

Tramitación de Expedientes Digitales en las AAPP

La Tramitación de Expedientes Digitales en la Administración Pública está modificando por completo la forma de organizar el trabajo interno y la relación con el ciudadano. Bajo las premisas que establece la Ley 11/2007, las AAPP están llevando a cabo una reingeniería de procesos que conseguirá una gestión más eficiente y cercana. El Ministerio de Justicia, el Gobierno de Cantabria, la Junta de Castilla y León, la Universidad de Sevilla y los Ayuntamientos de El Prat y Getxo explican sus iniciativas. *Por Marta Carro.*

GOBIERNO DE CANTABRIA

Santiago García Blanco. Director General de Desarrollo e Innovación Tecnológica.

"El Servicio Cántabro de Empleo ha sido pionero en adoptar una solución de tramitación electrónica de expediente administrativo"

1. La Tramitación Electrónica del expediente administrativo supone un cambio radical en la forma en que las AAPP organizan su trabajo interno y va a afectar en gran medida a corto y medio plazo a la dotación de medios técnicos y humanos de la administración, primándose el empleo intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el contar con unos empleados públicos mucho mejor formados.

De cara a la ciudadanía y empresas, supone encontrarse con una administración más ágil, eficiente y transparente, aspectos necesarios, por un lado, para una sociedad más justa y donde se respete de forma efectiva la igualdad de oportunidades y, por otro, para reducir la carga administrativa para el funcionamiento de las empresas y fomentar una economía más competitiva.

2. El Servicio Cántabro de Empleo, dentro del área de responsabilidad de nuestra Vicepresidenta, Dolores Gorostiaga, e impulsado por ella, ha sido pionero en adoptar una solución de tramitación electrónica de expediente administrativo para sus

45 procedimientos y trámites de ayudas y subvenciones, para mejorar el servicio público a la ciudadanía en un área de especial trascendencia en los tiempos de crisis económica que sufrimos.

Desde la Consejería de Industria y Desarrollo Tecnológico, nos hemos volcado en el proyecto, aportando todos los recursos disponibles en nuestra Dirección General para el éxito del proyecto, y apostando por una solución de tramitación electrónica de expediente administrativo de uso corporativo y extensivo a toda la organización del Gobierno de Cantabria.

3. De inicio, para el estudio de nuestras necesidades y la planifica-

ción de lo que debería ser nuestra plataforma de tramitación de expedientes, contamos, por un lado, con la colaboración de un gran integrador nacional como Indra y, por otro, con una empresa local potente como Mundivia.

Finalmente, siguiendo los criterios de madurez tecnológica, interés público y ahorro de costes, apostamos por la plataforma de tramitación en código abierto W@nda promovida por la Junta de Andalucía, que cuenta con innumerables referencias contrastadas en distintas y variadas AAPP españolas.

El hecho de apostar por la reutilización de software público y escoger una plataforma de código abier-

to nos da la ventaja adicional de no estar atados a un único proveedor como ya se ha demostrado (Unisys, Atos y Avalon están desarrollando proyectos en paralelo sobre la misma plataforma).

La dedicación presupuestaria global entre Vicepresidencia y la Consejería de Industria a la construcción de nuestra plataforma de tramitación electrónica se distribuye plurianualmente en el periodo 2009-2012 y asciende a 2,5 millones de euros, con independencia de las futuras aportaciones de otros departamentos que se sumen a la plataforma.

Es intención del Gobierno, de acuerdo con ASCENTIC (Asociación de Empresas TIC Cantabria), y como una acción de fomento y promoción de nuestro sector TIC autonómico, promover la difusión y formación a empresas de Cantabria sobre nuestro nuevo entorno y estándar tecnológico de trabajo para que no tengan limitaciones a la hora de concurrir a futuros concursos.

