

Premios TECNIMAP 2010

Proyecto de expediente electrónico del Ayuntamiento de Barcelona y su implementación en los expedientes electrónicos de las licencias de obras y licencias de ocupación de la vía pública. Ayuntamiento de Barcelona

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

El Nuevo modelo de gestión del Ayuntamiento de Barcelona, Barcelona 2.0, tiene por objetivo la proximidad a la ciudadanía y a las empresas, desde la proximidad física y la digital, a la vez que prestar servicios de excelencia y calidad, y todo ello dando un salto cualitativo en la eficacia y la simplificación administrativa. Este nuevo modelo se lleva a cabo a través de siete proyectos motor del cambio. El proyecto de la e-Administración es uno de esos motores.

El proyecto de la e-Administración tiene por objetivos:

- El impulso de transformación de la gestión municipal
- La simplificación administrativa y automatización
- La agilidad y eficacia para el ciudadano y la empresa mediante la reducción de tiempo y de trámites
- La transparencia
- La visión integrada y transversal

En definitiva, la e-Administración pasa por la innovación del proceso mediante una reingeniería extremo a extremo y el uso de la tecnología.

En este objetivo de transformación de los procesos municipales hasta la e-Administración se enmarca el proyecto del expediente electrónico de licencias.

Hasta el inicio de este proyecto, los expedientes de Licencias de Ocupación del espacio público y de Licencias de Obras se gestionaban en papel, desde la solicitud de la licencia hasta la concesión de la misma. Si bien existían aplicaciones que facilitaban la tramitación del expediente, no se disponía de ninguna herramienta que facilitase la gestión integral del proceso y que permitiese dejar constancia del mismo, tanto a nivel de documental como de trazabilidad de acciones realizadas.

El expediente electrónico municipal es un proyecto de mejora de los procesos de trabajo que engloba diversas iniciativas. El nuevo servicio viene a simplificar el mapa de aplicaciones, optimizar los procesos y acercar la Administración al ciudadano.

Objetivos específicos

1. Reducción del tiempo de tramitación de las licencias, mediante la simplificación de procesos actuales y la mejora de la eficiencia de la organización: reducción de pasos, reducción de documentos y reducción de firmas.
2. Mejora del servicio ofrecido al ciudadano, ampliando la oferta de trámites en el canal electrónico y estableciendo relaciones electrónicas para la recuperación de información de otros organismos, facilitando la personalización y la atención especializada.
3. Dotar a los empleados públicos de herramientas para agilizar los procesos de concesión de las licencias. Reducir el tiempo dedicado a tareas manuales, como la entrada de datos, con integraciones entre sistemas.

4. Asegurar la trazabilidad y la transparencia de la tramitación de las licencias.
5. Reducir el uso del papel y de todos los costes asociados a su uso, transporte, pérdidas, duplicados y archivo.
6. Avanzar hacia los requerimientos que indica la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Recursos empleados

En el proyecto han participado recursos humanos aportados por el adjudicatario del contrato de servicios así como por el propio Ayuntamiento de Barcelona.

El adjudicatario ha proporcionado el equipo de veinte personas con los siguientes perfiles: Jefe de proyecto, Consultor / analista sénior (especialista BPM), Analista programador (especialista BPM), Consultor / Analista sénior (J2EE), Consultor / analista Junior (J2EE), Analista programador (J2EE), Programador (J2EE).

Por parte del Ayuntamiento se han dedicado recursos del Instituto Municipal de Informática para la gestión y el seguimiento del proyecto, así como en las distintas áreas que permiten la gestión: arquitectura de sistemas, tecnología, gestión de versiones y producción para la consecución del proyecto de acuerdo a la metodología ADINET de desarrollo de sistemas del Instituto Municipal de Informática.

