

Actuaciones de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social en colaboración con CORA

La Seguridad Social participa activamente con varios proyectos importantes en la Reforma de las Administraciones Públicas (CORA). Algunos de ellos son proyectos nuevos y otros adaptan funcionalidades ya existentes para que se integren con las futuras soluciones globales que se están impulsando para toda la Administración Central. Esta adaptación de soluciones se realiza en un plano doble, bien atendiendo a aplicaciones concretas que convergen o bien a infraestructuras que se integran para dar un servicio común.



JORGE RINCÓN
Gerente de
Informática de la
Seguridad social

En la GISS estamos participando activamente en estos tres tipos de actividades, y en el presente artículo se expondrá una muestra de cada uno de ellos.

Como nuevo proyecto se encuentra “Tu Seguridad Social” y su relación con Cl@ve. Enmarcado en la competencia funcional del Instituto Nacional de la Seguridad social, su desarrollo afecta a casi todos los departamentos de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y, naturalmente, tiene un fuerte componente informático.

El objetivo inicial de “Tu Seguridad Social” consistía en acercar la gestión del INSS al ciudadano, utilizando un canal electrónico que ofreciera un contexto personalizado que permitiera simplificar la “interface” de usuario y concentrar la oferta de servicios en aquellas actuaciones que fueran relevantes para cada persona en concreto. En Diciembre de 2012 se realizó la primera toma de contacto entre el INSS y la GISS para evaluar la viabilidad de este proyecto. A partir de aquí, se abrió un periodo de estudio sobre lo que la petición suponía realmente y las implicaciones técnicas que tenía.

Como punto de partida existía un sistema informático en producción que prácticamente cubría todas las necesidades vigentes del INSS a la fecha, pero cuya tecnología (diseño inicial de 1989) no permitía su despliegue en Internet.

La petición del INSS suponía un cambio cualitativo muy importante dentro de la Administración Electrónica Española, pues se sustituía la oferta de listas estáticas de servicios en las Sedes Electrónicas, en las que el ciudadano necesita tanto saber qué quiere hacer y cómo localizarlo, por un portal per-

sonalizado que permitiera ofrecer de manera proactiva aquello de interés para el ciudadano.

•De este enfoque se derivaban una serie de características técnicas relevantes que condicionaban todo el proyecto. La primera es que necesariamente se ha de disponer, en todo momento, de información de contexto sobre el ciudadano que permita la personalización del sistema.

La segunda, que debe existir una sesión que posibilite mantener esa información de manera eficiente.

La tercera, que la forma adecuada de organizar estos servicios consiste en un portal especializado.

En este momento se detecta la necesidad de que haya servicios dentro del portal que gestionen la relación del ciudadano con el INSS y ello lleva a una evolución natural del proyecto, que consiste en independizar la relación del ciudadano del canal, de forma que todos los canales disponibles puedan ser utilizados cooperativamente. Por ejemplo, un ciudadano podría realizar una gestión presencial que desembocara en una tramitación electrónica en “Tu Seguridad Social” y posteriormente pedir una aclaración telefónica sobre todas las gestiones realizadas. Con todos estos elementos, el INSS ponía las bases para definir su nuevo modelo de atención al ciudadano.

La usabilidad era el otro apartado importante del proyecto, en tres ámbitos:

•Información, atendiendo tanto a la estructura de las páginas como al lenguaje utilizado.

•Identificación, donde se deseaba disponer de un sistema fácil de utilizar como alternativa a la utilización de certificados electrónicos.

•Dispositivos, contemplando su extensión a ordenadores, tabletas y teléfonos.

En Setiembre de 2013, la GISS presentó a las Entidades Gestoras de

la Seguridad Social el nuevo modelo de identificación electrónica, definido para dar cobertura a este proyecto, basado en usuario y contraseña para nivel medio, con posibilidad de incrementarse a nivel alto mediante el empleo de una clave de un solo uso enviada a un teléfono móvil y la capacidad de efectuar firma electrónica mediante certificados centralizados. Este modelo fue aceptado con carácter general en la Seguridad Social, y se acordó como solución integradora para todo el MEySS. Los plazos que se definieron fueron: para la solución de identificación con doble factor disponible, el segundo trimestre de 2014. Para la capacidad de firma con el certificado centralizado, el segundo de 2015.