4. Aparte de las cuestiones de interoperabilidad e intermediación entre los distintos niveles de las AAPP para automatizar el intercambio de información en poder de las propias AAPP, y que encuentra siempre una solución en el ámbito de la tecnología, el principal freno a la adopción de la tramitación electrónica del expediente administrativo se encuentra en la propia resistencia al cambio de los funcionarios públicos, unas veces por la falta de

CUESTIONARIO

- 1. ¿Qué ventajas ofrece para las AAPP la Tramitación de Expedientes Electrónicos? ¿Y para el ciudadano?**
- 2. ¿Cuáles son los servicios que ya disponen del gestor de expedientes digitales?**
- 3. ¿Qué empresas tecnológicas han ayudado a desarrollar estos proyectos para ustedes y qué inversión ha supuesto?**
- 4. ¿Dónde encuentran los frenos para que se produzca la tramitación electrónica completa?**
- 5. ¿Qué proyectos futuros tienen en la tramitación de expedientes electrónicos?**
- 6. ¿Algo más que añadir?**

impulso político de los máximos responsables de los departamentos afectados, otras por desconocimiento, temor o falta de formación e información adecuada sobre el proyecto y la nueva forma de trabajar que supone para ellos.

Desde el departamento de TI corporativa, no podemos renunciar a emplear los medios tecnológicos a nuestro alcance como facilitadores del cambio. En nuestro caso, la extensión al puesto de usuario informático de las herramientas adecuadas (hardware, software), además de la entrega a todos los empleados públicos de una nueva credencial smartcard con certificado APE provisto por la FNMT (Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), como herramienta de entrada al tramitador de expedientes, e integrada con el resto de sistemas de la casa (control de accesos, control horario, etc.), ayuda en gran medida, todo ello con la formación e información adecuada empleando para ello nuestra intranet corporativa.

5. La Ley 11/2007 ha supuesto una palanca determinante en la modernización de la gestión de todos aquellos flujos de expedientes electrónicos vinculados al catálogo existente en las AAPP de trámites de inscripción y registro, ayudas y subvenciones, e incluso de oficio al estar éstos orientados al servicio público hacia ciudadanía y empresas.

Sin embargo, existe un número importante de procesos y flujos de gestión interna en las AAPP (remisión de informes, notas de régimen interior, autorizaciones de personal, etc.) a los que no afecta la Ley 11/2007, pero que pueden igualmente ser modelizados y automatizados dentro de la misma plataforma de tramitación electrónica, con el objetivo de eliminar físicamente la necesidad del papel impreso, ahorrar costes y agilizar definitivamente el funcionamiento interno de la administración.

Nuestro reto es empezar por aquellos más significativos y que afecten a Altos Cargos y Directivos Públicos que puedan ser, a posteriori, difusores e impulsores de su uso en sus respectivos departamentos.



Santiago García (Cantabria).

6. Resumiría los dos factores clave para el éxito de la tramitación electrónica del expediente administrativo en el Gobierno de Cantabria:

- Colaboración con otras AAPP y reutilización pública de plataformas y soluciones tecnológicas de tramitación abiertas.
- Dar la formación, información y herramientas adecuadas al empleado público sobre el proyecto, antes, durante y después del mismo.

JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN

Pablo Lebrato Rojo. Director General de Innovación y Modernización Administrativa.
"Tenemos un freno de carácter cultural tanto en la organización como en los ciudadanos"

1. Si realmente entendemos la administración electrónica como la utilización de medios telemáticos por los ciudadanos para comunicarse con la Administración, que conlleva la transformación de las formas de actuación y tramitación de los expedientes, así como la adaptación de los procedimientos administrativos a la realidad que imponen las tecnologías de la información y la comunicación, podemos considerar que tanto ciudadanos como la propia organización administrativa se beneficiarán de la tramitación electrónica.

2. Desde la aprobación del Decreto de Simplificación y Reducción de Cargas, todos los procedimientos que se tramitan ante la Administración de Castilla y León han de poder iniciarse telemáticamente. Además,

ya se venían prestando de esta forma distintas acciones, fundamentalmente relacionadas con la PAC y con caza y pesca. No obstante, el esfuerzo de adaptación es continuo, y existe un catálogo de servicios que ayuda a este fin.

3. Nos hemos apoyado en múltiples proveedores, tanto locales como de implantación nacional e internacional. Los productos utilizados han sido comerciales y software de fuentes abiertas.

4. Fundamentalmente tenemos un freno de carácter cultural, que yo situaría tanto en la propia organización como en los usuarios finales, en los ciudadanos, y un freno tecnológico, pero en el sentido siguiente: la evolución tecnológica es tan rápida que a veces resulta difícil decidir sin pensar detenidamente que la solución adoptada vaya a quedar obsoleta en un período demasiado corto como para amortizar el esfuerzo. La toma de decisiones reúne así un factor adicional a considerar.

