

## Servicios integrales de administración electrónica El modelo corporativo. Ayuntamiento de Gijón

### DATOS GENERALES

#### Antecedentes del servicio

El proyecto para el desarrollo efectivo de la administración electrónica en el Ayuntamiento de Gijón se inició con el Plan de Sistemas de Información, acometido en el periodo 1997 - 2002, y que permitió la implantación de un núcleo de aplicaciones integradas para la gestión municipal, con la concepción de integridad de la información y dato único, paso previo a la apertura de nuevos canales, se desarrolló con el Plan Gijón @cerca, finalizado en el año 2007, cuyas actuaciones han permitido el despliegue de la tarjeta ciudadana, como soporte integrador de servicios municipales, medio de pago e identificación, la apertura y consolidación de los cajeros ciudadano y la oficina virtual municipal y se impulsó con el Plan Aspa (Ayuntamiento sin papeles, periodo 2008-2010) ha tenido como objetivo la mejora de servicios, mejora derivada de la ruptura de horarios (disponibles 24horasx7días), la eliminación de desplazamientos y de la concepción de prestación multicanal.

#### Objetivos específicos

Acercar los servicios a la ciudadanía a través de fórmulas más cómodas, ágiles y sencillas.  
Permitir la participación de la ciudadanía en la tramitación de los procesos administrativos  
Simplificar la gestión de los servicios municipales  
Preparar los sistemas internos de gestión a las nuevas formas de relacionarse con la ciudadanía: registro electrónico, firma electrónica y documento electrónico.  
Eliminar progresivamente los documentos en soporte papel en los procesos de tramitación garantizando los derechos de los ciudadanos:  
Cambio de cultura organizativa: del papel a la Cultura de lo electrónico  
Facilitar los mismos servicios municipales por múltiples canales  
Reducir cargas administrativas en beneficio de la ciudadanía y de la gestión municipal.  
Garantizar el cumplimiento íntegro de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

#### Recursos empleados

##### Financieros:

Presupuesto municipal años 2008-2009: 520.237 €

Fondo Estatal de Empleo y Sostenibilidad Local 2010: 1.471.380 €

##### Humanos:

Todos los proyectos se definen y dirigen en su totalidad por técnicos municipales. El equipo directivo y técnico que participa en la definición y desarrollo del modelo está integrado por de 22 personas con las siguientes categorías:

1 Directora de Organización, Recursos Humanos y Sistemas de Información

1 Jefe de Servicio de Sistemas de Información

5 Analistas de Sistemas  
6 Técnicos Programadores  
7 Operadores de desarrollo y de sistemas  
1 Jefe de Servicio de Organización y Sistemas  
1 Técnica de Organización

## Implementación

El proyecto se ha implementado a través de tres grandes planes: El Plan GADA, Gestión Avanzada del Ayuntamiento, El Plan Gijón @cerca y el Plan ASPA, Ayuntamiento sin papel. Esquemáticamente se cita el alcance de cada uno de los planes que puede ser consultado con más detalla en el documento adjunto:

Periodo 1997-2002 (Plan GadA: Gestión avanzada del Ayuntamiento)

Plan de sistemas de información: Implantación del Sistema integrado de gestión

Seguridad

Organización

Terceros / Territorio

Aplicaciones Corporativas: Registro / Gestión de Expedientes / Gestión Tributaria /

Gestión Económica (Soluciones horizontales)

Aplicaciones departamentales: Soluciones verticales

Periodo 2004/2007

Apertura de nuevos canales: (gijón @cerca: el Ayuntamiento siempre abierto)

Tarjeta ciudadana

Red de cajeros ciudadanos

Oficina virtual

Periodo 2007 /2010

Administración electrónica: (Plan Aspa: El Ayuntamiento sin papel)

Ordenanza de Administración electrónica

Sede electrónica (<https://sedeelectronica.gijon.es>)

Registro electrónico

Tablón de edictos electrónico

Gestor documental

Firma electrónica: Portafirmas, certificados electrónicos (en fase de despliegue)

Digitalización certificada: (en fase de despliegue)

Notificación electrónica: (en fase de integración)

Actualización tecnológica del sistema integrado de gestión (en fase de implantación la gestión de padrón y registro y en análisis gestión económica y gestión de expedientes)

## Resultados

Oficina virtual: (Periodo 2006-2009)