Además de los recursos destinados a la gestión del proyecto y a los desarrollos de las aplicaciones informáticas que darán soporte al nuevo modelo de licencias, ha sido necesario adquirir infraestructura para las nuevas estaciones de trabajo del personal que interviene en el proceso de gestión de licencias. De forma resumida, esta nueva estación de trabajo se compone de:

- Dos pantallas de 19" y de 24" para la visualización de planos en formato electrónico
- Software para la visualización y revisión de planos: Adobe 9 Pro Extended
- Tarjeta con certificado para firma electrónica
- Teclado con lector de tarjetas integrado

Implementación

El servicio se ha implantado de acuerdo a los siguientes hitos:

- Definición del modelo común de expediente electrónico:
La legislación vigente que afecta a los documentos electrónicos y a su gestión, obliga a las entidades del sector público a garantizar que el uso de medios electrónicos asegure la identidad, la integridad, la conservación y el acceso de la información de los documentos y de las transacciones que se realicen.

Para garantizar las condiciones de los documentos electrónicos y la trazabilidad es necesario asegurar que los documentos que generan o reciben las unidades administrativas se conserven en entornos regulados por políticas de gestión documental que garanticen: la identificación, la integridad, la preservación y el acceso a los documentos por parte de la administración y de la ciudadanía.

- Implantación de la infraestructura de soporte al expediente electrónico:
La adopción de las políticas de gestión documental y de tramitación electrónica definidas en el modelo requieren disponer de mecanismos que proporcionen, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- Repositorio o archivo electrónico
- Motor de workflow
- Firma electrónica

- Copia auténtica de documentos
- Porta-firmas

Cada una de estas funcionalidades se ha implementado de forma centralizada, mediante módulos comunes que son utilizados por todas las aplicaciones del Ayuntamiento. De este modo se garantiza el cumplimiento de las normativas establecidas a la vez que se facilita su gestión y mantenimiento.

- Revisión del proceso end-to-end

La transformación de un proceso de gestión hacia un modelo 100% electrónico requiere el estudio detallado del mismo, teniendo en cuenta todos los colectivos que intervienen.

En este proyecto, la transformación de los procesos no sólo ha buscado la “digitalización” del mismo, sino la simplificación: la eliminación de pasos mediante la integración con otras entidades para la recuperación de datos o documentos.

- Plan global de gestión del cambio

En los proyectos que implican una transformación profunda de los procesos cobra mucha importancia la gestión del cambio, considerando todos los colectivos afectados por el mismo:

- Ciudadanía
- Colegios profesionales
- Profesionales
- Empleados municipales

- Construcción e implantación del expediente electrónico.

La construcción se ha abordado de acuerdo a los siguientes hitos:

- Construcción e implantación de un piloto de expediente electrónico de ocupación de la vía Pública: Filmaciones
- Construcción e implantación del expediente electrónico de Licencias de Obras
- Construcción e implantación del expediente electrónico de Licencias de Ocupación de la Vía Pública

- Adaptación del portal de trámites al expediente electrónico para posibilitar la realización cualquier solicitud relacionada con las licencias.

Dentro del portal de trámites se integra el registro electrónico para registrar tanto las solicitudes que se realicen como las aportaciones de documentación a un expediente en curso. El uso del registro electrónico implica el uso de la firma electrónica por parte del ciudadano o empresa solicitante.

La documentación presentada a través del portal de trámites queda almacenada de forma automática en el expediente, garantizando la clasificación de la documentación desde el origen.

En el portal de trámites la ciudadanía y las empresas disponen de una carpeta que permite una visión integrada del estado de todas las tramitaciones que tiene con el Ayuntamiento.

Resultados

La implementación del expediente electrónico ha permitido:

- 1- La homogeneización de procesos y canales de información
- 2- La tramitación 100% telemática del proceso, de inicio a fin
- 3- La gestión integrada de las licencias, permitiendo una visión global de las licencias otorgadas y denegadas de la ciudad
- 4- La gestión electrónica de la documentación, permitiendo el acceso inmediato al expediente y agilizando la difusión de la información entre agentes implicados en la tramitación.
- 5- La respuesta inmediata a una gran parte de las peticiones:
 - o En las licencias de filmaciones, el sistema detecta si el espacio público solicitado está disponible en las fechas solicitadas.
 - o En las licencias de obras de pequeña envergadura, el sistema genera el permiso

previa comprobación de que el proyecto presentado en el colegio sea favorable.