Por otro lado, se encuentra la generación de confianza. La tramitación electrónica pone en manos de las organizaciones una enorme cantidad de datos de carácter personal que puede transmitir a los ciudadanos cierta sensación de vulnerabilidad. Es tarea de la Administración y de las empresas ayudar a crear un ambiente de confianza que permita desarrollar las transacciones de datos con respeto a los derechos de los ciudadanos y sin menoscabo de su seguridad e intimidad.

5. Considero que el siguiente proyecto es hacer más fácil la tramitación. Las herramientas tecnológicas están ahí, y lo que tenemos que hacer es adaptarlas para poder aprovechar al máximo lo que nos ofrecen. Debemos ser capaces de hacer lo más transparente posible la relación del ciudadano con nosotros, para que el ciudadano no padezca la distribución de competencias en determinadas materias, sino que vea cómo se resuelven sus problemas. Temas como la interoperabilidad, la seguridad en la transmisión o en el almacenamiento de datos, el archivo y la posterior recuperación de originales electrónicos o la interrelación



Pablo Lebrato (Castilla y León).

de los registros electrónicos forma parte de un futuro en el que estamos trabajando todas las Administraciones.

6. Si tenemos claro que la sociedad evoluciona, hemos de ser conscientes de que la Administración debe evolucionar con ella. Todas las administraciones españolas hemos adoptado un compromiso de incorporación de las tecnologías a nuestro trabajo diario. La incorporación de certificados digitales de forma masiva, el acceso a banda ancha para gran parte de los ciudadanos y el uso masivo de Internet por las generaciones más jóvenes nos sitúan en un entorno digital, en una Administración del siglo XXI, en la que la tecnología y la simplificación y racionalización de procedimientos, junto con un personal formado y una organización adaptada, acercarán la Administración a la sociedad a la que sirve. Así debe ser.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Carlos León de Mora. Director del Secretariado TIC.

"Nuestro objetivo es tener todo telematizado y avanzamos en función de la disponibilidad del personal"

1. Como administración pública, estamos obligados por la Ley 11/2007 a facilitar a nuestros administrados una relación telemática con la universidad; por tanto, hay un mandato legal. Este mandato legal se está interpretando por muchas administraciones de una manera "laxa", es decir, la ley obliga a que la relación con el ciuda- <

o dano sea electrónica pero no habla nada del procedimiento interno, de la tramitación interna.

Nosotros hemos hecho un procedimiento muy ambicioso y muy complejo en el que todos los procedimientos que estamos implementando van a una tramitación electrónica completa, sin papel ninguno.

Entre las ventajas para nuestros administrados, que en este caso serían profesores, alumnos y el resto de comunidad universitaria, destacamos el teletrabajo y la telepresencia. En un entorno universitario, el hecho de no tener que desplazarse a una oficina para realizar un registro o un determinado trámite es muy importante. En el caso de la Universidad de Sevilla, que es una universidad con un campus muy disperso, este hecho supone una ventaja muy grande.

Otra ventaja para los estudiantes de nuestro sistema de tramitación es la posibilidad de conocer con información detallada el momento en el que se encuentra su procedimiento.

2. En nuestra plataforma de tramitación de expedientes electrónicos tenemos más de 40 procedimientos ya implantados. A final de año, esperamos tener del orden de 100. Nosotros hicimos un catálogo de todos los servicios que tenía la universidad y salían 300, pero no todos ellos eran susceptibles de implementarse electrónicamente.

Entre el conjunto, podemos destacar la automatrícula del estudiante y el registro. La matrícula está implementada electrónicamente de forma completa; lo único que tiene que hacer el estudiante es imprimir un documento e irse al banco, aunque también puede hacer pago telemático y dejar en el buzón un impreso que genera la propia aplicación, pero no tiene que hacer ninguna interacción con la ventanilla. También es importante el PDI de solicitud de créditos de anticipo para la investigación, contratación de personal con cargo a proyectos, y solicitudes de ayuda.

3. Toda la tecnología de nuestra administración electrónica se basa en los componentes base de la Junta de Andalucía. Sobre éstos, hemos aportado nuestra plataforma que se



Carlos León (U. Sevilla).

llama ESTELA (Escritorio de Tramitación Electrónica de la Universidad de Sevilla). La empresa que nos está ayudando es Telefónica.

