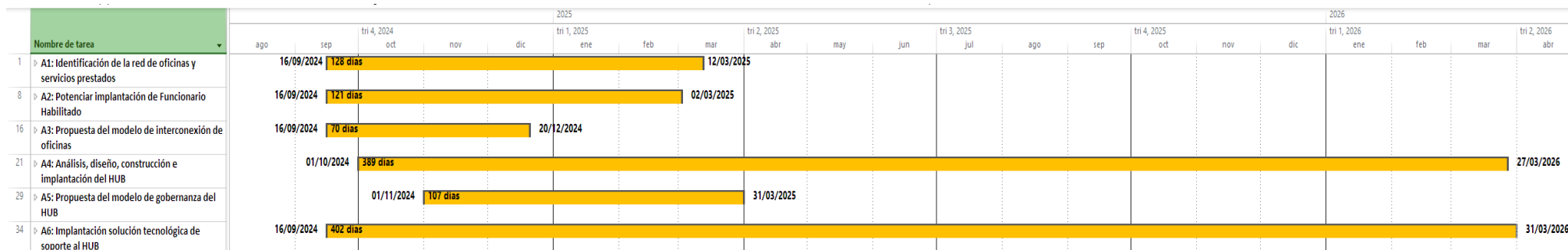


Diagrama Actividad 1: Identificación de la red de oficinas y servicios prestados

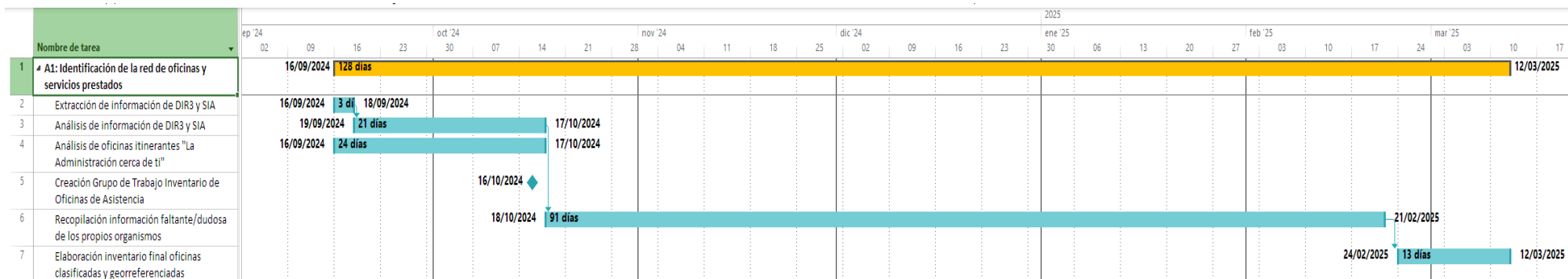


Diagrama Actividad 2: Potenciar implantación de Funcionario Habilitado

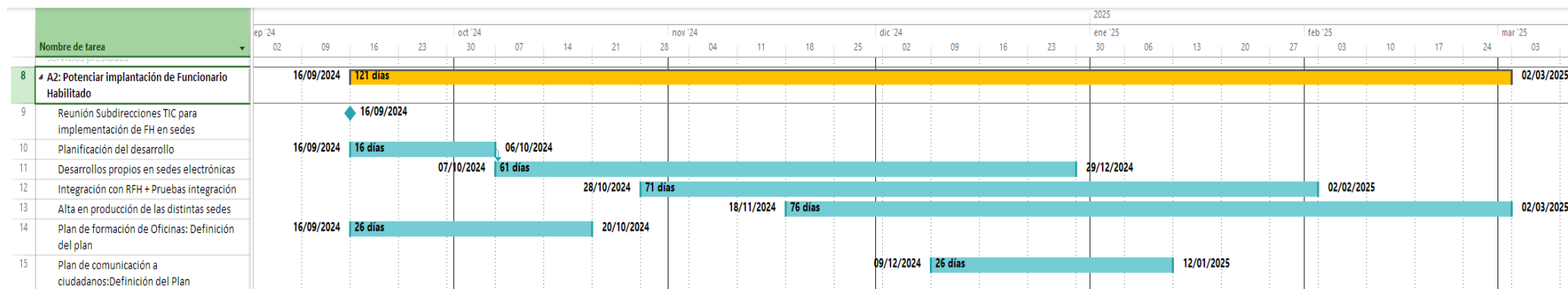


Diagrama Actividad 3: Propuesta del modelo de interconexión de oficinas

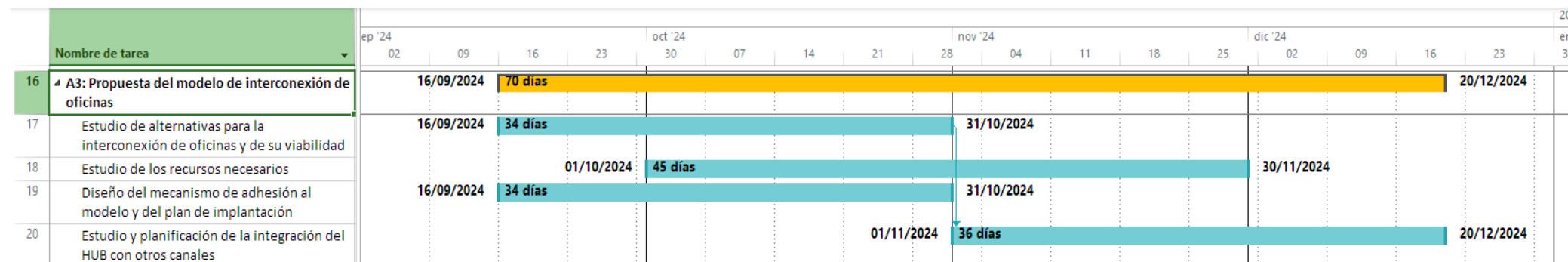


Diagrama Actividad 4: Análisis, diseño, construcción e implantación del HUB

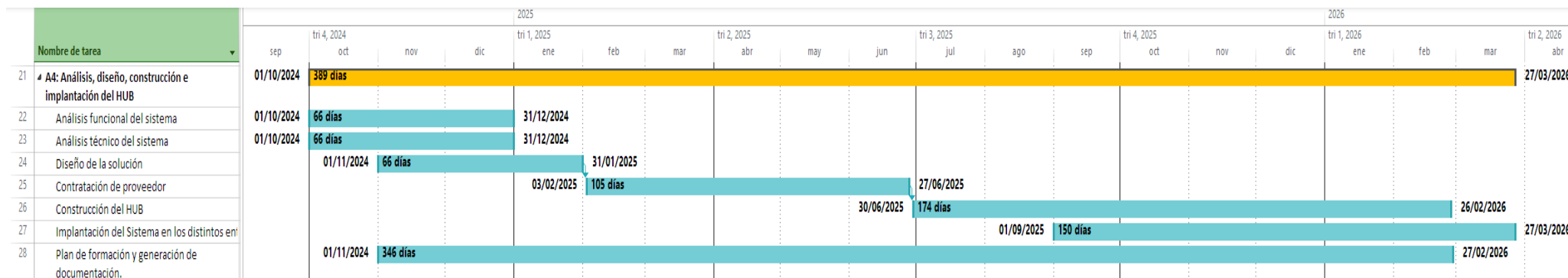


Diagrama Actividad 5: Propuesta del modelo de gobernanza del HUB

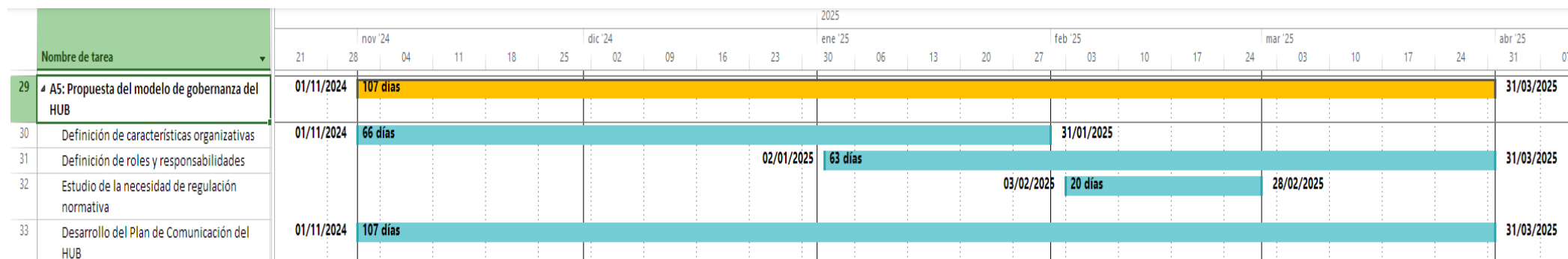
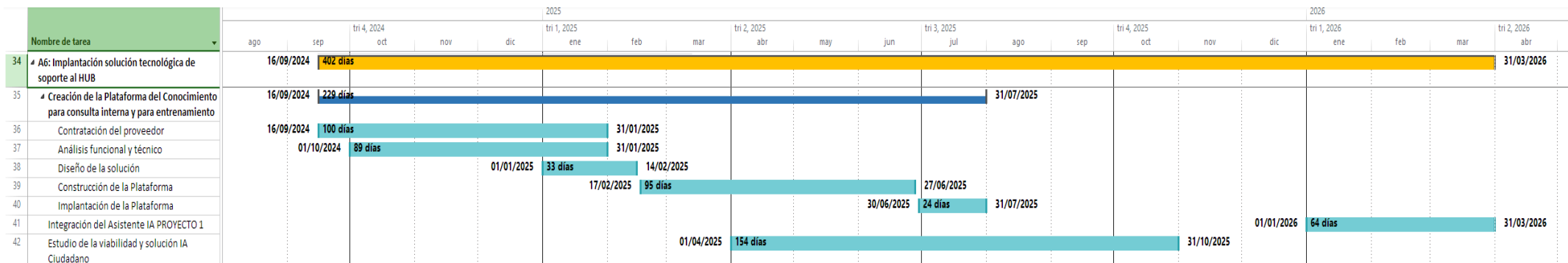




Diagrama Actividad 6: Implantación solución tecnológica de soporte al HUB



7. Recursos necesarios para el desarrollo del proyecto

Recursos humanos



En la estimación de los recursos humanos necesarios se ha tenido en cuenta la experiencia previa de los miembros del grupo de trabajo, así como ejemplos de licitaciones previas.