- 6- La reducción de tiempo de firmas mediante la simplificación y la firma electrónica
- 7- El pago electrónico de las licencias

Lecciones aprendidas y conclusiones

1- Es necesario disponer de bases de datos integradas. El expediente electrónico es un sistema multicanal, comprendiendo tres canales completamente integrados: presencial (en las oficinas de atención al ciudadano), telefónico (el call center del Ayuntamiento 010) y telemático, a través de la sede electrónica del Ayuntamiento. Es también intermodal, ya que permite al ciudadano iniciar el expediente por un canal y cambiar de canal para continuarlo, en función de sus necesidades.

2- El proceso del expediente electrónico de licencias ha representado un ejercicio complejo de reingeniería, incluyendo:

- o Cambios en la estructura legal, en concreto en la creación de la ordenanza de tramitación de las licencias de obra
- o Cambios en los procesos, simplificando procedimientos y haciéndolos más simples, tanto para el ciudadano como para el trabajador público
- o Cambios tecnológicos, ya que se basa en soluciones avanzadas intermodales y multicanal.

Referencias y enlaces

Enlace al Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona: <http://www.bcn.cat/tramits>

Dentro del portal de trámites se integra el registro electrónico para registrar tanto las solicitudes que se realicen como las aportaciones de documentación a un expediente en curso. El uso del registro electrónico implica el uso de la firma electrónica por parte del ciudadano o empresa solicitante.

La documentación presentada a través del portal de trámites queda almacenada de forma automática en el expediente, garantizando la clasificación de la documentación desde el origen.

En el portal de trámites la ciudadanía y las empresas disponen de una carpeta que permite una visión integrada del estado de todas las tramitaciones que tiene con el Ayuntamiento.

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- 1- Para la ciudadanía y empresas:
 - o Posibilidad de consultar el estado de la solicitud en cualquier momento.
 - o Transparencia en cuanto a los tipos y condiciones de las licencias
 - o Respuesta inmediata en el 50% de los casos y garantía de cumplimiento de tiempos en el resto.
 - o Recepción de la documentación de forma automática, previamente por correo electrónico y posteriormente mediante notificación.
- 2- Para la administración:
 - o Identificación y clasificación de la documentación de los expedientes de

forma automática.

- o Acceso inmediato al contenido de cualquier expediente
- o Trazabilidad sobre todas las acciones realizadas sobre el expediente

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

El servicio incorpora los servicios de Autenticación y Firma electrónica del Portal de trámites por Internet del Ayuntamiento de Barcelona. La firma electrónica será utilizada tanto para el ciudadano para dirigirse al Ayuntamiento de forma telemática como para los empleados públicos del Ayuntamiento. Adicionalmente, las comunicaciones con el ciudadano se mantienen a través de servidores seguros.

Aspectos de accesibilidad del servicio

En el Ayuntamiento se ha estado trabajando en la accesibilidad de la web desde el año 2002, y se ha elaborado la normativa a seguir para todos los webs municipales: se tienen en cuenta las pautas de accesibilidad establecidas por el grupo de trabajo WAI.

El servicio cumple en todos sus módulos las pautas de prioridad 1 (nivel A) y prioridad 2 (nivel AA) y un subconjunto de las pautas de prioridad 3 (nivel AAA).

Aspectos de usabilidad del servicio

En abril de 2006 el Ayuntamiento de Barcelona fue pionero aprobando la Ordenanza reguladora de la administración electrónica (ORAE), que reconocía a los ciudadanos un conjunto de derechos de acceso y uso de la Administración electrónica municipal.

En junio de 2007 se promulgó la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios públicos. El Plenario del Consejo Municipal de 30 de enero de 2009 aprobó la modificación de la ORAE, para adaptarse a los últimos cambios normativos, y a la voluntad de agilizar la administración electrónica en el Ayuntamiento de Barcelona. En marzo de 2009 se publica el texto vigente de la ordenanza.