35.489 expedientes tramitados completamente por medios electrónicos

25% de los expedientes iniciados a instancia de parte ya se realizan por medios electrónicos

Tarjeta ciudadana: Periodo 2004-2009 83.093326 usos (incluido transporte público)211.000 tarjetas emitidas que supone un 75% de la población de Gijón

Cajeros ciudadanos: (periodo 2004-2009)

1.409.365 usos

Certificados electrónicos:

El Ayuntamiento se ha constituido como autoridad de registro de la AC Camerfirma

Se han emitido 74 certificados electrónicos de pertenencia y en fase de emisión otros 400 certificados de empleado público

Documentos electrónicos:

Más de 1.500.000 de documentos almacenados en el gestor documental

Sede electrónica plenamente operativa de acuerdo con la Ley 11/2007

Registro electrónico operativo con un formulario de propósito general para presentar cualquier tipo de solicitud, escrito, comunicación

Tablón de edictos electrónico incluyendo los anuncios de otras administraciones y organismos.

Cambio de cultura organizativa: de la cultura del papel a la cultura electrónica

#### Lecciones aprendidas y conclusiones

Los ciudadanos y las empresas utilizan los servicios electrónicos cuando éstos son sencillos, útiles y les resuelven las gestiones que necesitan. Si el ciudadano no recibe el servicio esperado o no se recibe en su totalidad, se decantará por la tramitación presencial. En cuanto al personal municipal, éste se implica si percibe la utilidad y usabilidad por parte de los ciudadanos.

Como conclusión de la experiencia de nuestro modelo y de la utilización de los servicios electrónicos por parte de la ciudadanía se podría resumir en que no debemos complicar los servicios electrónicos ni poner más barreras para su utilización que las que el servicio tiene en el canal presencial. La multicanalidad es el factor clave de éxito para que el ciudadano elija en cualquier momento el canal que más le pueda interesar.

#### Referencias y enlaces

<https://sedeelectronica.gijon.es>

#### DATOS ESPECÍFICOS

#### Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Los ciudadanos en sus relaciones electrónicas con la administración municipal pueden utilizar el DNI electrónico y la tarjeta ciudadana Para la identificación y autenticación . En los próximos meses se pondrán utilizar todos los certificados reconocidos por la plataforma de validación @firma. Tenemos previsto que durante el mes de abril se puedan utilizar los certificados emitidos por las autoridades de certificación públicas (ceres, catcert, izenpe, accv y camerfirma). Antes de finalizar el 2010 estaremos integrados plenamente con todos los certificados reconocidos por @firma.

En la sede electrónica utilizamos un certificado de sede electrónica y se está implantando un servicio para certificar todas las publicaciones (certificación fehaciente por la ac camerfirma) así como el protocolo NTP para mostrar la hora y fecha oficial. También está publicado el calendario oficial.

Los documentos electrónicos generados cuentan con un código electrónico de verificación

para comprobar desde la sede la integridad de los contenidos.

Para las notificaciones electrónicas nos estamos integrando con el sistema de notificaciones telemáticas seguras del Ministerio de la Presidencia que garantiza la confianza y seguridad jurídica en la práctica de la notificación electrónica.

En el estudio de percepción de los servicios electrónicos realizado el pasado mes de diciembre de 2009, el 80 % de los encuestados respondieron que confiaban en los servicios electrónicos prestados por el Ayuntamiento

#### Características que contribuyen a la seguridad del servicio

La autenticidad, integridad y confidencialidad de las comunicaciones establecidas entre un ciudadano y la sede electrónica del Ayuntamiento quedarán garantizadas mediante la utilización del Protocolo de Capa de Conexión Segura (SSL).

Con el fin de garantizar una elevada disponibilidad, la configuración de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones que soportan la sede electrónica están dotados de equipos que aseguran la continuidad del suministro eléctrico y se aplican sistemas de cortafuegos.

Los sistemas de gestión municipales están integrados con los módulos de organización y seguridad, a través de los cuales se gestiona la estructura organizativa, las cuentas de usuarios, los permisos asociados y las auditorías y controles de acceso, para un correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley de Protección de Datos.