Se han considerado varios perfiles como necesarios para la realización de todas las actividades, realizando el paralelismo entre el perfil en el ámbito privado (para los casos en los que se subcontrata la actividad) y en el público (para las tareas realizadas con personal interno). Estos perfiles son los siguientes:

Nombre	Perfiles asociados
Jefe de Proyecto	Jefe de proyecto - Jefe de área/Subdirector General
Consultor	Consultor - Jefe de área
Gestor	Analista-programador - Jefe de servicio/ Gestor
Administrativo	Programador - Administrativo/ Auxiliar administrativo

A continuación, se incluye el desglose en unidades de trabajo (UT) por actividad y perfil.

★ Actividad 1: Identificación de la red de oficinas y servicios prestados.

Actividad	Jefe Proyecto	Consultor	Gestor	Administrativo
A1: Identificación de la red de oficinas y servicios prestados	0	36	437,6	200,4
1.1 Extracción de información de DIR3 y SIA				2,4
1.2. Análisis de información de DIR3 y SIA		16,8	134,4	
1.3. Análisis de oficinas itinerantes "La Administración cerca de ti"		19,2	57,6	
1.4. Creación Grupo de Trabajo Inventario de Oficinas de Asistencia				0,4
1.5. Recopilación información faltante/dudosa de los propios organismos			245,6	145,6
1.6. Elaboración inventario final oficinas clasificadas y georreferenciadas				52

