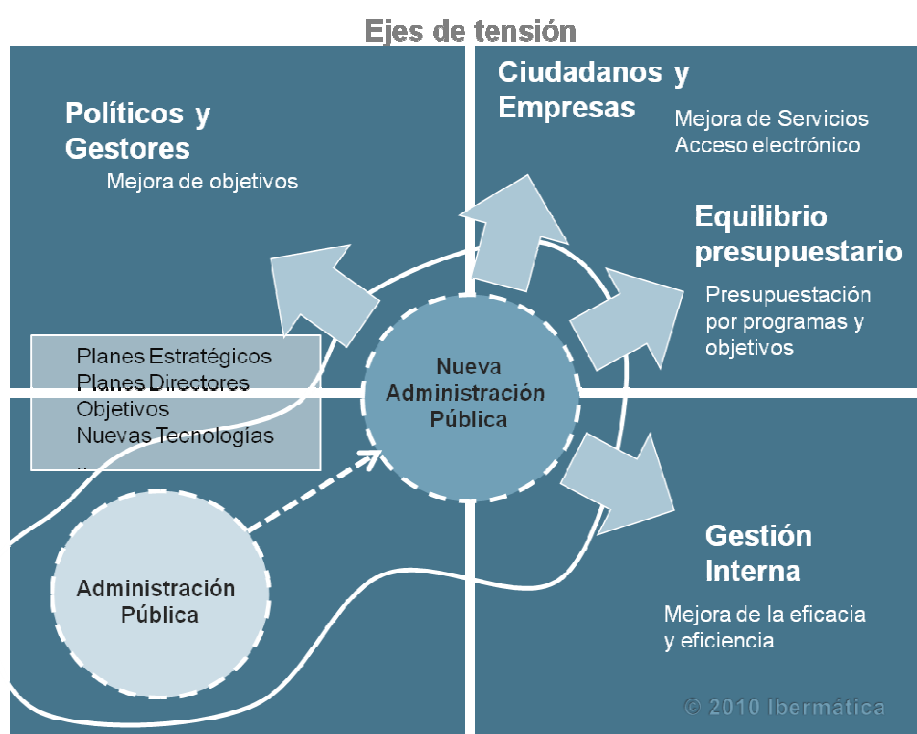


## Tecnimap 2010

### Desarrollo de la Administración electrónica en el Excmo. Ayuntamiento de Toledo

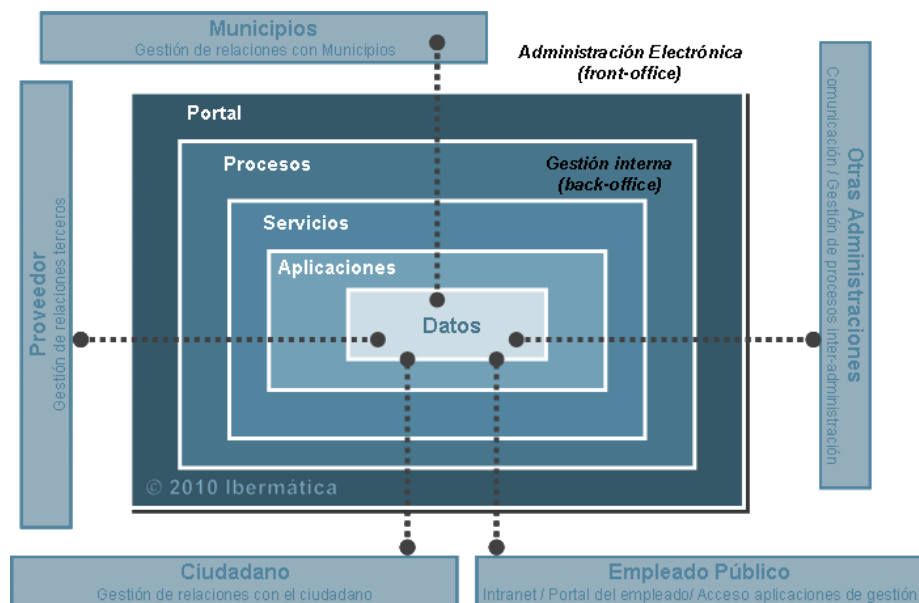
La clave para el éxito de la Administración electrónica se encuentra en un enfoque conjunto y coordinado. Las Administraciones se están dando cuenta del alto coste que supone mantener sistemas y procesos fragmentados que provocan una duplicación de la información recopilada y gestionada, y ponen en marcha **estrategias y planes de desarrollo de la Administración electrónica**.