Este servicio sigue los principios rectores que consagra el artículo 7 de la ORAE:

- La Administración Municipal garantizará el uso de sistemas sencillos que permitan obtener información de interés ciudadano, de manera rápida y segura y comprensible.
- La Administración Municipal potenciará el uso de criterios unificados en la búsqueda y visualización de la información que permitan una mejor difusión informativa, siguiendo los criterios y los estándares internacionales y europeos de accesibilidad y tratamiento documental.
- La Administración Municipal pondrá a disposición de los ciudadanos y ciudadanas con discapacitados o con dificultades especiales los medios necesarios para que puedan acceder a la información administrativa a través de medios electrónicos, siguiendo los criterios y estándares generalmente reconocidos.

Características de inclusión del servicio

--

El nuevo servicio, en resumen, posibilita que el ciudadano, profesional o empresa pueda iniciar una solicitud de licencia por medios electrónicos, aportar la documentación electrónica, recibir la notificación de su aprobación o denegación por medios electrónicos y pueda saber en cualquier momento cuál es el estado de la tramitación.

También y, sobre todo, se ha buscado que el proceso interno sea lo más ágil y menos costoso posible en términos de tiempo, papel y dedicación de recursos humanos del Ayuntamiento.

Por último, por su característica multicanal (3 canales - teléfono, web y atención presencial) y multimodal (el ciudadano puede empezar el trámite por un canal y finalizarlo en otro), posibilita su uso por un amplio abanico de ciudadanos, que pueden escoger el canal que más les convenga. De esta manera, se facilita la inclusión de ciudadanos con necesidades especiales.

Características de participación ciudadana del servicio

El Servicio permite avanzar hacia los requerimientos que indica la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

- Reduce el tiempo de tramitación.
- El servicio permite evitar la tramitación de solicitudes de forma manual y ahorrar el envío físico de los documentos que intervienen en todo el proceso. Se elimina por tanto, la utilización del correo postal, el fax y las valijas.
- También se evitan los desplazamientos de los ciudadanos y los profesionales para la realización de los trámites. Si antes el usuario debía presentarse en las oficinas municipales para realizar diferentes gestiones, ahora las podrá concentrar todas por Internet. En este caso será necesario que cuente con un certificado digital.
- El nuevo sistema de gestión se tramita gracias al Expediente Electrónico que aporta la posibilidad de disponer del documento original, o copia auténtica a diferentes personas, en diferentes lugares y al mismo tiempo.

Datos de utilización del servicio

Durante 2009 se tramitaron 39.341 autorizaciones de ocupación del espacio público y 36.250 permisos de obras que, a partir de ahora, se podrán realizar de forma totalmente telemática.

La reforma del sistema de concesión de Licencias para Ocupación de la Vía Pública se inició el pasado 30 de noviembre con la implantación de las primeras e-Licencias para filmaciones.

En estos momentos este servicio ya se ofrece mediante la Oficina de Información y Trámites de la Guardia Urbana a través del Portal de Trámites del Ayuntamiento de Barcelona. A día de hoy se han tramitado los primeros 400 permisos por vía electrónica.

Datos del grado de satisfacción del servicio

Puesto que el servicio de concesión de Licencias para Ocupación de la Vía Pública se inició el pasado 30 de noviembre, aún no se han recabado datos suficientes de satisfacción. Así mismo, se han tramitado los 400 primeros permisos por vía electrónica sin incidencia alguna.

Características de multiplataforma del servicio

La adopción de las políticas de gestión documental y de tramitación electrónica definidas en el modelo requieren disponer de mecanismos que proporcionen, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- Repositorio o archivo electrónico
- Motor de workflow
- Firma electrónica
- Copia auténtica de documentos
- Porta-firmas

Cada una de estas funcionalidades se ha implementado de forma centralizada, mediante módulos comunes que son utilizados por todas las aplicaciones del Ayuntamiento, fácilmente exportables a otras plataformas.