★ Actividad 2: Potenciar la implantación del Funcionario Habilitado.

Actividad	Jefe Proyecto	Consultor	Gestor	Administrativo
A2: Potenciar implantación de Funcionario Habilitado	8	44	250	545
2.1. Reunión Subdirecciones TIC para implementación de FH en sedes electrónicas	2	2	2	
2.2 Planificación del desarrollo	6		32	
2.3 Desarrollos propios en sedes electrónicas			24	24
2.4 Integración con RFH + Pruebas integración			85	284
2.5 Alta en producción de las distintas sedes				91
2.6 Plan de formación de Oficinas: Definición del plan		21	55	73
2.7 Plan de comunicación a ciudadanos: Definición del Plan		21	52	73

★ **Actividad 3: Propuesta del modelo de interconexión de oficinas y del modelo de gobernanza.**

Actividad	Jefe Proyecto	Consultor	Gestor	Administrativo
A3: Propuesta del modelo de interconexión de oficinas	36	125	225	0
3.1 Estudio de alternativas para la interconexión de oficinas y de su viabilidad		68	68	
3.2 Estudio de los recursos necesarios	36		72	
3.3 Diseño del mecanismo de adhesión al modelo y del plan de implantación		28	41	
3.4 Estudio y planificación de la integración del HUB con otros canales		29	44	