Todo esto desencadenó que “Tu Seguridad Social” se articulara en tres fases: Una primera: finales de junio de 2014. Se compone de la infraestructura de portal y el primer conjunto de servicios, sin firma electrónica.

Tercera: segundo trimestre de 2015. Introduce servicios con capacidad de realizar tramitación, y por tanto con firma electrónica.

Y la segunda fase: intermedia entre las dos anteriores, donde se incorporan más servicios al sistema sin firma electrónica.

En diciembre de 2013 se iniciaron los desarrollos informáticos para “Tu Seguridad Social” bajo la premisa de mantener la “unicidad del software”, entendida como utilizar los mismos componentes para dar servicio por los diferentes canales: por ejemplo, que el cálculo de una prestación fuera idéntico en el canal electrónico o en el presencial, y que solamente hubiera un módulo que realizara dicho cálculo. Esto es decisivo para un sistema informático que tiene más de 80 millones de líneas de código, pues en otro caso, su mantenimiento sería imposible.

Estos desarrollos se abordaron como cinco líneas de trabajo:

•Desarrollo de portal e infraestructura asociada, empleando una arquitectura nueva, adaptada a los requerimientos.

•Desarrollo de “portlets”, forma de trabajo nueva dentro de la GISS, que permitía simplificar el mantenimiento de las nuevas páginas personalizadas en función de los perfiles de ciudadano.

•Modernización de aplicaciones NATURAL, necesaria para poder ofertarlas por Internet. Como ya se ha comentado, su diseño, de 1989, no lo permitía. Una vez modernizada su arquitectura, podrían ser utilizadas indistintamente por los funcionarios en intranet o por los ciudadanos en Internet. Esto se realizaría, de momento, solamente en las aplicaciones afectadas por los servicios de “Tu Seguridad Social”.

•Capa de Control. Las aplicaciones “modernizadas” siguen siendo aplicaciones para funcionarios que conocen profundamente su materia de trabajo y, por tanto, son difícilmente utilizables por el público en general. La capa de control es una “mochila” que se añade a las aplicaciones que modifica la entrada y salida para convertirla, cuando la utilice el ciudadano, en un producto de uso general (en líneas generales simplifica la aplicación y el lenguaje, gestiona la interfaz gráfica, etc.)

•Desarrollos relativos a la Seguridad, inicialmente centrados en la identificación por usuario y contraseña más el doble factor de la contraseña de un solo uso enviada al teléfono móvil, que sería previamente registrado. El objetivo de estos desarrollos consiste en permitir al ciudadano acceder a los servicios desde cualquier dispositivo que soporte un navegador y simplificar al máximo, técnicamente, los requisitos de seguridad para éste. »

El objetivo inicial de “Tu Seguridad Social” consistía en acercar la gestión del INSS al ciudadano, utilizando un canal electrónico que ofreciera un contexto personalizado.

A finales de febrero de 2014, el Director TIC de la AGE creó el proyecto Cl@ve, coordinando las iniciativas de identificación de la AEAT (Pin24h) y del MEySS (usuario, contraseña y SMS), incluyendo el posterior compromiso de desarrollo de la GISS de una solución de firma centralizada, todo ello con el objetivo de simplificación ya mencionado. Debido a los compromisos ya adquiridos, y con objeto de respetarlos, la GISS fue encargada de la dirección del proyecto.

El proyecto se articuló en dos grupos de trabajo. El primero, más reducido, está compuesto por: AEAT (registro y proveedor de identificación ocasional); la Dirección General de Modernización (pasarela de identificación), la Dirección General de la Policía (emisión de certificados centralizados amparados por la PKI del DNI-e); la Dirección General de Tráfico (aporta el punto de vista de un tercero utilizador del sistema) y la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (identificación permanente y procesos de firma centralizada)

El segundo, más extenso, es un grupo donde se toman las decisiones que amparan y encuadran las actividades del grupo anterior. Está compuesto por: los ministerios de la Presidencia (DTIC, OPERA); de Justicia; de Hacienda y Administraciones Públicas (AEAT, DGMPIAE, Catastro); del Interior (DGP, DGT); de Empleo y Seguridad Social (GISS, SEPE); de Industria, Energía y Turismo; de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; de Asuntos Exteriores y Cooperación y por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

El 1 de julio de 2014 la primera fase de “Tu Seguridad Social” fue presentada por la Ministra de Empleo y Seguridad Social y, actualmente, se encuentra funcionando de forma satisfactoria. Se sigue trabajando en las demás fases del proyecto, incluyendo la adaptación de la seguridad al

sistema Cl@ve, y a la fecha actual se espera cumplir con la planificación acordada.