4. Nuestra plataforma tecnológica es muy avanzada pero también muy compleja. Por eso, en una primera fase, hemos tenido los problemas razonables de esta complejidad ya que actúan muchas capas de aplicaciones, hay que interaccionar también con nuestro ERP de gestión etc.; en definitiva, un problema tecnológico.

Una vez que el problema tecnológico está resuelto, surge el gran problema administrativo de cultura que es la reingeniería de procedimientos porque la administración electrónica no puede ser sólo coger lo que hay y montar electrónicamente lo que se está haciendo de forma tradicional, manual o con papeles. Hay que aprovechar para hacer una reingeniería de cada uno de los procedimientos, de forma que se adapten al tono electrónico y que gane en eficacia y se simplifiquen en la medida de lo posible. Éste sería el segundo cuello de botella que nos lleva al tercer problema. El formato de este tipo de servicios debe darse en modo 24x7 porque, si no, no tendría sentido y nuestra estructura como administración pública de plantilla, es decir, funcionarios que tienen un horario determinado, hace difícil prestar este tipo de servicios.

Esto nos ha llevado a que toda nuestra plataforma de administración electrónica, lo que son el hardware y el mantenimiento del aplicativo del software, lo tenemos estandarizado.

5. Ahora tenemos que abordar necesariamente todo el tema de la contratación. Es un proyecto muy complejo porque tiene dentro muchos expedientes y muchos formularios distintos. En general, nuestro objetivo es tener todo telematizado y vamos avanzando en función no sólo del avance tecnológico sino de la disponibilidad del personal de los distintos servicios.

AYUNTAMIENTO DE EL PRAT DE LLOBREGAT

Rafael Duarte Molina. Teniente de Alcalde de Coordinación, Servicios Centrales y Economía (ICV).

"Estamos realizando la implantación de un nuevo gestor de expedientes unido al registro general"

1. La implantación y puesta en marcha de expedientes electrónicos ofrece a la Administración, en nuestro caso la Local, la oportunidad de, por un lado, normalizar la estructura interna de expedientes así como su clasificación y catalogación, y, por otro, facilitar la estandarización de todos los documentos que genera, de forma que los receptores de cualquier resolución o notificación puedan identificar de manera clara y precisa su procedencia.

Desde el punto de vista de la gestión, disponer de expedientes electrónicos y con su procedimiento asociado automatizado, permite obtener información, tanto concreta como global, de toda la actividad administrativa, y su ámbito relacional (ciudadanía, empresas, entidades, etc). En definitiva, ofrece a la administración una agilidad en la gestión, riqueza de información y una capacidad de explotación de la misma que hasta ahora era difícil de conseguir.

Para el ciudadano, ofrece un mejor servicio y una respuesta más rápida porque se pueden iniciar, consultar y realizar dichos trámites vía web en un entorno seguro y cualquier día de la semana y a cualquier hora, sin desplazarse.

2. Con gestor de expedientes y con flujo de trabajo definido, aun-



Rafael Duarte (Ayuntamiento de El Prat de Llobregat).

que sin incorporar firma electrónica, tenemos los siguientes servicios:

- En el Área de Urbanismo: obras menores y mayores, justificantes de obra, permisos de grúa y primeras ocupaciones, parcelaciones, certificados de antigüedad, aprovechamiento y compatibilidad urbanística.

- En el ámbito de Salud Pública y Consumo: consultas, denuncias y reclamaciones a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), gestión de animales de compañía, y autorizaciones sanitarias para diferentes tipos de establecimientos.

- A nivel interno, en el ámbito de la Secretaría General, la elaboración del orden del día, actas y traslados de Juntas de Gobierno Local, Plenos y Comisiones Informativas. Y, en la gestión de recursos humanos, la solicitud y validación de los permisos de los empleados públicos.

En nuestra organización municipal, todo el proceso automatizado, con incorporación de la documentación asociada digitalizada y de firma electrónica, se halla en fase de implantación a lo largo de 2010, incluyendo en algunos casos el inicio del trámite de forma telemática por parte de la ciudadanía.

3. La implantación de expedientes automatizados mediante herramientas de gestor de expedientes y flujo de trabajo se inició en 2001 con la empresa STE con Gestor de Expedientes TED. Desde 2008, el asesoramiento y ayuda a la implantación de nuevos procedimientos se realiza con Altran.