#### Aspectos de accesibilidad del servicio

Las plataformas que configuran los servicios electrónicos municipales, sigue tecnologías estándar establecidas por el W3C y las Políticas de Accesibilidad WAI 1.0 en su nivel AA. El Ayuntamiento de Gijón defiende la idea de crear una administración electrónica para todos, luchando por llegar a cada ciudadano, sin que su discapacidad se convierta en un elemento discriminatorio.

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), junto con la Fundación CTIC y el Instituto Europeo de Software (ESI Tecnalia) , conceden a la web del Ayuntamiento de Gijón la certificación de web accesible. Esta certificación implica también un compromiso: seguir siendo accesibles. De esta forma, la web del Ayuntamiento de Gijón se convierte en una de las primeras web municipales con nivel de accesibilidad AA certificado.

La certificación de AENOR se engloba dentro del sistema de certificación de accesibilidad siguiendo la norma UNE 139803:2004 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos Web. Basándose dicha norma en las directrices de accesibilidad del World Wide Web Consortium (W3C), cuya oficina española está en la Fundación CTIC sita en el Parque Científico y Tecnológico de la ciudad de Gijón.

Es necesario puntualizar que queda exento de esta certificación la aplicación GIS: Callejero de Gijón.

Así mismo, obtenemos el reconocimiento de la Agencia de Calidad de Internet (IQUA), cuyo objetivo es la confianza y seguridad en la red, mediante la autorregulación y el otorgamiento del sello de calidad IQ.

### Aspectos de usabilidad del servicio

Se han incorporado a representantes de colectivos empresariales, movimientos asociativos y colegios profesionales en el diseño de los servicios. Los ciudadanos nos aportan continuamente sugerencias y opiniones de mejora que son tenidas en cuenta a la hora de mejorar la usabilidad de los servicios electrónicos.

Los cajeros ciudadanos y la oficina virtual tienen la misma usabilidad y guía de estilo, utilizándose la misma aplicación informática, facilitando así la operativa a la ciudadanía.

### Características de inclusión del servicio

Se ha dotado una red de mediatecas con más 100 ordenadores, distribuidos en 10 puntos, que cuentan con equipamiento informático para el uso público.

En estas mediatecas se realizan cursos de alfabetización digital y de utilización de servicios electrónicos municipales. Estos cursos se programan desde la Universidad Popular Municipal y tienen una gran demanda, principalmente entre colectivos con riesgo de exclusión tecnológica.

El Plan Urban, proyecto financiado por la Unión Europea, permitió que desde el Ayuntamiento se abriera una línea de ayudas a las familias para adquirir equipos informáticos y conexiones a internet. También impulsó la formación en utilización de servicios electrónicos.

### Características de participación ciudadana del servicio

La participación ciudadana se vertebra en tres ejes:

- Rediseño de servicios: Se incorporan representantes de los colectivos de usuarios del servicio del que se va a realizar reingeniería. Han participado representantes de empresas de los sectores de la construcción, el transporte, servicios, hostelería, club deportivos, etc. Esta participación permite tanto la mejora en la simplificación como la comunicación del nuevo servicio.
- Estudios de percepción del servicio: Periódicamente se realizan estudios de percepción de los servicios electrónicos a través de encuestas telefónicas. Los resultados se publican en la web municipal
- La ordenanza de administración electrónica, previamente a su aprobación, ha estado en fase de exposición pública para que se aportaran alegaciones, sugerencias o modificaciones.
- Existe un servicio electrónico denominado opinión-sugerencia de mejora por el que se han presentado 496 sugerencias en el 2009 .
- El Reglamento Municipal de Participación Ciudadana establece el procedimiento para el tratamiento de las quejas y sugerencias, permitiéndose su presentación también por el canal electrónico y estableciendo el compromiso de responder en un plazo determinado. Existe una comisión municipal de quejas y sugerencias que se reúne mensualmente y conoce el estado y situación de cada una de las quejas presentadas. Anualmente, se presenta la memoria ante el Pleno Municipal. En el 2009 se han presentado 49 quejas y 21 sugerencias relacionadas con los servicios electrónicos.