Las nuevas tendencias en la Administración electrónica y la puesta en vigor de la **Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos** implican la adopción del modelo de **Administración abierta** integrada y orientada hacia el cliente-ciudadano.



El Excmo. Ayuntamiento de Toledo ha apostado por un proceso de reforma basado en los Sistemas de Información y su implantación en la Administración Pública Local a raíz del Plan Avanza 2 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Esta reforma es un proceso gradual, continuo y de largo alcance, que requiere de la participación y el compromiso de todos y que va encaminada a alcanzar una **Administración que preste servicios a ciudadanos y empresas**, unificada, eficaz, eficiente y moderna, basada en las personas y en el correcto uso de la tecnología como motor de transformación de los procesos, convirtiéndolos en ágiles, más sencillos y más cercanos al ciudadano.



El objetivo principal es promover la innovación y la transformación, tanto interna como externa, identificando oportunidades de mejora y promocionando las actuaciones realizadas para obtener el mayor impacto en los servicios que se prestan a los ciudadanos.

Los criterios de estos objetivos se basan en 3 ejes importantes que son:

#### → TECNOLÓGICOS

- Sistemas y arquitectura alineados con las tendencias del mercado actual y con el Cliente.
- Capacidad de evolución tecnológica (ej. el uso de la tecnología para mejorar la Interoperabilidad entre Administraciones Públicas, es decir, la comunicación entre los organismos gubernamentales).
- Entorno amigable para el usuario.
- Modularización del software.
- Utilidades de ayuda al tratamiento de la información.
- Enlace con herramientas ofimáticas.
- Estándares de comunicaciones.
- Fomento del uso de Internet en la ciudadanía.

#### → ORGANIZATIVOS

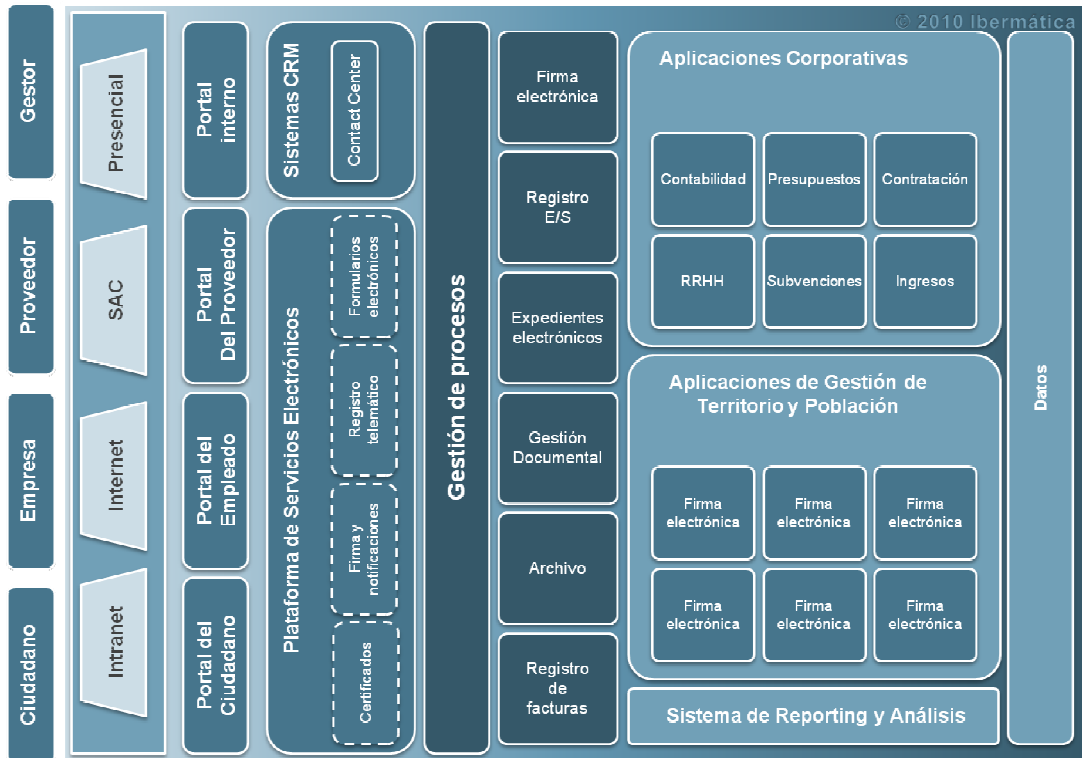
- Introducción única de la información desde su lugar de origen.
- Disponibilidad de datos a todos los niveles involucrados.
- Eliminación de duplicidad de actuaciones.
- Reducción de movimiento de papel.
- Interfaces con aplicaciones de gestión.
- Autonomía gestora.

