

## Administración electrónica en las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno

### Mejora en los servicios directos al ciudadano y en la gestión interna

Al hablar de la Administración del Estado en el territorio, y desde el punto de vista de una unidad TIC responsable de su “desarrollo tecnológico”, debemos tener en cuenta dos de las bases legales más importantes que marcan su día a día.

Por un lado, la Ley 6/1997 recoge, entre otras cuestiones, que *“Se integrarán en las Delegaciones del Gobierno todos los servicios territoriales de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos..”*.

Es decir, se ofrecerán desde Delegaciones de Gobierno todos los servicios de la AGE en el territorio en cuestión.

Por otro lado, la bien conocida Ley 11/2007, reconoce el derecho de la sociedad a relacionarse con la Administración por los medios que ellos escojan, habilitando entre estos medios el electrónico.

Ambos apuntes legales, se consolidan como uno de los grandes retos de la AGE, en un entorno de gran dispersión geográfica, y enormes peculiaridades territoriales derivadas de las diferentes necesidades provinciales, y de la variopinta legislación y entramado de competencias que ha generado nuestro Estado Autonómico.

A esto hay que añadir la consabida crisis, que no propicia el entorno más adecuado para la inversión y potenciación de la tecnología en los servicios ofrecidos por la Administración.

Por el contrario, encontramos que cualquier avance en el trabajo realizado por las Delegaciones/Subdelegaciones, tiene un enorme impacto tanto en eficacia y eficiencia, como en el ahorro de costes tanto a la Administración como al ciudadano.

Es por ello que este ámbito, ha sido una de las prioridades por parte de la División de Sistemas de Información y Comunicaciones de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Dos han sido los principales ejes de actuación:

- Impulso al procedimiento electrónico en todas sus fases
- Integración con sistemas horizontales (ACCEDA, Portafirmas Electrónico fundamentalmente).

El pasado año 2012, es sin duda, el año de la administración electrónica en las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno, consiguiendo hitos de gran calado en el presente de su trabajo diario, y que marcarán un futuro más ágil y cercano al usuario.

Si nos centramos en los datos y actuaciones concretas durante el pasado año, comenzamos la exposición con la tramitación en materia de extranjería. Si tenemos en cuenta que la inmigración ha sido uno de los fenómenos sociales más importantes de los últimos años en nuestro país, deducimos que la correcta gestión de este servicio, confiere una singular importancia.

En los últimos 10 años, se ha pasado de una tramitación realizada de manera independiente en cada una de las oficinas de extranjería de cada provincia (la tramitación, variaba por tanto en función de las posibilidades del lugar, pasando desde sencillas bases de datos (ACCESS), a hojas excel o incluso la tramitación íntegramente manual), a contar con una plataforma integrada y centralizada.

El trabajo llevado a cabo, ha cerrado durante 2012 el “ciclo electrónico” de una tramitación tan crítica como compleja. Para ello, tanto el extranjero, como el empleado público, se benefician de toda una serie de servicios puestos a su disposición, que no sólo agilizan la tramitación de manera exponencial, sino que disminuyen las colas, los tiempos de espera y permiten una mejor gestión del tiempo al ciudadano y a las Oficinas de Extranjería.

En la vertiente más cercana al ciudadano, enumeramos los siguientes servicios disponibles desde la Sede Electrónica de la Secretaría de Estado:

- Sistema de **Cita Previa** vía internet/teléfono para aquellos interesados que quieran presentar la solicitud de renovación presencialmente o quieran

realizar cualquier otro trámite en las Oficinas de Extranjería. Anualmente, se gestionan casi 800.000 citas por Internet y 220.000 citas vía telefónica (se han gestionado desde 2004, más de 5 millones de citas).

- Uno de los mayores hitos conseguidos, ha sido la puesta en producción, a principios de 2012, del sistema **MERCURIO**, que facilita la presentación telemática de la solicitud de renovación. Comenzando con un pequeño número de renovaciones disponibles, se ha ampliado el ámbito de manera continua, estando disponibles TODAS las renovaciones previstas en la normativa en los próximos meses. La utilización masiva de MERCURIO, deriva (según Modelo de Costes Estándar) en ahorros de decenas de millones de euros.
- **Pago electrónico de la tasa** aplicable según el trámite realizado y gestión íntegra del pago realizado por parte de la Unidad Financiera (el sistema gestiona más de 25 millones de euros anuales sólo en tasas de Extranjería, gestionando desde sus inicios, más de 500 millones de euros desde 2004).
- **Intercambio electrónico de documentación** con las CCAA y EELL, contando para ello con el tramitador ACCEDA y el Portal de EELL.
- La **integración con el Tablón Edictal de EXtranjería** del Ministerio de Empleo (TEREX) ha permitido enviar de forma telemática más de 79.000 edictos durante el año 2012

La integración con el Portafirmas Electrónico el pasado año (más de 65.000 firmas electrónicas en tan sólo 8 meses) y la próxima puesta en producción de la notificación por comparecencia, sumergen totalmente la tramitación de extranjería en el mundo de los servicios electrónicos.

