



Comunicación

154

PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA AYUNTAMIENTOS

Carolina Llaquet Gómez

Área de Negocio
AULOCE, S.A.

Silvia María Arruego Aguilera

Área Técnica
AULOCE, S.A.

David Elías Ferrer

Director de Producción
AULOCE, S.A.

Palabras clave

Gestión de Expedientes, Administración electrónica, Servicios electrónicos, Eficiencia Administrativa, Plataforma Web, Administración Local, Atención al Ciudadano, Ahorro de Tiempo, Estudio de necesidades

Resumen de su Comunicación

El proyecto que vamos a presentar en esta comunicación se dedica en gran medida hacia las Administraciones Locales, administraciones de menor tamaño que también deben converger en la línea de la e-Administración, con el objetivo final de acercarse al ciudadano mediante una herramienta capaz de optimizar la eficiencia administrativa existente actualmente.

Por ello, hemos diseñado una Plataforma Web de Gestión de Expedientes y Servicios de Administración Electrónica para Ayuntamientos, con el fin de realizar un sistema de simplificación de procedimientos administrativos que permita la interrelación entre las Administraciones y procure una mayor atención a los servicios electrónicos ofrecidos al ciudadano.

PLATAFORMA WEB DE GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA AYUNTAMIENTOS

1. Introducción

En los últimos años, la implantación de las nuevas tecnologías en el ámbito de la Administración Pública se ha ido resolviendo a una velocidad vertiginosa.

La Administración electrónica ha impuesto a las Administraciones Locales un cambio en su forma de actuar para poder ofrecer a los ciudadanos servicios «a su medida», que se prestan las 24 horas del día, los 365 días del año. No obstante, no solo ha supuesto un cambio a la hora de atender al ciudadano, sino que la Administración debe conseguir alcanzar un objetivo de interoperatividad entre Administraciones, con el fin de eliminar la burocracia excesiva y optimizar los procedimientos interadministrativos.

El proyecto que vamos a presentar en esta comunicación se dedica en gran medida hacia las Administraciones Locales, administraciones de menor tamaño que también deben converger en la línea de la e-Administración, con el objetivo final de acercarse al ciudadano mediante una herramienta capaz de optimizar la eficiencia administrativa existente actualmente.

2. El origen de este proyecto

esPublico se erige en la Administración como una herramienta web que asesora jurídicamente en materia de expedientes y procedimientos a Ayuntamientos de pequeño y mediano tamaño. Nuestros clientes nos han ido animando a desarrollar una herramienta complementaria que cubra un poco más sus expectativas de gestión en sus propios lugares de trabajo: lo que nos demandan es una herramienta web que les ayude a gestionar la tramitación de los más de 1500 modelos de expedientes y de los más de 17 000 formularios de los que disponen actualmente en la plataforma esPublico.

Estas demandas nos han llevado a plantearnos un nuevo desafío con el objetivo de realizar un sistema de gestión de procedimientos administrativos, capaz de atender las necesidades de los casi dos mil profesionales de la Administración Local suscritos a los servicios de esPublico.

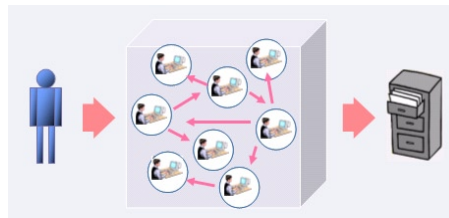
El 90% de los Ayuntamientos requieren ayuda para acceder a la Administración electrónica y a la reorganización de sus procesos administrativos. Y ante esta situación, hemos invertido en una Plataforma Web de Gestión de Expedientes y Servicios de Administración Electrónica para Ayuntamientos, que aspira a ser la herramienta estándar para los municipios.