### Datos de utilización del servicio

Periodo 2006-2009

- 35.489 solicitudes electrónicas presentadas y tramitadas completamente por medios electrónicos. (23% sobre el total de expedientes iniciados a instancia de parte)

- 46.441 (34% sobre el total) reservas de instalaciones y pago de la reserva realizadas electrónicamente (Oficina virtual 36.181 y Cajeros ciudadanos 10.260)
- 70.862 (46% sobre el total) inscripciones realizadas por medios electrónicos
- 153.248 renovaciones de cursos realizadas por medios electrónicos
- 1.500.000 documentos electrónicos almacenados en el gestor documental
- 450 certificados electrónicos de empleado público adquiridos y emitidos ya casi el centenar. Antes del 31 de mayo estarán emitidos los 450 y realiza la formación para su utilización

#### Datos del grado de satisfacción del servicio

- El último estudio de percepción de los servicios electrónicos realizado en diciembre arroja los siguientes datos:
- El 47% de los 500 encuestados telefónicamente se muestra favorable a realizar los trámites municipales a través del canal electrónico
  - El 80% de los 500 encuestados telefónicamente confía en la tramitación electrónica
  - Los aspectos más valorados de los servicios electrónicos son:
    - o42.5% Comodidad
    - o38.6% Evitar desplazamientos
    - o16.5% Rapidez en la prestación
    - o 2.4% Carácter gratuito

#### Características de multiplataforma del servicio

Actualmente estamos inmersos en un proceso de actualización tecnológica de las aplicaciones informáticas del Ayuntamiento, a través del cual se dotará a la organización de una infraestructura de aplicaciones con arquitectura modular y multiplataforma, basada en tecnología Java J2EE. En estos servicios comunes cabe destacar:

- Gestión documental, que proporciona todo lo necesario para la gestión y almacenamiento de los documentos y sus atributos en el sistema documental corporativo. Los documentos se convierten en un elemento de información básico y corporativo, al igual que la información del territorio y los terceros.
- Organización y seguridad, a través del cual se gestiona la estructura organizativa, las cuentas de usuarios, los permisos asociados y las auditorías y controles de acceso, para un correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley de protección de datos.
- Base de datos Terceros y Territorio, a través del que se gestiona la información corporativa básica.
- Firma, proporciona las funcionalidades necesarias para la aplicación de la firma electrónica en los documentos generados en cualquiera de las aplicaciones informáticas desplegadas en la organización.

Esta capa ya se encuentra implantada y plenamente operativa en la organización municipal, permitiendo en la actualidad gestionar más de un millón y medio de documentos administrativos a través del gestor documental y permitiendo la realización de la firma electrónica de documentos.

La capa central de la infraestructura contiene el conjunto de sistemas informáticos, concebidos como una visión global de procesos. Un proceso engloba una serie de actividades que aportan valor a una necesidad, como pueden ser, realizar un pago, gestionar una solicitud de una licencia, o autorizar un gasto. Esta concepción global de procesos requiere de una gestión de expedientes transversal compartida por todas las soluciones de la corporación y que permita de igual forma gestionar expedientes administrativos, tributarios o contables.

En esta capa y con esa concepción de proceso global, se van desplegando las aplicaciones informáticas corporativas para la gestión económica-financiera, la gestión tributaria, la gestión de población, etc. y los sistemas particulares o departamentales que

solucionan necesidades concretas, como puede ser el mantenimiento urbano, la gestión de zonas verdes, etc.

#### Características de multicanalidad del servicio

El modelo ha estructurado una oferta homogénea de servicios los cuales pueden ser demandados a través de los siguientes canales:

a. Presencial:

o En 7 oficinas de atención al ciudadano con horario de 9 a 17

o En 18 cajeros automáticos, 6 de los cuales permanecen operativos las 24 horas al día los 7 días de la semana.

b. Electrónico: La Oficina Virtual a través de la que se prestan los servicios electrónicos las 24 horas los 7 días de la semana

c. Atención Telefónica: Está en fase de implantación una solución de contact center integrada con el sistema de gestión integrada municipal, con la oficina virtual y con la tarjeta ciudadana, siendo el número de tarjeta y el pin el medio de identificación para acceder a los servicios telefónicos personas que requieren identificación (padrón, pagos, inscripciones, registro de entrada)

El modelo se basa en una concepción multicanal en el que destacan numerosas aplicaciones que se utilizan indistintamente y con independencia del canal. Gestión de bibliotecas, reserva de instalaciones e inscripciones en curso culturales y deportivos son soluciones multicanal. Desde la oficina virtual se pueden consultar todas las actuaciones que se han realizado por otros canales al igual que ocurre en el canal presencial o en la cajeros ciudadanos y que próximamente ocurrirá con la atención telefónica.