Características de multicanalidad del servicio

El servicio de concesión de Licencias de obras permitirá por primera vez que ciudadanos, empresas y profesionales tramiten de manera 100% electrónica las licencias de obras municipales y de ocupación del espacio público. El servicio se integra con los diferentes canales de atención al ciudadano de que dispone actualmente el Ayuntamiento de Barcelona (portal de trámites, carpeta del ciudadano, carpeta de la empresa y carpeta del empleado)

En cualquier caso, se seguirá manteniendo el canal presencial, en las Oficinas de Atención al Ciudadano, y el canal telefónico a través del call center del Ayuntamiento, el 010, para tramitar cualquier tipo de Licencia.

Características de multilingüismo del servicio

De la misma forma que el Portal de trámites por Internet del Ayuntamiento de Barcelona, el servicio está diseñado para relacionarse con ciudadanos, profesionales y empresas en castellano y en catalán.

Aspectos de reingeniería del servicio

Por un lado, la reforma del sistema de concesión de Licencias para Ocupación de la Vía Pública es pionero en Europa y permite gestionar las peticiones de licencia para rodaje o sesión fotográfica y la consecuente tramitación de una forma más rápida e inmediata facilitando la coordinación entre los distritos, la Guardia Urbana y la Barcelona-Catalunya Film Commission.

Con el nuevo sistema todas las producciones de pequeño formato y de poca complejidad se tramitan de forma automática: el usuario recibe de manera inmediata el permiso para salir a filmar. Este sistema es el que se utilizará como base para el resto de Licencias de Ocupación de la Vía Pública.

Por otro lado, el nuevo modelo de Licencias electrónicas también se aplicará a los permisos para obras mayores y menores en la ciudad. En este caso, en paralelo al nuevo servicio, también se introducen una serie de modificaciones administrativas que harán más rápida su tramitación y mejorarán su eficiencia.

En lo que respecta a las Licencias de Obra, el nuevo sistema irá acompañado de un nuevo marco normativo para regular los procesos de tramitación. En este sentido el mes de abril está previsto que se haga la aprobación inicial de la Nueva Ordenanza Reguladora de los Procesos de Intervención Municipal que regulará las Licencias de Obras. Entre otros puntos, la nueva normativa prevé:

- **Pasar de Licencia a Comunicado (Obras Menores):**

Actualmente, con las autorizaciones para realizar obras menores, el Ayuntamiento da tres tipos de permiso en función de su complejidad: el Informado (inmediato y gratuito), el Comunicado (de tramitación inmediata) y la Licencia (requiere un tiempo de tramitación). El nuevo sistema supondrá la aprobación de una nueva Ordenanza Reguladora de los Procesos de Intervención Municipal para que las Licencias de Obras Menores pasen a tramitarse en régimen de Comunicado diferido. De esta manera el permiso se solicitará por vía Comunicado y si en 30 días la administración municipal no se ha pronunciado en contra, el ciudadano podrá iniciar las obras.

- **Control del tiempo para hacer los trámites del ciudadano:**

Con el nuevo modelo el Ayuntamiento de Barcelona velará para que el ciudadano no se exceda en el tiempo para cumplimentar los requisitos que pide la Administración para otorgar una licencia. La nueva Ordenanza Reguladora de los Procedimientos de Intervención municipal en las Obras, establecerá un plazo máximo de 15 días para que el usuario corrija las deficiencias en la documentación presentada a la Administración. En caso de que el ciudadano no las corrija en el plazo establecido, el Ayuntamiento de Barcelona propondrá la denegación inmediata de la Licencia. La medida tiene como objetivo evitar que se alargue el tiempo de tramitación atribuible al ciudadano.

Aspectos de simplificación del servicio

El servicio de Licencias de Ocupación simplifica el trámite anterior en diversos aspectos:

- **Respuesta inmediata.** El nuevo servicio detecta automáticamente si un espacio público concreto está disponible en las fechas solicitadas.
- **Reducción de tiempo de firmas.** Se simplifica el proceso de firmas y autorizaciones.
- **Pago electrónico.** El usuario puede realizar el pago de manera electrónica.