#### → DE GESTIÓN

- Análisis y gestión de la información de los hechos económicos a todos los niveles involucrados.
- Reducción de tiempos de tramitación.
- Información permanentemente actualizada.
- Alcance global de las necesidades de producción y de decisión.
- Interactividad, integrabilidad, etc.

El Proceso de Transformación del Ayuntamiento de Toledo tiene como centro el ciudadano y sus necesidades, por lo que *la dimensión Personas es especialmente importante* en este proyecto por el impacto que sobre el conjunto de ellas tiene la transformación.

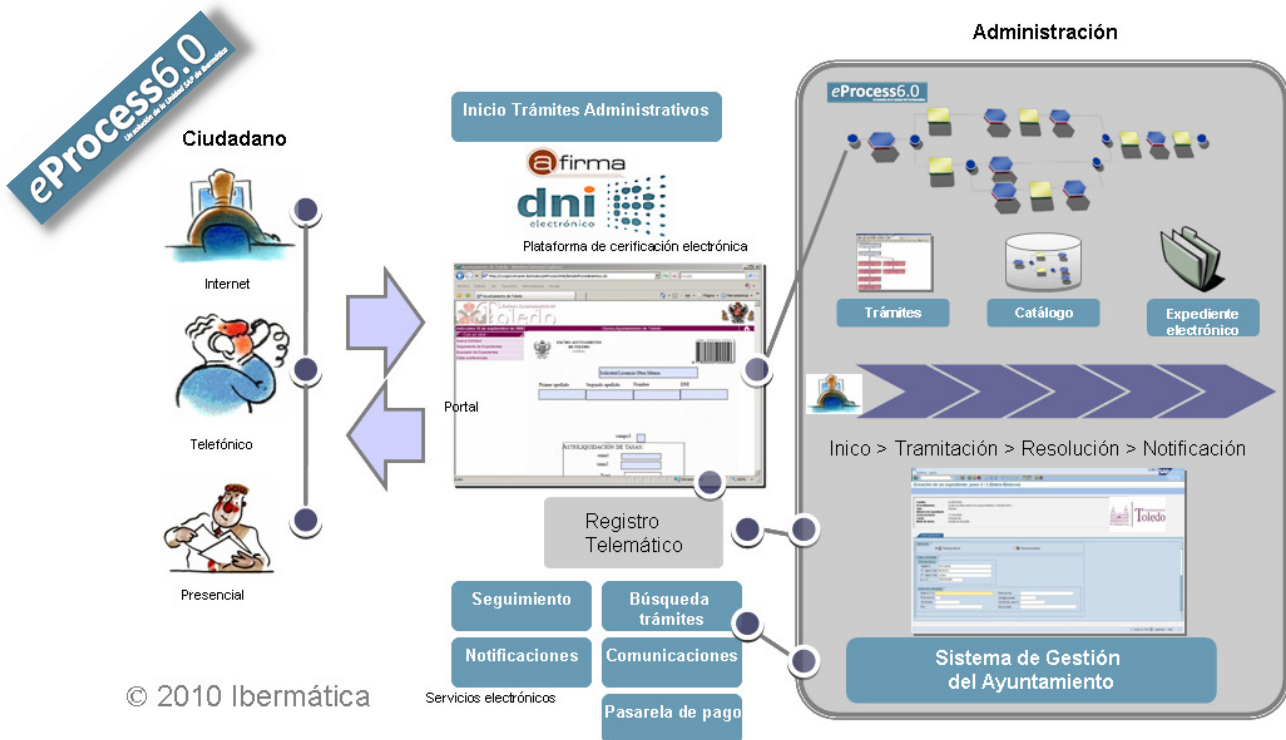
Por este motivo el enfoque de transformación ha de ser un **enfoque integrado**.