Convergencia de aplicaciones: Tablón de Edictos de la Seguridad Social.

En mayo de 2011, la Seguridad Social puso en producción su aplicación de Tablón de Edictos. Como es sabido, esta es una de las aplicaciones que han sido objeto de centralización como resultado de la actividad de CORA.

La GISS participó activamente en las diferentes reuniones que se celebraron para definir el proceso de convergencia, ayudando a proponer una solución que minimizara el impacto de los cambios para el personal que publica los edictos, que en el caso de la Seguridad Social se trata de un proceso distribuido por toda la estructura provincial para muchos de los distintos tipos de edicto.

Esta medida CORA, sin embargo, entró en competencia con otras actuaciones, también en el marco de CORA, como por ejemplo las otras dos recogidas en este artículo (“Tu Seguridad Social” y CLAVE) y se consideró que era de menor prioridad. Esto ha motivado que el piloto de integración se demore hasta el segundo trimestre de 2015, momento en el que bajará la carga de trabajo comprometida en otros proyectos, por ejemplo “Tu Seguridad Social”.

Este es un ejemplo de proceso relativamente sencillo de adaptar, que ofrece innegables ventajas para el ciudadano, al simplificarle la relación con la administración y que a la vez no genera complicados flujos de control para el seguimiento de la gestión, puesto que el único dato que debe ser devuelto a la unidad remitente es la fecha de publicación del edicto.

Infraestructuras integradas: Centros de Impresión y Ensobrado (CIE)

La GISS cuenta con un Centro de Impresión y Ensobrado dimensionado para asumir sus procesos de máxima demanda. En el mismo caso está la Agencia Tributaria. Aprovechando esta circunstancia de capacidad excedente en “periodos valle” de carga de trabajo, CORA ha promovido una iniciativa, encargada a la AEAT, para centralizar la emisión de notificaciones.

En este marco, la AEAT ha definido los protocolos de actuación, las transferencias de datos e información de control, el cálculo de costes, etc. que son los factores nucleares del proyecto.

El papel que desempeña la GISS consiste en ser el centro de respaldo, con la peculiaridad de que para garantizar su funcionamiento en caso de contingencia, se define como centro de respaldo activo.

¿Cómo se articula esta definición?

La GISS ha adaptado los sistemas del CIE para que sean compatibles con la definición que ha realizado la AEAT y estos sistemas los pondrá en producción dando servicio a impresión de notificaciones que utiliza los protocolos generales acordados. Es decir, la GISS realizará su impresión de notificaciones de forma local, utilizando el sistema común, y en caso de contingencia en el CIE de la GISS, podría reenviarlas a la AEAT como cualquier otro de los organismos participantes.

Adicionalmente, determinados organismos — actualmente se han propuesto que sean los dependientes del MEySS — enviarán sus notificaciones a la GISS, que de esta manera, mantendrá permanentemente operativos los canales y procedimientos de comunicación necesarios para recibir las notificaciones de terceros.



Como Centro principal, la AEAT asumirá la mayor carga de trabajo, pero la GISS, al dar el servicio bajo la forma de respaldo activo de manera permanente, garantizará la continuidad del servicio.

Esta iniciativa CORA consigue grandes ventajas. En primer lugar, los CIEs de la AEAT y de la GISS, que no tenían respaldo, pasan a tener elementos comunes que permiten darlo de forma parcial y que quizá podrían extenderse, en otro proyecto, para darse mutuamente un respaldo global. En segundo lugar, dota funcionalmente al conjunto de las administraciones que lo utilizan de las capacidades de impresión y ensobrado que tienen ambos CPDs, favoreciendo la modernización sin incurrir en mayores costes. En tercer lugar, consigue estandarizar un procedimiento, el de impresión y ensobrado de notificaciones, dando un ejemplo de cómo abordar procesos futuros de colaboración que amplíen este resultado a otros ámbitos. *