

# Sesiones del Gobierno telematizadas

**El proyecto Quórum, pionero entre las Comunidades Autónomas, significa el fin de las tramitaciones en papel en la toma de decisiones del Ejecutivo Foral, un punto de inflexión en la organización, la eficiencia y la seguridad de los acuerdos tomados por el Presidente y los Consejeros.**

TEXTO: MANUEL NAVARRO FOTOS: MIKEL SAIZ



José Luis Menéndez Rodríguez, Director General de Modernización y Administración Electrónica del Gobierno de Navarra.

**EL PROYECTO QUÓRUM** lo constituye un sistema de información y tramitación que permite el desarrollo telemático de las Sesiones de Gobierno del Ejecutivo navarro, ya sean ordinarias o extraordinarias. Con este proyecto, Navarra ha sido pionera en la celebración de Sesiones de Gobierno sin papel, gracias a los TabletPC de que disponen el presidente y los consejeros, y a una red inalámbrica WiFi.

#### Información accesible

El Gobierno navarro impulsó un proceso de transformación de la Administración Foral a través de su Plan de Modernización y Reforma Administrativa de la Administración Foral de 2002, orientado a garantizar la satisfacción de las demandas de los ciudadanos y empleados públicos con criterios de accesibilidad, calidad, eficacia y eficiencia. Por su parte, el

departamento de Presidencia, Justicia e Interior y su Dirección General de Presidencia decidieron sumarse al mismo. Este departamento solicitó un espacio de trabajo unificado que prestase soporte a las tareas de tramitación y gestión de las Sesiones de Gobierno, así como a la labor previa de estudio y preparación de las mismas que lleva a cabo la Comisión de Coordinación de la Administración Foral con periodi-

cidad semanal. Con ello se pretendía evolucionar desde los sistemas de gestión manuales, y reducir y sustituir el papel por un soporte automatizado, seguro y fácil de usar, que garantizara la seguridad y la disponibilidad de la información a todos los implicados.

#### **Espacio de trabajo unificado**

En julio de 2006, y de la mano de las consultoras CyC (Consultoría y Comunicaciones) y Deloitte, y liderados por la Dirección General para la Sociedad de la Información (DGpSI), se puso en marcha un proyecto para el rediseño y automatización del proceso de tramitación y gestión de las Sesiones de Gobierno. Según Rafael Zúñiga, de la consultora CyC, “además de una reingeniería del proceso, había que realizar un rediseño de las herramientas con las que se trabajaba hasta entonces. Ello implicaba que no se iba a producir una ruptura drástica con la operativa vigente, que se consideró eficiente, sino que se iba a proceder a la simplificación del proceso como consecuencia de la implantación del nuevo sistema de información”. El proyecto se estructuró en varias fases. La primera de ellas se dedicó al análisis detallado del flujo de trabajo del proceso vigente, orientado a identificar puntos de mejora. Este análisis puso de manifiesto la necesidad de mejorar el sistema de información de soporte, que no se consideró adecuado para un proceso que requiere alta seguridad, confidencialidad y flexibilidad. Uno de los pilares fundamentales de Quórum, que es una aplicación web desarrollada a medida en entorno .Net, es la centralización de la información. Gracias a ello se ha conseguido crear un sistema que constituye un espacio de trabajo unificado, que proporciona la máxima eficiencia y eficacia. El sistema permite que todos los usuarios accedan a la misma información en todo momento, de tal forma que si alguno realiza alguna modificación, ésta sea recogida e incorporada de

inmediato por el sistema, que lleva a cabo su actualización. Otra característica importante de Quórum es la automatización de los tiempos del proceso mediante la gestión del estado de cada Sesión de Gobierno y de cada uno de los asuntos tratados. El proceso está claramente estructurado y delimitado en tiempo y en la audiencia afectada en cada momento. Quórum posee gestión de avisos y alarmas, elaboración automatizada de convocatorias y de actas, Comisión de Coordinación y Sesión de Gobierno y gestión de sesiones históricas, y todo a través de una interfaz sencilla y amigable.

#### **Gestión documental y entorno colaborativo**

La plataforma Microsoft SharePoint Portal Server es el otro pilar de Quórum. Como asegura José Luis Menéndez Rodríguez, director general de Modernización y Administración electrónica de Navarra, “además de actuar como gestor documental constituye un entorno de trabajo colaborativo que permite prestar servicios de mayor valor añadido a los usuarios, y dota a Quórum de un punto de entrada y de trabajo común para todos los usuarios”. Gracias a SharePoint Portal Server, todo queda enmarcado bajo

**“ACTÚA  
COMO GESTOR  
DOCUMENTAL,  
PERO MICROSOFT  
SHAREPOINT  
PORTAL SERVER  
CONSTITUYE  
UN ENTORNO  
DE TRABAJO  
COLABORATIVO”.**

un mismo escenario, con cuatro áreas principales. La página principal, que es la puerta de entrada a Quórum, presenta secciones con enlaces, avisos y noticias. En segundo lugar, las sesiones de Gobierno, es decir, la propia aplicación web, que se presenta a los usuarios a través del portal. En tercer lugar se encuentran los monográficos, ya que Quórum permite crear reuniones virtuales donde los usuarios pueden trabajar y debatir sobre temas de interés general. Una de las principales ventajas es que, a diferencia de los debates en el seno del proceso de una Sesión de Gobierno, que duran una semana, los espacios abiertos como monográficos pueden perdurar en el tiempo. Dentro de la sección de monográficos se definieron también una biblioteca para almacenar plantillas y otra para criterios que afecten al proceso de gestión y tramitación de las Sesiones de Gobierno. El objetivo es que con el paso del tiempo los diferentes departamentos logren una estandarización de documentos. Finalmente destaca la administración, otra parte de la aplicación web orientada a parametrizar y administrar el proceso. Pero, ¿por qué esta apuesta por la tecnología de Microsoft? José Luis ▶

## ■ FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Uno de los puntos principales del proceso de gestión del cambio fue la confección del plan de formación para Quórum, que se estructuró en tres niveles principales:

### ▶ FORMACIÓN A ADMINISTRADORES FUNCIONALES

Formación funcional y de gestión de parámetros básicos de Quórum.