★ **Actividad 4: Análisis, diseño, construcción e implantación del sistema concentrador de servicios centralizados o HUB.**

Actividad	Jefe Proyecto	Consultor	Gestor	Administrativo
A4: Análisis, diseño, construcción e implantación del HUB	139	687	1059	1739
4.1 Análisis funcional del sistema		79	105	
4.2 Análisis técnico del sistema		79	105	
4.3 Diseño de la solución		69	69	
4.4 Contratación de proveedor		84	168	168
4.5 Construcción del HUB	139	348	557	1392
4.6 Implantación del Sistema en los distintos entornos				96
4.7 Plan de formación y generación de documentación.		28	55	83

En la subactividad 4.5, se ha considerado el caso en que la empresa adjudicataria desarrolle el producto como solución a medida por considerarse el caso que más recursos consumiría. Si finalmente los requisitos se ajustaran a alguna solución comercial, la parametrización consumiría menos recursos.

★ **Actividad 5: Propuesta del modelo de gobernanza para la interconexión de servicios de atención a la ciudadanía.**

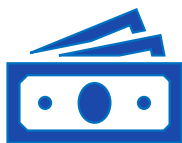
Actividad	Jefe Proyecto	Consultor	Gestor	Administrativo
A5: Propuesta del modelo de gobernanza del HUB	0	93	51	128
5.1 Definición de características organizativas		26		26
5.2 Definición de roles y responsabilidades		25		25
5.3 Estudio de la necesidad de regulación normativa		16		
5.4 Desarrollo del Plan de Comunicación del HUB		26	51	77

★ **Actividad 6: Implantación de la solución tecnológica de soporte al concentrador de**

Actividad	Jefe Proyecto	Consultor	Gestor	Administrativo
A6: Implantación solución tecnológica de soporte al HUB	213	247	507	980
6.1 Creación de la Plataforma del Conocimiento para consulta interna y para entrenamiento de la IA	76	76	405	878
6.1.1 Contratación del proveedor		40	80	80
6.1.2 Análisis funcional y técnico		36	71	
6.1.3 Diseño de la solución			26	
6.1.4 Construcción de la Plataforma	76		190	760
6.1.5 Implantación de la Plataforma			38	38
6.2 Integración del Asistente IA PROYECTO 1	51		102	102
6.3 Estudio de la viabilidad y solución IA Ciudadano	86	171		

servicios.

Recursos Económicos



Respecto a los recursos económicos se han incluido solo los costes de personal, ya que otra serie de costes como licencias, incremento de precios en contratación, desplazamientos, etc. resultan muy difíciles de estimar en una fase tan inicial del proyecto.

Se ha establecido un precio medio por UT y por perfil en función del precio medio por convenio multiplicado por un factor de actualización de 1.3 que lo acerque más al valor de mercado. Esto resulta en los siguientes costes:

★ Costes estimados de personal de la Actividad 1

Nombre de tarea	Costo total
A1: Identificación de la red de oficinas y servicios prestados	10.870,00 €
Extracción de información de DIR3 y SIA	45,00 €
Análisis de información de DIR3 y SIA	3.190,00 €
Análisis de oficinas itinerantes "La Administración cerca de ti"	1.730,00 €
Creación Grupo de Trabajo Inventario de Oficinas de Asistencia	15,00 €
Recopilación información faltante/dudosa de los propios organismos	5.110,00 €
Elaboración inventario final oficinas clasificadas y georreferenciadas	780,00 €

★ Costes estimados de personal de la Actividad 2

Nombre de tarea	Costo total
A2: Potenciar implantación de Funcionario Habilitado	14.795,00 €
2.1 Reunión Subdirecciones TIC para implementación de FH en sedes electrónicas	180,00 €
2.2 Planificación del desarrollo	880,00 €
2.3 Desarrollos propios en sedes electrónicas	840,00 €
2.4 Integración con RFH + Pruebas integración	5.960,00 €
2.5 Alta en producción de las distintas sedes	1.365,00 €
2.6 Plan de formación de Oficinas: Definición del plan	2.805,00 €
2.7 Plan de comunicación a ciudadanos: Definición del Plan	2.765,00 €

★ Costes estimados de personal de la Actividad 3

Nombre de tarea	Costo total
A3: Propuesta del modelo de interconexión de oficinas	9.690,00 €
Estudio de alternativas para la interconexión de oficinas y de su viabilidad	3.400,00 €
Estudio de los recursos necesarios	2.880,00 €
Diseño del mecanismo de adhesión al modelo y del plan de implantación	1.660,00 €
Estudio y planificación de la integración del HUB con otros canales	1.750,00 €