Con esta integración se pretende:

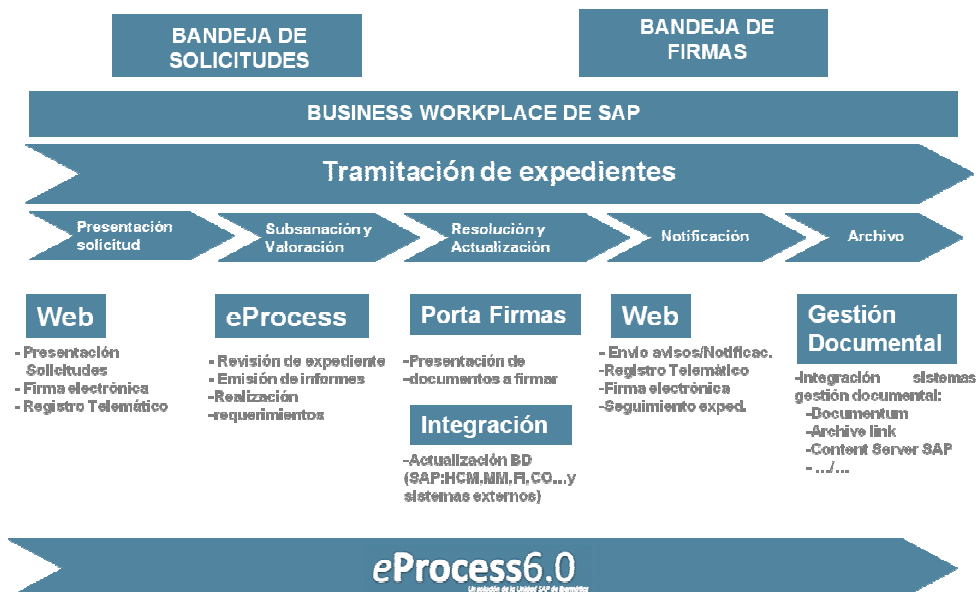
- **Mejorar la interacción de los servicios públicos con los ciudadanos:**
  - Aumentando y optimizando el número de servicios ofrecidos a los ciudadanos.
  - Dando una mayor importancia a las expectativas y necesidades del ciudadano.
- **Optimizar los recursos para servir mejor al ciudadano**
  - Mejorando la calidad y abriendo nuevas vías de acceso a los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento.
  - Interactividad, transacciones on-line, seguridad y privacidad, información proactiva.
- **Modernizar la gestión interna de la administración del Ayuntamiento.**
- **Fomentar el uso de la tecnología por el ciudadano.**
- **Fomentar una actividad operativa interna óptima que consiga:**
  - Facilitar la agilidad y la flexibilidad de la gestión.
  - Racionalizar los esfuerzos y recursos.

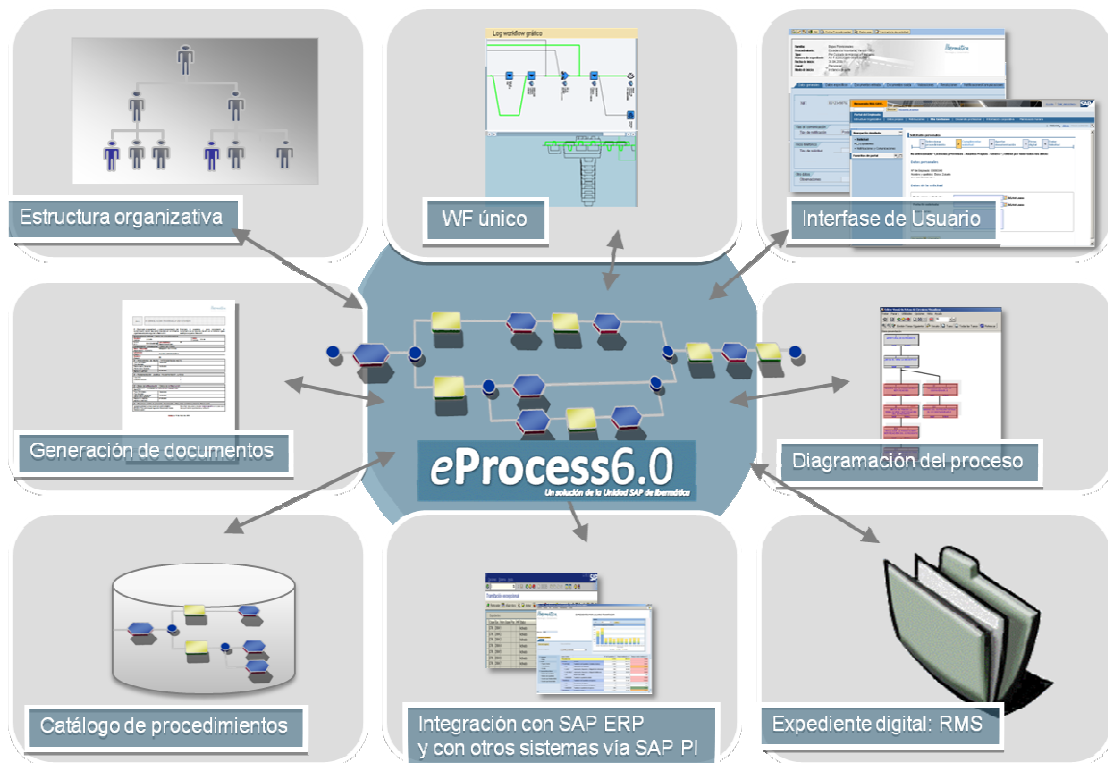
## Modelo implantado en el Ayuntamiento de Toledo – Gestión por procesos