En lo que respecta a otros servicios ofrecidos desde Delegaciones y Subdelegaciones, de nuevo en 2012, se consolidaron líneas de trabajo muy importantes, enfocadas a permitir el trámite electrónico en la totalidad del procedimiento, integrando las grandes aplicaciones de tramitación con Portafirmas y ACCEDA.

Haciendo un breve recorrido, la aplicación de **Sanciones Administrativas** (224.343 el pasado año), cuenta ya con la integración con el Portafirmas (58.910) y la notificación por comparecencia, además de haberse realizado importantes

evoluciones como la integración con Extranjería o mejoras en su conexión con otros organismos como INTECO o el servicio de validación de datos de identidad (55.716 consultas).

**Decomiso de estupefacientes** (378.752 expedientes ) permite el alta de expedientes por parte de las fuerzas aprehensoras desde la Sede Electrónica de la SEAP, lo que disminuye en gran medida las colas en las Áreas de Sanidad y agiliza la tramitación. Sus usuarios (más de 1500 usuarios, incluyendo los pertenecientes a fuerzas aprehensoras), cuentan también con la integración con Portafirmas, extendiendo la firma electrónica en esta tramitación (más de 6.000 firmas).

El mismo camino ha sido trazado en la tramitación de **Jurados de Expropiación forzosa**, con menos volumen de tramitación en el último año (16.302), pero en el que se ha implantado igualmente la firma electrónica (más de 7.000 firmas) y la notificación por comparecencia (2.530). Sumado esto a la posibilidad de grabar los inicios de expedientes por la Administración expropiante, y la próxima tramitación electrónica de los intereses por demora, hace de Jurados de Expropiación una de las herramientas más completas en Delegaciones y Subdelegaciones.

La plataforma de **Pago y Gestión de TASAS**, única en cuanto potencia y funcionalidades en la Administración, gestionó el pasado año más de 31 millones de euros (casi 6 millones telemáticamente), y se complementa con un completo conjunto de aplicaciones, que permiten desde el pago de tasas, a la gestión de los pagos y apremios por la unidad financiera o creación por el propio usuario de los modelos y plantillas de pago. Otro dato significativo de la importancia del sistema es el de número de modelos de tasa de generados (mayoritariamente de extranjería), llegando en ocasiones a superar los 9.000 diarios.

**Gestión de Concentración y Manifestaciones** se convirtió en una herramienta clave en el área de Seguridad Ciudadana, registrando las múltiples manifestaciones notificadas (38.253 registros), y gestionando aspectos clave de la seguridad mediante la georreferenciación del trazado, el chequeo de simultaneidad o la marcación de puntos conflictivos.

Importantísimo ha sido también el impulso dado a la solicitud y tramitación de las ayudas al transporte marítimo en Baleares y Canarias (aplicaciones **REB-Mercancías**

y **Atlantis** respectivamente), de uso obligatorio para los solicitantes durante este último año. La gestión electrónica, ha ahorrado más de un millón de euros (MCE) y se han disminuido los tiempos de tramitación de 7 a 2 meses.

Todas estas aplicaciones cuentan con un soporte fundamental a la hora de la explotación de la información almacenada en ellas: **CRETA**, plataforma de explotación estadística, permite recoger la mayor parte de la actividad que se realiza en las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares. Con toda esta información recogida, además de permitir la explotación de la misma y la obtención de estadísticas, se elabora la memoria anual (elevándose posteriormente al Consejo de Ministros).

En definitiva, encontramos actualmente en la plataforma tecnológica desplegada para la Administración Periférica, una revolución en el método de trabajo de la Administración del Estado más cercana al ciudadano.

En todo este desarrollo, se ha contemplado como guía de trabajo, todas las líneas fundamentales marcadas por la Ley 17/2007, abarcando desde el la puesta a disposición de los ciudadanos de servicios electrónicos, intercambio electrónico de información y documentos con el resto de Administraciones públicas (AGE, no AGE), utilización de estándares abiertos y todo un abanico de servicios comunes utilizados.