★ Costes estimados de personal de la Actividad 4

Nombre de tarea	Costo total
A4: Análisis, diseño, construcción e implantación del HUB	73.435,00 €
Análisis funcional del sistema	4.470,00 €
Análisis técnico del sistema	4.470,00 €
Diseño de la solución	3.450,00 €
Contratación de proveedor	8.400,00 €
Construcción del HUB	48.020,00 €
Implantación del Sistema en los distintos entornos	1.440,00 €
Plan de formación y generación de documentación.	3.185,00 €

★ Costes estimados de personal de la Actividad 5

Nombre de tarea	Costo total
A5: Propuesta del modelo de gobernanza del HUB	5.730,00 €
Definición de características organizativas	1.170,00 €
Definición de roles y responsabilidades	1.125,00 €
Estudio de la necesidad de regulación normativa	480,00 €
Desarrollo del Plan de Comunicación del HUB	2.955,00 €

★ Costes estimados de personal de la Actividad 6

Nombre de tarea	Costo total
A6: Implantación solución tecnológica de soporte al HUB	40.770,00 €
Creación de la Plataforma del Conocimiento para consulta interna y para entrenamiento de la IA	26.590,00 €
Contratación del proveedor	4.000,00 €
Análisis funcional y técnico	2.500,00 €
Diseño de la solución	520,00 €
Construcción de la Plataforma	18.240,00 €
Implantación de la Plataforma	1.330,00 €
Integración del Asistente IA PROYECTO 1	5.610,00 €
Estudio de la viabilidad y solución IA Ciudadano	8.570,00 €

Otros Recursos Materiales



Se estima que serán necesarios otros recursos como licencias de productos en caso de que las soluciones elegidas sean soluciones comerciales, ampliación de servidores, motores de IA, herramientas de gestión documental, de base de datos, etc. pero para estimar los recursos concretos y sus costes es necesario definir los productos concretos ya que cada herramienta comercial tiene unos

costes diferentes.

8. Indicadores de medición



A continuación, se presenta una primera estimación de indicadores de medición de los resultados y el impacto del proyecto. Se trata de una estimación preliminar y no cerrada, puesto que en función del avance de las diferentes actividades estos indicadores podrían revisarse o complementarse con otros nuevos.

En primer lugar, los indicadores de **resultados** permiten evaluar los resultados estratégicos e intermedios del proyecto, por lo que su orientación es a corto plazo:

INDICADORES DE RESULTADOS	ÁMBITO
Nº de oficinas adheridas al hub por tipología en el plazo de un año en relación con el año anterior y en relación con el total de oficinas	Hub
Nº de trámites gestionados mediante el hub (llamadas/consultas/videoatenciones) en un año en relación con el año anterior	Hub
Nº de trámites gestionados mediante el hub en relación con el total de gestionados, para cada servicio	Hub
Nº de municipios visitados en un año por las oficinas itinerantes en relación con el año anterior	Hub – oficinas itinerantes
Nº de Ayuntamientos visitados por las oficinas itinerantes en relación con el año anterior	Hub – oficinas itinerantes
Nº de asistentes anuales a las oficinas itinerantes en relación con el año anterior	Hub – oficinas itinerantes
Nº de trámites realizados por funcionarios habilitados en un año en relación con el año anterior	Funcionario habilitado
Nº de usuarios adheridos a la plataforma del conocimiento en un año en relación con el año anterior	Plataforma de conocimiento
Nº de documentos didácticos (guías y otros elementos formativos y/o divulgativos) publicados en la plataforma del conocimiento en relación con el año anterior	Plataforma de conocimiento
Nº de consultas realizadas por funcionarios y por ciudadanos al asistente de IA en un año en relación con el año anterior	Asistente IA

En segundo lugar, los indicadores de **impacto** permiten evaluar el efecto que el proyecto provoca y su orientación es al medio o largo plazo:

INDICADORES DE IMPACTO	ÁMBITO
Nº de ciudadanos atendidos en el plazo de 1 año en relación con el Nº total de atenciones en el año anterior	Hub
Nº de ciudadanos atendidos por el hub frente al Nº de ciudadanos atendidos en las Oficinas en el plazo de un año	Hub
Nº de actuaciones canalizadas por el hub frente a las del año anterior por organismo y trámite	Hub
Nº de ciudadanos atendidos tras consultar herramienta de soporte frente a número de ciudadanos atendidos totales en el plazo de un año	Asistente IA
Nº de quejas relacionadas con la atención en los distintos canales en el plazo de 1 año frente al año anterior (= sugerencias)	General atención