El servicio de Licencias de Obra simplifica el trámite anterior en diversos aspectos:

- **Optimización de informes.** Se reducen el número de informes que solicita la administración al ciudadano para tramitar una solicitud de licencia de obras.
- **Reducción de tiempo de firmas.** Se simplifica el proceso de firmas y autorizaciones al tramitar una solicitud de licencia de obras.
- **Pago electrónico.** El usuario puede realizar el pago de manera electrónica.
- **Sistema de alarma.** El nuevo modelo incorpora un sistema de alarmas en el programa informático para que la Administración no se exceda en el tiempo fijado de tramitación de un expediente. En caso de que este período se supere, el nuevo sistema activará una alarma y avisará al técnico que tramita la Licencia, a la vez también dará la alerta a su supervisor.
- **Simplificación de la solicitud.** Para hacer la solicitud de la Licencia de Obras Mayores el ciudadano sólo necesitará el NIF, la referencia catastral y el certificado de idoneidad.

- Pago en caso de concesión. Con el nuevo modelo no se pedirá ningún pago previo para la tramitación de la Licencia. El importe sólo se abonará en caso de que el permiso sea concedido. Hasta ahora los ciudadanos pagaban una tasa de tramitación al pedir la Licencia (400 euros en el caso de las Obras Menores y 6 euros/m² en el caso de las Obras Mayores) el Impuesto final en aquellos casos en los que la Administración le concedía la Licencia. Ahora el ciudadano pagará ambas tasas al final de la tramitación sólo si el Ayuntamiento de Barcelona le concede la Licencia.

Aspectos de integración del servicio

El nuevo servicio de concesión de licencias se integra con los diferentes canales de atención al ciudadano de que dispone actualmente el Ayuntamiento de Barcelona:

- Portal de trámites (portal de servicios administrativos, que permite hacer por Internet el grueso de la tramitación municipal y da información y acceso a los trámites y gestiones del resto de las administraciones)
- Carpeta del ciudadano (consulta online de los datos personales que son gestionadas por el Ayuntamiento)
- Carpeta de la empresa (Esta herramienta permite a las empresas, a las entidades y a los profesionales, consultar y gestionar los datos fiscales referentes a sus bienes y actividades, como inmuebles, vehículos, actividades económicas, recogida de residuos, multas o vados)
- Carpeta del empleado (consultar los datos personales de los trabajadores del Ayuntamiento de Barcelona)

Adicionalmente, el servicio de Licencias de Ocupación automatiza la integración con ACERIII (Sistema de Información gráfica de Afectaciones en la movilidad de la ciudad de Barcelona)

Características de eficacia del servicio

- Pago electrónico. El usuario puede realizar el pago de manera electrónica.
- Sistema de alarma. El nuevo modelo incorpora un sistema de alarmas en el programa informático para que la Administración no se exceda en el tiempo fijado de tramitación de un expediente. En caso de que este período se supere, el nuevo sistema activará una alarma y avisará al técnico que tramita la Licencia, a la vez también dará la alerta a su supervisor.
- Pago en caso de concesión. Con el nuevo modelo no se pedirá ningún pago previo para la tramitación de la Licencia. El importe sólo se abonará en caso de que el permiso sea concedido. Hasta ahora los ciudadanos pagaban una tasa de tramitación al pedir la Licencia (400 euros en el caso de las Obras Menores y 6 euros/m² en el caso de las Obras Mayores) el Impuesto final en aquellos casos en los que la Administración le concedía la Licencia. Ahora el ciudadano pagará ambas tasas al final de la tramitación sólo si el Ayuntamiento de Barcelona le concede la Licencia.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

- El nuevo servicio de concesión de licencias conlleva diversas mejoras en la tramitación:
- El nuevo sistema comporta una considerable reducción del tiempo de actual de tramitación de Licencias de obras:

Licencias de ocupación de la vía pública: de 35 días a 15 días (Reducción 60%)

Licencias para obras mayores: de 132 días a 66 días (Reducción 50%)

Licencias para obras menores: de 95 días a 0 días (Reducción 100%)