Esta plataforma se conforma de dos módulos:

1. La Gestión de Expedientes.
2. Los Servicios Electrónicos al Ciudadano.

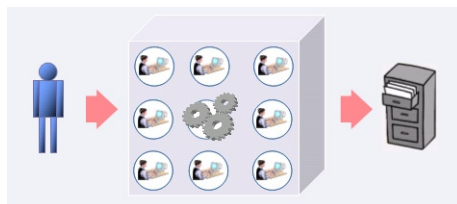
3. La situación actual

Como bien es conocido por todos los profesionales relacionados con la Administración Pública, la Gestión de Expedientes no es un problema informático. La tecnología para informatizar tareas concretas ya existen en el mercado... Sin embargo, todos sabemos que los procedimientos administrativos cambian habitualmente; que la regulación autonómica cada vez tiende a ser más distinta entre Comunidades Autónomas, por ejemplo en el caso del ámbito del urbanismo; que la Legislación deja pocos márgenes de actuación; y quizá lo más importante, que la propia costumbre y práctica administrativa todavía hacen más rígidos los procesos.



En la nueva Plataforma Web no existen fórmulas mágicas: para optimizar la caja de operaciones debemos trabajar cada procedimiento de forma independiente:

- Extraer lo imprescindible de cada procedimiento,
- Dibujar el flujo del proceso y de participantes (empleados públicos), y
- Por último, integrarlo en una única herramienta de gestión.



4. Plataforma Web de Gestión de Expedientes y Servicios de Administración Electrónica para Ayuntamientos

En este apartado haremos una visita virtual de la herramienta web apoyándonos en un Power Point, donde se analizarán los siguientes módulos:

- Página de inicio.
- Opciones de configuración.
- Gestión de usuarios.
- Creación de expedientes.
- Gestión documental.
- Sistemas de seguridad.
- Agenda.
- Opciones de seguimiento.
- Liquidaciones.
- Sistemas de búsqueda.
- Cuadro de mando.
- Ventanilla Digital informativa e interactiva.
- Trámites on line.
- Seguimiento de tramitaciones.
- Buzón electrónico.

5. Objetivos de Eficiencia

Hasta ahora hemos hablado de una detección de necesidades en el ámbito de la aplicación de los servicios electrónicos en la Administración, y hemos desarrollado una aplicación para conseguir la implantación de estos servicios, pero, ¿qué ventajas hemos logrado?

5.1. Reducción de costes

A través de la implantación de estos módulos, nos daremos cuenta rápidamente de que se ha reducido el tiempo empleado en cada expediente, puesto que no hemos tenido olvidos, duplicidades o errores que hayan echado a perder muchas horas de trabajo.

5.2. Orientación al ciudadano

También hemos hablado de que vamos a conseguir unos niveles máximos de transparencia de cara al ciudadano, que van a tener una mayor percepción de servicio y un acceso más fácil a la información, conllevando menos desplazamientos y una reducción importante en los tiempos de espera.

5.3. Eficiencia administrativa

Además, ya en el Ayuntamiento, vamos a establecer un proceso de optimización de recursos y tareas, dándoles a estas una mayor calificación y, al mismo tiempo, reduciremos la saturación que invade a los empleados públicos.

6. Objetivos de Coordinación e Interoperatividad

Y en cuanto a los objetivos en la relación entre Administraciones, también llegamos a las siguientes conclusiones:

6.1. Paquete estándar

Esta plataforma se configura como un paquete estándar, es decir, es una herramienta lista para implantar en cualquier Ayuntamiento.

6.2. Ahorro de gasto público

Evitamos tener que realizar inversiones similares de modo descoordinado: esta aplicación puede implantarse en cualquier Administración y es compatible con todas las Administraciones: Central, Autonómica o Local.

6.3. Compatibilidad

Cada expediente se prepara para el intercambio de datos, haciéndolo compatible con todos los formatos que hasta ahora son utilizados por los Ayuntamientos para almacenar su actividad.

6.4. Interoperatividad

Como hemos venido diciendo a lo largo de toda esta comunicación, esta herramienta nace pensando en una futura interoperatividad entre Administraciones.

7. Conclusión

Como conclusión, desde esPublico pensamos que esta nueva herramienta, la Plataforma Web de Gestión de Expedientes y Servicios de Administración Electrónica para Ayuntamientos, es un paso fuerte y decidido para la implantación de la e-Administración en todos los ámbitos de la administración pública, y esperamos que con este desarrollo tecnológico unido a nuestra dilatada experiencia como asesores a la gestión administrativa en el sector de la administración local, se hayan cumplido las necesidades y expectativas que muchos Ayuntamientos, sobre todo los de menor tamaño, dem