Angelines Turón. Subdirectora General de Nuevas Tecnologías. Ministerio de Justicia.

El expediente judicial digital

El proyecto de Expediente Judicial Digital nace como experiencia piloto en la Audiencia Nacional, y su principal objetivo es "papel cero" en juzgados y tribunales, es decir, eliminar el papel físico y hacer una gestión electrónica de expedientes judiciales.

La digitalización de toda la documentación que todavía llegue en soporte papel a la Oficina de Registro de la Audiencia constituye el primer eslabón de una cadena que permitirá romper el secular vínculo entre la Justicia y la plasmación de sus actuaciones en cientos o miles de folios.

Así, se creará un servicio de digitalización, anexo al nuevo Servicio de Registro, que se encargará de digitalizar toda la documentación de entrada, previamente catalogada y clasificada por el personal del Registro.

Además de la digitalización de los documentos de entrada, cualquier documento perteneciente a un expediente que se emita directamente desde alguno de los órganos de la Audiencia Nacional se incorporará a su correspondiente expediente digital.

La documentación en papel realmente no desaparecerá sino que se mandará, debidamente catalogada, a un archivo físico, ubicado en otras dependencias, con el consecuente ahorro de espacio. Se garantiza que, en caso de requerir alguna documentación en formato papel, estará disponible en un período de tiempo razonable y predefinido, si bien podrá solicitarse esta documentación de manera urgente, acelerando el proceso de obtención de la documentación física.

Toda la gestión y trazabilidad de documentación en papel se hará mediante códigos de barras y tecnologías RFID.

Para poder ejecutar un plan tan ambicioso, con una puesta progresiva en producción, se está trabajando en distintas líneas de actuación:

- La elaboración de un mapa documental que represente una instantánea de todos los documentos que se



Angelines Turón.

producen y reciben en el sistema, gracias a un estudio de los metadatos que permiten clasificar los documentos.

- La instalación de un gestor documental que, parametrizado convenientemente, posibilitará explotación del expediente documental. Gracias al nuevo sistema de explotación, se tendrá acceso a los documentos digitales a partir de un determinado expediente, pudiendo realizarse búsquedas simples a través de los metadatos, y búsquedas complejas por el contenido del documento, permitiendo la visualización de los documentos recuperados.

- Creación del registro de entrada electrónico que dé cobertura a la presentación de escritos para su posterior inclusión en el gestor documental y en el flujo de tramitación procesal:

Registro presencial, para aquellos casos en que el funcionario tenga que introducir en el sistema toda la información presentada en formato papel y/o digital. Una vez realizado el registro, el Servicio de Digitalización digitalizará los documentos en papel para que éstos sean incorporados al expediente judicial.

Registro telemático, en el que la información se presenta a través de sistemas informáticos como LexNet, Fortuny, y de los que correspondan de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de la Agencia Tributaria.

- La distribución de un portafirmas digital para que los documentos producidos por la aplicación Minerva durante la tramitación, y que deban ser firmados por usuarios finales, queden disponibles en la correspondiente bandeja para su firma y posterior almacenaje en el gestor documental.

- Para facilitar el uso de las actuales herramientas en paralelo con las nuevas se facilita un escritorio inte-

grado donde se ejecutan las diferentes aplicaciones de forma simultánea.