Actualmente está en fase de contratación la adquisición de una plataforma multicanal que posiciona al ciudadano en centro de la prestación del servicio, que con la filosofía de ticket único y cola universal potenciará la multicanalidad de nuestro modelo

#### Características de multilingüismo del servicio

La totalidad de las soluciones corporativas implantadas o en fase de implantación soportan multilingua. Destacar que nuestro gestor de contenidos permite la utilización de 6 idiomas y que varios formularios se pueden utilizar en asturiano o en castellano

#### Aspectos de reingeniería del servicio

Nuestra ordenanza de administración electrónica establece que, con carácter previo a la incorporación de un procedimiento al modelo de tramitación electrónica, se tienen que realizar las siguientes actuaciones:

1. Simplificación de trámites y reducción de documentación a aportar.
2. Normalización de actos y documentos administrativos. Identificación y normalización de circuitos de firma por tipo de documento.
3. Definición de la consulta del estado de tramitación y activación en la oficina virtual.
4. Publicación en la sede electrónica de la carta de servicios con la información del procedimiento.
5. Emitir certificados electrónicos al personal firmante de los documentos administrativos.
6. Incorporar, en aquellos procedimientos que se consideren de interés general, la actuación administrativa automatizada con la aplicación del sello de órgano.
7. Formar al personal municipal responsable de la tramitación del procedimiento

En el rediseño y definición de los servicios electrónicos participa tanto la Secretaría General del Ayuntamiento (seguridad jurídica) como el personal técnico de los Servicios de Sistemas de Información y Organización y Sistemas (seguridad técnica y funcional) así como el responsable del servicio (seguridad procedimental). Se incorporan colectivos representados de ciudadanos como asociaciones de transportistas, de hostelería, de comerciantes, de constructores, etc, colegios profesionales y expertos externos para incorporar al proceso la participación ciudadana.

#### Aspectos de simplificación del servicio

En los servicios incorporados a la tramitación electrónica, bajo una óptica de multicanalidad y de integración, destacan los siguientes aspectos de simplificación que se traducen en ventajas para el Ayuntamiento:

Se suprime el trabajo de registrar la solicitud ya que se registra electrónicamente. También se suprime la impresión del justificante y de la copia para la Administración, se reducen los tiempos de atención en las oficinas de atención al ciudadano y se libera tiempo para prestar servicios de mayor valor añadido para la ciudadanía.

Se evita el envío de la documentación desde las oficinas de registro hasta los responsables de tramitación. (Tiempo de trabajo de conserjes y subalternos, que se pueden dedicar ayudar a los ciudadanos en la utilización de servicios electrónicos)

No es necesario el soporte papel, evitándose la apertura del expediente, la carpeta de cartón y la impresión de la carátula. (tiempo de trabajo de personal administrativo). Se ahorra la impresión de una media de 10 documentos por expediente.

No es preciso disponer de archivos físicos.

oEl propio técnico, a la vista del formulario electrónico que contiene la información y de la documentación en soporte digital que se incorpora, realiza una serie de procesos automatizados que permiten, si procede, el envío de los documentos de licencia y los recibos tributarios correspondientes.

oEl propio interesado puede acceder cuantas veces quiera y cuando quiera a consultar la situación de sus solicitudes y descargar e imprimir los documentos que considere oportuno. Se reducen el número de consultas en las oficinas tramitadoras y en las oficinas de atención al ciudadano.

oSe evita la interrupción de los técnicos y personal administrativo para buscar expedientes.

Los aspectos de simplificación se traducen en las siguientes ventajas para el ciudadano:

Reducción e incluso la eliminación de desplazamientos. Se limitan a aquellos asuntos en los que, por su carácter singular, se precisa una entrevista previa con los técnicos municipales para aclarar estos aspectos extraordinarios.

Reducción de la frecuencia de las visitas a las instalaciones municipales.

Automatización de una gran parte del proceso: registro, presentación de documentos, envíos y comunicaciones.

Eliminación total del soporte papel tanto para los interesados como para el Ayuntamiento.

Apertura 24 horas. Permite elegir el horario que mejor se ajuste a cada interesado.