### ▶ FORMACIÓN AL SERVICIO DE SOPORTE, dividida en dos partes:

- Formación para soporte de primer nivel del CAU (Centro de Atención a Usuarios de Gobierno de Navarra).
- Formación para soporte de segundo nivel del Sistema de Gobierno de Navarra.

### ▶ FORMACIÓN A USUARIOS FINALES

Se identificaron uno a uno los usuarios de la aplicación para cada departamento y cada perfil, y se organizaron sesiones de formación para adecuar explicaciones y ejemplos a cada uno de ellos. Los miembros de la Comisión de Coordinación celebraron varias reuniones tuteladas por un equipo de formadores, y se organizó una formación teórico-práctica en la que los miembros del Gobierno simulaban la celebración de una sesión de Gobierno desde sus Tablet PCs de forma tutelada por un equipo de formadores.

► Menéndez responde: “La adopción viene dada por el valor añadido que aporta Microsoft SharePoint Portal Server a la solución que se implanta, y por la integración natural en el entorno tecnológico del Gobierno de Navarra. Microsoft SharePoint Portal Server es una solución para la generación automática y sencilla de entornos de colaboración y desarrollos a medida, a través de las herramientas de programación Visual Studio .NET y de intranets corporativas y trabajo colaborativo, que incorpora utilidades de gestión documental. Destaca por la integración de Microsoft Office y Windows Explorer (el usuario puede incorporar o descargar documentos mediante el explorador Windows de su PC), gestión de seguridad y accesos concurrentes y control de versiones”. Las posibilidades de parametrización y desarrollo de SharePoint permitan el escalado de la herramienta para potenciales requisitos emergentes que no fueran soportados por la solución base. Por otro lado, la tramitación y gestión de las Sesiones de Gobierno



Rafael Zúñiga, de CyC (derecha), y José Luis Menéndez, del Gobierno de Navarra.

con SharePoint Portal Server permite prestar servicios de mayor valor añadido a los miembros del Gobierno de Navarra y a su Presidente, a través de la constitución de un entorno de trabajo colaborativo que engloba a los miembros del Gobierno de Navarra, a los de la Comisión de Coordinación de la Administración Foral, a la Dirección General de Presidencia y al personal administrativo autorizado. Cualquier cambio en un expediente queda regis-

trado, y se han definido sistemas de aviso por correo electrónico para que el secretariado de Gobierno conozca los cambios que se producen. En cuanto a seguridad, el sistema funciona con base en perfiles de usuario. Cada perfil lleva asociados permisos y limitaciones para la información de acceso y acciones a desarrollar. Como señala Zúñiga, “la creación de nuevos perfiles y su configuración son flexibles. Las pantallas que componen el proceso se han diseccionado en pequeñas acciones o derechos. Así los administradores funcionales pueden confeccionar con facilidad roles a la carta ante cualquier necesidad.

Desde la puesta en marcha del proyecto en mayo de 2007, Quórum ha supuesto un avance significativo en la preparación y tramitación de las Sesiones del Gobierno de Navarra. No sólo por la mejora en la eficiencia, la gestión del tiempo y la seguridad de la documentación, sino por la materialización de un cambio de cultura que implica esta solución de sistemas de información. ■

## Una solución versátil y sin ataduras

La capacidad que posee la solución de estar disponible para sus usuarios 365/365 y 7/7 requiere de infraestructuras adaptadas. Quórum es accesible desde tres escenarios:

- Desde los PC de sobremesa en los puestos de trabajo.
- Mediante TabletPC desde los salones en los que se celebran las Comisiones de coordinación y las Sesiones de Gobierno.
- Desde los domicilios, a través del servicio de teletrabajo del Gobierno de Navarra. Con la premisa de adaptar la tecnología a los usuarios, se dotó de conectividad inalámbrica segura a los salones donde se celebran las comisiones de coordinación y las sesiones de Gobierno. Así, los miembros del Gobierno pueden cambiar sus cuadernos de notas

convencionales por otros electrónicos con acceso a toda la documentación de cada sesión mediante el uso de TabletPC. Trabajar con TabletPC como herramienta de acceso a las sesiones de Gobierno fue una de las claves de este proyecto. Para el Director General de Modernización y Administración Electrónica de Navarra, “se trataba de conseguir el nivel más alto posible de usabilidad acercando la solución informática al modelo mental que un alto cargo tiene de una sesión de trabajo”. La utilización del TabletPC eliminó la documentación en papel en las sesiones de Gobierno, facilitó la gestión del cambio y aportó funcionalidades de valor añadido, como la comunicación en tiempo real, acceso a informaciones complementarias, correo, agenda, etc.

### > Webs de interés

[www.navarra.es](http://www.navarra.es)  
[www.cyc.es](http://www.cyc.es)  
[www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)