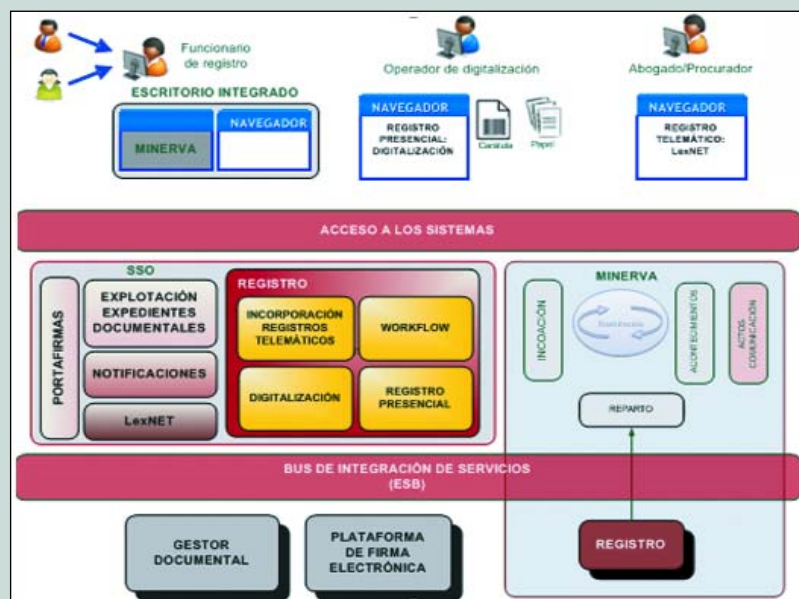
- Se está poniendo en marcha un servicio de digitalización de los documentos que forman parte de los expedientes tramitados por la Audiencia Nacional. Dicho servicio tendrá carácter centralizado para dar servicio unificado a los siguientes Órganos Judiciales: Sala de lo Penal, Juzgado Central de lo Penal y Juzgado Central de Instrucción, Sala de lo Contencioso Administrativo y Sala de lo Social. El servicio se está configurando en base a la existencia de dos unidades de trabajo independientes con los siguientes objetivos:

- La digitalización de la documentación que se genera en la actividad diaria, para que ésta sea incorporada al expediente judicial.

- La digitalización específica de todos aquellos documentos asociados a un expediente judicial concreto previamente registrado y activo en el momento de la digitalización.

Tras la implantación del nuevo sistema, se podrá disponer del expediente electrónico en todo momento y de forma concurrente por todos aquellos agentes de la Audiencia Nacional que precisen de su consulta para su trabajo diario o que necesiten acceder a él para su tramitación. Esto supondrá un avance significativo en la forma de funcionamiento de la Audiencia Nacional, contribuyendo significativamente a mejorar todo el proceso de gestión de la información procesal.

Además, gracias a la aportación de herramientas informáticas, se logrará reducir los tiempos de registro, tramitación y búsqueda de la información sustituyendo los mecanismos de trabajo enfocados al papel por una nueva fórmula de trabajo. ☒



Pilares del Nuevo Modelo de e-Administración.

Las tareas y servicios desarrollados por estas empresas durante estos años han supuesto un total de 150.000 euros, aparte de la dedicación del personal municipal para la definición de procedimientos, implantación, seguimiento y coordinación de los proyectos.

4. En algunas fases de la tramitación de determinados expedientes, interviene no solamente el ciudadano sino también otras administraciones, con las que se ha de interoperar. Conseguir esta interoperabilidad con todas las administraciones existentes y para todo tipo de documentación es una tarea laboriosa y compleja, a pesar de que se está trabajando intensamente en conseguir convenios y plataformas de interoperabilidad comunes. Hay que reconocer que, aunque la Ley 11/2007 ha supuesto un cambio importante, la falta de recursos económicos para su desarrollo dificulta el camino provocando que cada una de las administraciones públicas avancemos a diferentes velocidades en su aplicación.

5. Actualmente, estamos realizando la implantación de un nuevo gestor de expedientes unido al registro general (presencial y telemático), sistema de notificaciones y traslado a archivo electrónico. Este proyecto, la implantación de AUPAC del Grupo MEANA, recibe subvención en sus diferentes fases del Plan Avanza (MITyC) y de eModel (MAP- Presidencia), y ha supuesto la puesta en marcha este mes de marzo de un nuevo registro general en el que ya se digitaliza parte de la información que acompaña la solicitud a registrar y que incluye el sistema de gestión de las notificaciones.

AYUNTAMIENTO DE GETXO

Javier Aramberri. Responsable de Informática.

"El principal obstáculo para el ciudadano es la disponibilidad de medios, el despliegue de la red y la formación"

1. Cuando hablamos de la tramitación de expedientes electrónicos, lo tenemos que hacer bajo las premisas que establece la Ley 11/2007

en su Título tercero y principalmente en la exigencia de "la realización de un análisis de rediseño funcional y simplificación del procedimiento, proceso o servicio" (artículo 34). Por tanto, las principales ventajas vendrán dadas por la realización de la reingeniería de procesos.

Para las administraciones públicas la "racionalización de la distribución de las cargas de trabajo y de las comunicaciones internas" y la "supresión o reducción de la documentación requerida a los ciudadanos, mediante su sustitución por datos, transmisiones de datos o certificaciones, o la regulación de su aportación al finalizar la tramitación" serían las mejoras más considerables que esta reingeniería de los procesos debería aportar.