Seguimiento de la tramitación sin necesidad de acudir presencialmente

#### Aspectos de integración del servicio

El modelo de gestión integrada del servicio se basa en la concepción del dato único y de la integración de las soluciones para hacer posible la transversalidad de los procedimientos administrativos. Para ello, nos dotamos de las bases corporativas de Terceros y Territorio, comunes para todo el Ayuntamiento, lo que permite conseguir datos consistentes, no



duplicados ni redundantes. Para lograr este objetivo se creó un departamento responsable de la integridad y calidad de la información con la denominación de Unidad de Integración Corporativa, la única que tiene facultades para dar de alta nuevos registros en las bases de datos antes citadas. Todos las aplicaciones informáticas se sustentan sobre estos datos corporativos de terceros y territorio, permitiendo la obtención del “dato único”, y la llamada Posición Integral del Ciudadano, requisito imprescindible para la prestación multicanal de servicios. De esta forma el propio ciudadano, interesado de cada gestión, puede acceder a consultar o interactuar con las gestiones que tiene con el Ayuntamiento de Gijón.

El modelo se basa en la utilización de una serie de aplicaciones corporativas utilizadas por el conjunto de la organización municipal. Estas aplicaciones son; terceros y territorio, gestión de expedientes, herramienta work-flow sobre la que se gestionan la totalidad de procedimientos administrativos municipales (más de 250 procedimientos catalogados), registro de entrada y salida y una herramienta de explotación y gestión denominada Gestión Unificada de Información Administrativa (GUIA). Estas soluciones corporativas están integradas con las soluciones comunes, verticales, como la gestión económica, contabilidad, ingresos, inventario, con un nivel de integración que permite que desde la tramitación de los expedientes se vayan realizando el resto de gestiones derivadas del procedimientos como la realización de liquidaciones, operaciones contables, altas y bajas en inventario, permitiendo así que desde un único lugar (la gestión de expedientes), se pueda consultar y realizar todas las acciones necesarias.

Nuestro modelo se ha construido con una clara orientación de la información hacia la ciudadanía, como hemos comentado, ha sido el paso previo a la apertura de nuevos canales y al despliegue de la red de oficinas de atención a la ciudadanía en el territorio municipal.

#### Características de eficacia del servicio

El modelo de administración electrónica se basa, entre otros, en el principio de servicio integral al ciudadano. Fruto de la experiencia en la aplicación y utilización un modelo corporativo de gestión integrada y del desarrollo de servicios electrónico conocemos el cuánto, el cómo, el cuándo, el qué, el dónde y el quién de los expedientes tramitados por cada tipo de procedimiento. Se identifican a los interesados que más solicitudes e instancias presentan para implicarles en la definición del procedimiento. Así, las características de la eficacia de los servicios se concreta en:

1. Servicio integral: desde el inicio hasta el fin, incluyendo todas las actuaciones y trámites necesarios. En este sentido, los procesos de tramitación electrónica contemplan todas las fases incluyendo:
  - La presentación de la solicitud acompañada de la documentación que se precise
  - La realización de requerimientos y la aportación de documentación requerida
  - La notificación y envío del documento de licencia y de los recibos tributarios
  - El pago electrónico de los recibos tributarios
2. Trazabilidad: El ciudadano puede conocer el estado en el que se encuentra su solicitud
3. Simplificación: Se mantienen los trámites imprescindibles eliminando aquellos que no aportan valor o que no son preceptivos.
4. Participación: El ciudadano parte activa tanto de la tramitación como en el diseño del servicio a través de las opiniones y sugerencias de mejora.
5. Escalabilidad: Se pueden incorporar nuevos servicios o modificar los existentes sin necesidad de programación. Al tratarse de sistemas corporativos se parametrizan rápidamente los nuevos procesos o realizan las modificaciones sin necesidad de tocar el código

### Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Reducción de costes: Se ha realizado un estudio sobre la reducción de costes de las licencias tramitadas electrónicamente en el que se produce un ahorro directo de 692.222 € y 50.478 horas de trabajo que pueden ser dedicados a otras actividades más productivas.