* Tiempo atribuible a la Administración

- El servicio permite evitar la tramitación de solicitudes de forma manual y ahorrar el envío físico de los documentos que intervienen en todo el proceso. Se elimina por tanto, la utilización del correo postal, el fax y las valijas. Reducir el uso del papel y de todos los costes asociados a su uso, transporte, pérdidas, duplicados y archivo.
- Se evita los desplazamientos de los ciudadanos y los profesionales para la realización de los trámites. Si antes el usuario debía presentarse en las oficinas municipales para realizar diferentes gestiones, ahora las podrá concentrar todas por Internet. En este caso será necesario que cuente con un certificado digital.
- El nuevo sistema de gestión se tramita gracias al expediente Electrónico que aporta la posibilidad de disponer del documento original, o copia auténtica a diferentes personas, en diferentes lugares y al mismo tiempo.
- El Expediente Electrónico para Filmaciones incrementa la eficacia del trabajo, informatizando trabajos redundantes, mecánicos y automatizando integraciones con ACERIII (Sistema de Información gráfica de Afectaciones en la movilidad de la ciudad de Barcelona) y firma electrónica.
- En caso de las Licencias de Obra, la relación con los Colegios de Ingenieros Superiores y Técnicos, Arquitectos y Aparejadores que emitirán el correspondiente Certificado de Idoneidad del proyecto ahorrará parte del proceso de tramitación de las Licencias de Obras en la Administración municipal.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

El servicio de Licencias de Obra se relacionará con los Colegios de Ingenieros Superiores y Técnicos, Arquitectos y Aparejadores a través de la AOC (Administració Oberta de Catalunya) para que, previamente al proceso de tramitación de la Licencia, hagan una revisión y una validación de la documentación que aportan los ciudadanos. En caso de que todos los documentos sean correctos, los Colegios emitirán el correspondiente Certificado de Idoneidad que ahorrará parte del proceso de tramitación en la Administración municipal.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

Además, el Ayuntamiento dentro de su Plan Estratégico de Sistemas ha definido una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA, en sus siglas en inglés). Dicha arquitectura de aplicaciones y de información soportan las necesidades de los servicios municipales. El nuevo servicio de Expediente Electrónico se integra en esa arquitectura SOA definida por el Ayuntamiento.

Siguiendo los principios de la Ordenanza reguladora de la administración electrónica (ORAE) del Ayuntamiento de Barcelona, ciudadanos, profesionales y empresas pueden acceder al nuevo servicio por vías telemática, a través de un navegador, sin que le sea impuesta, de facto o explícitamente, ningún tipo de tecnología específica.

Características de arquitecturas abiertas del servicio

El Ayuntamiento dentro de su Plan Estratégico de Sistemas ha definido una Arquitectura Orientada a Servicios (SOA, en sus siglas en inglés). Dicha arquitectura de aplicaciones y de información soportan las necesidades de los servicios municipales. El nuevo servicio de Expediente Electrónico se integra en esa arquitectura SOA definida por el Ayuntamiento:

Si nos centramos en la arquitectura del bloque de aplicaciones podemos distinguir varias capas:

- Los portales de relación con el ciudadano, asociados a los diferentes canales.
- Los servicios electrónicos: módulos comunes que utilizan los diferentes portales y los diferentes procedimientos de cada portal.
- El nivel de apoyo de los procesos de negocio: El nuevo aplicativo de licencias, el tratamiento de incidencias y reclamaciones y el middle-office de trámites que forma parte del portal, entre otros.
- El nivel de los sistemas de negocio preexistentes, en proceso de mejora permanente.
- Nivel de los servicios de apoyo: servicios de conexión con las bases de datos (Información de base), representación cartográfica, servicios de geocodificación, etc.

Características de reutilización del servicio

El nuevo modelo de Licencias electrónicas es el modelo de expediente electrónico adoptado por el Ayuntamiento de Barcelona y se aplica a los permisos de ocupación de la vía pública y también para los permisos de obras. En este caso, en paralelo al nuevo servicio, también se introducen una serie de modificaciones administrativas que harán más rápida su tramitación y mejorarán su eficiencia.

El modelo de expediente electrónico se ha diseñado para que se extienda a otros tipos de servicios que proporciona el Ayuntamiento de Barcelona, y proporciona componentes de e-Administración y políticas de Gestión Documental y Archivo.