A los ciudadanos, además de reducir la documentación a aportar, la tramitación de expedientes electrónicos les ofrecerá una mayor disponibilidad y una mejora en tiempos de respuesta y en transparencia.

2. Como tramitación de expedientes electrónicos, entendido en sentido estricto, el Ayuntamiento de Getxo no dispone de ningún servicio ya que, aunque permita consultar determinados tipos de expedientes a través de internet, no tiene habilitado el registro telemático y no permite iniciar ningún tipo de expediente a través de Internet.

Hoy en día, a través de la Oficina de Administración Electrónica que tenemos disponible en internet, están habilitadas la emisión, consulta y verificación de volantes, consulta y pago telemático de tributos municipales y la consulta de trámites en determinados ámbitos: Registro General, Licencias de obra menor, Decretos, Avisos, quejas y sugerencias, Atestados Policía Local, solicitudes de agrupamiento familiar, etc.

A nivel de gestión interna son numerosos los tipos de expedientes cuya tramitación esta mecanizada: Licencias de obras menor, contratación, AQS's o reagrupamiento familiar.

3. Tras analizar diferentes soluciones del mercado y teniendo en cuenta que este ayuntamiento



Javier Aramberri (A. Getxo).

tenía ya mecanizados algunos expedientes con filosofía work flow, decidimos apostar por el desarrollo propio, basándonos en lo que ya teníamos.

Esta elección nos facilitaba la integración con los diferentes aplicativos que conforman nuestro sistema de información.

Se optó por dos líneas, una para aquellos expedientes en los que se deseaba un elevado nivel de integración y un funcionamiento reglado, en el que el usuario es conducido por la aplicación, sin poder saltarse trámites, y existe una integración total con los demás sistemas que intervienen durante la tramitación del expediente. Para estos expedientes se realizaron desarrollos específicos.

Para el resto de los expedientes, se desarrolló una aplicación de Gestión general de expedientes mediante la cual los propios usuarios, sin intervención de Informática, podrían definir los diferentes trámites que contemplan los campos y documentos a fusionar asociados a cada trámite y las integraciones con determinados aplicativos.

Evidentemente, al optar por esta opción, los recursos invertidos han sido exclusivamente en recursos humanos de la Unidad de Informática, por lo que no existe una inversión en el sentido presupuestario de la misma.

4. En la organización municipal, la principal dificultad estriba en la gestión del cambio. En determinados casos, los responsables y tramitadores no aceptan que se les quiera hacer cambiar algo que lleva

muchos años funcionando bien, desde su punto de vista. Esta situación, a veces apoyada con interpretaciones estrictas e inflexibles de la legislación, provoca resistencias en la reducción de la documentación a adjuntar a los expedientes o a la modificación o supresión de determinados trámites.

En cuanto a la ciudadanía, el principal obstáculo se encuentra en la brecha digital en sus diferentes vertientes: disponibilidad de medios, despliegue de la red, y formación.

En relación a la tecnología, en estos momentos se puede asegurar que la que ya existe es suficiente para considerar que no constituye ningún freno.

5. Aprovechando la oportunidad del Fondo Estatal de Inversión Local, este ayuntamiento va a abordar varios proyectos para la aplicación de la ley 11/2007, de los cuales dos están totalmente relacionados con la tramitación de expedientes electrónicos.

Uno de los proyectos es de infraestructura software y consiste en la puesta en marcha de un Sistema de Gestión Documental y de un portafimias electrónico corporativo, contemplando también los servicios profesionales necesarios para su integración con los principales aplicativos.

El segundo proyecto, que hemos denominado Expedientes Electrónicos, tiene por objeto abordar la reingeniería e informatización de diversos procedimientos administrativos del Ayuntamiento de Getxo, con el fin de permitir que puedan ser tramitables integralmente de forma electrónica, utilizando las herramientas informáticas existentes en el ayuntamiento.

6. Si queremos avanzar hacia la modernización en la administración, mejorando tanto la gestión interna como en los servicios a la ciudadanía, es necesario trabajar bajo criterios de excelencia en la gestión que, combinados con una correcta utilización de las Tecnologías de la Comunicación y la Información ya existentes, nos permitirán conseguir una administración más eficiente y cercana. ☒