Reducción de documentos en soporte papel: Se ha eliminado la impresión de 168.260 documentos en soporte papel. El coste de almacenamiento y búsqueda de un documento en soporte papel cuesta está estimado en 20 €

Reducción de horas trabajo: En los cajeros ciudadanos y en la oficina virtual se han realizado 66.934 inscripciones. Si se hubieran realizado en presencial (10 minutos de atención) hubieran supuesto 669.340 minutos de trabajo, 11.156 horas lo que supone el ahorro del trabajo de 7 empleados municipales al año (1.533 horas de jornada anual) que tendrían que ser destinados a otras áreas para reforzar aquellos servicios más valorados por la ciudadanía o prestar otros nuevos servicios (atención telefónica, soporte y asistencia remota a los usuarios de cajeros y oficina virtual, digitalización certificada de documentos, etc.).

### Aspectos de interoperabilidad del servicio

En el proceso de actualización tecnológica de las aplicaciones informáticas del Ayuntamiento que actualmente se está llevando a cabo, a través del cual se dotará a la organización de una nueva infraestructura de aplicaciones con arquitectura modular y multiplataforma, basada en tecnología Java J2EE, destaca la capa de integración, que proporciona todo lo necesario para la interconexión de los sistemas internos englobados en la infraestructura tecnológica con sistemas externos a ella, ya sean propios de nuestra organización o de otras administraciones, así como la publicación de servicios propios que puedan ser accedidos por otras administraciones, haciendo de esta forma que la interoperabilidad entre administraciones pueda ser una realidad.

En la actualidad, a través de de esta capa ya está realizando la interconexión, a través de la red SARA, con la plataforma @firma del Ministerio de la Presidencia, para la validación de los certificados electrónicos y la aplicación de la firma electrónica en los documentos administrativos producidos internamente. Se está trabajando en la integración con de notificaciones telemáticas SISNOT y con los servicios de verificación de la identidad y verificación de la residencia.

Nuestro ayuntamiento participa activamente en la utilización de los servicios desarrollados en la intranet administrativa denominada Red SARA. Destacamos los procesos de intercambio de datos con la DGT, la AEAT, la TGSS y la colaboración en la prestación de los servicios de las oficinas 060 y de los puntos de información catastral.

### Características de neutralidad tecnológica del servicio

- Tecnología Web: Las nuevas soluciones informáticas están basadas en tecnología Java J2EEE. Se puede acceder desde los navegadores más utilizados.
- Flexibilidad: las soluciones permiten la adopción de una arquitectura flexible en función de las necesidades tanto del Ayuntamiento de Gijón como de los ciudadanos, empresas y organizaciones.
- Seguridad: las soluciones están dotadas de la máxima seguridad física y lógica posible evitando agujeros de seguridad. Igualmente deben estar adaptadas al Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que Contengan Datos de Carácter Personal.
- Integración: las soluciones que configuran el modelo de gestión integrada municipal están dotadas de un mecanismo estándar de integración entre las soluciones

tecnológicas corporativas.

- Cumplimiento de estándares: Las soluciones están comprometidas con el cumplimiento de estándares abiertos.

#### Características de arquitecturas abiertas del servicio

Las nuevas soluciones informáticas están basadas en tecnología Java J2EEE que se ha tomado como estándar para el desarrollo o adquisición de todas las soluciones.

#### Características de reutilización del servicio

Una de las características del modelo de administración electrónica del Ayuntamiento de Gijón es la colaboración y cooperación con las administraciones para el desarrollo e impulso de la administración electrónica.

Hemos suscrito los respectivos convenios con el Ministerio de la Presidencia para la reutilización de los servicios del Centro de Transferencias Tecnológicas y, en el mundo de lo Local, tenemos convenios con el Ayuntamiento de Donosti-San Sebastián, Avilés y Leganés para la reutilización de aplicaciones y soluciones. Se ha cedido el catálogo de procedimientos y la definición de los mismos a numerosos Ayuntamientos que cuentan con las mismas soluciones e incluso se han desplazado técnicos municipales para impartir formación ad-hoc

#### Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Destacar la implicación del personal, del equipo directivo y de del equipo de gobierno municipal. El cambio en el paradigma de una administración tradicional a una administración electrónica se está llevando a cabo gracias a la participación de todos los niveles de la organización municipal. Para nosotros, la clave es sumar esfuerzos y tener claramente definido el modelo para que la construcción de la administración electrónica sea un proceso planificado y que se visualice en su conjunto.

Otra característica a destacar es la incorporación de las opiniones y sugerencias de los ciudadanos tanto en la fase de definición de los servicios como en el proceso de mejora continua.