INDICADORES DE IMPACTO	ÁMBITO
% de encuestas de satisfacción con valoración superior a X	General atención
Nº de funcionarios que manifiestan conocimiento sobre la estrategia de atención a la ciudadanía en relación con el Nº total de funcionarios de la organización	General atención
Nº de apariciones o menciones de la AAPP en medios de comunicación (radio, periódico, televisión, portales de noticias, redes sociales, etc.) en referencia a las iniciativas vinculadas a la atención a la ciudadanía, en el plazo de un año, en relación con el Nº de apariciones registradas en el año previo	General atención

ANEXO. - PROCESO DE GENERACIÓN DEL ENTREGABLE

A. Descripción del proceso seguido



Una vez finaliza la fase preparatoria, en la que se incluyó una consulta pública sobre la hoja de ruta, la fase de ideación se ha iniciado con la conformación, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) de 29 de mayo de 2024, de un Grupo de Trabajo del Laboratorio de Innovación Pública (LIP) relativo al proyecto 9.

Este Grupo de Trabajo ha celebrado tres reuniones:

- ★ Reunión constitutiva (30 de mayo)
- ★ Reunión intermedia (25 de junio)
- ★ Reunión final (12 de julio)

El resultado de los trabajos del Grupo se ha plasmado en este documento entregable.

Tras constituirse el grupo tras la primera reunión, sus miembros realizaron sus propuestas iniciales mediante la cumplimentación de un formulario de actividades y un formulario de indicadores, que se puso a su disposición mediante la aplicación Forma. Se recibieron 10 propuestas de actividades y 2 propuestas de indicadores, que se discutieron en la reunión intermedia. En dicha segunda reunión también se plantearon por parte de los coordinadores las actividades a incluir en el documento entregable.

Sendas propuestas de documento entregable (versiones 0 y 1) se pusieron a disposición del grupo con fecha 10 de julio y 11 de julio, para comentarios.

El documento entregable fue discutido en la reunión final celebrada el 12 de julio, como resultado de lo cual se puso a disposición del grupo una nueva versión (versión 2), para comentarios por vía escrita a lo largo de la siguiente semana. Tras los comentarios efectuados por escrito, se añadió en el documento una frase relativa a la subactividad 1.5, remitiéndose el documento definitivo a los miembros con fecha 31 de julio.

B. Equipo de trabajo

El grupo de trabajo ha estado conformado por los siguientes integrantes:



- ★ Gonzalo Sinobas Ocejo, Subdirector General de Datos para la Gobernanza Pública, Dirección General de Gobernanza Pública (DGGP), Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (MTDFP), como coordinador.
- ★ Irene Dovalé Hernández, Consejera Técnica de la Subdirección General de Transparencia y Atención al Ciudadano, DGGP, MTDFP, como coordinadora.
- ★ Pilar Villarino Villarino, Directora Ejecutiva del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).
- ★ Carlos Martínez Ozcariz, Director Técnico de Proyectos de la Plataforma de Mayores y Pensionistas (PMP).
- ★ Pascual Tomás Hernández, Inspector de Servicios, Inspección General, Ministerio de Hacienda.
- ★ Tomás Moreno Bueno, Inspector de Servicios, Inspección General, Ministerio de Hacienda.
- ★ Ana María Feijoo Alonso, Secretaria General del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS), Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
- ★ Cristina González Sánchez, Directora de Programa en el Área de Comunicación y Participación Institucional del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).
- ★ José Carlos Martínez Durillo, Jefe de Área de la Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones, Secretaría General de Administración Digital (SGAD), MTDFP. Sustituido en 2 de las 3 reuniones por Juan Prieto Modroño, Técnico Superior de Proyecto Informático de la misma Subdirección General.
- ★ Pilar Gonzalez Puente, Subdirectora General de Coordinación de la Administración General del Estado (AGE) en el Territorio, Ministerio de Política Territorial y Memoria Democrática.
- ★ Juan Echániz Sans, Comisionado de Proyectos Estratégicos de la Diputación de Barcelona.
- ★ Fernando Hernández Blanco, Vocal asesor de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (MUFACE).