Para dar respuesta a la gestión de los expedientes de la Administración, la solución tecnológica ha buscado desde su inicio simplificar la complejidad de las tareas del trabajo, dado el enorme volumen de papel y la diversidad de fuentes. Para ello, se ha optado por **simplificar los procedimientos**, monitorizar la gestión y controlar la totalidad de los procesos.

La solución tecnológica se fundamenta en la puesta en marcha de un sistema corporativo de Administración electrónica en el ámbito de competencias establecido por el Ayuntamiento de Toledo. Para este cometido se ha dispuesto una plataforma única con capacidad para soportar todos los procedimientos administrativos del municipio y que permita una gestión de expedientes eficaz y eficiente.





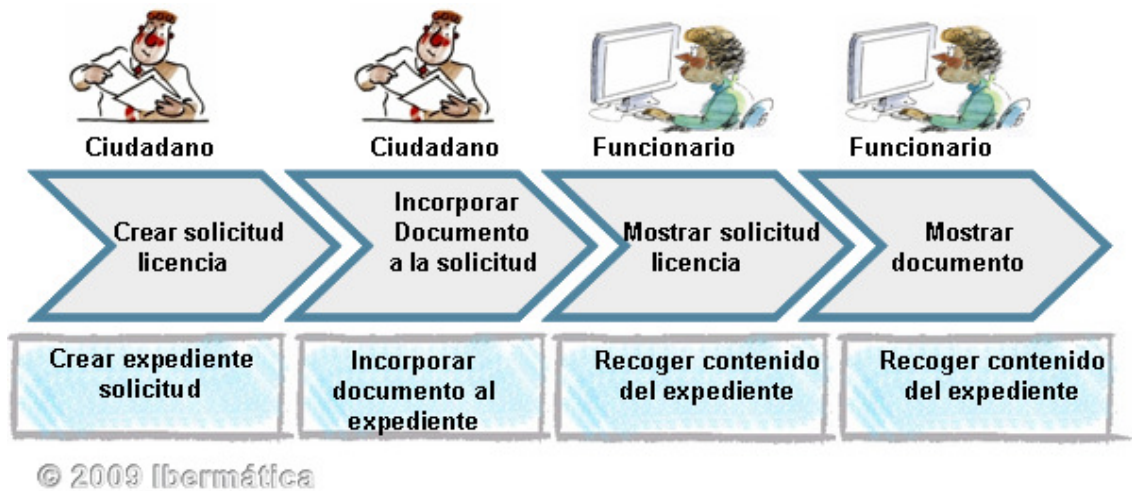
La plataforma tecnológica actuará como una auténtica “ventanilla única” para el ciudadano y también dará cobertura a la gestión de expedientes internos del Ayuntamiento.

Este cambio organizativo supone un paso adelante en el desarrollo de la Administración electrónica (e-Administración), ya que toda la estructura del consistorio estará orientada al servicio al ciudadano en condiciones de eficiencia, eficacia y calidad.

Por este motivo, se definen unas áreas de actuación prioritaria en torno a los siguientes ejes fundamentales:

- ✓ Acercamiento de los procesos y prestaciones de la Administración a los ciudadanos, como elemento imprescindible para adquirir un conocimiento más preciso de sus demandas y expectativas.
- ✓ Mejora, por tanto, de los procesos externos que permitan incrementar el nivel de calidad de los servicios prestados a la ciudadanía, adecuándolos a las posibilidades que ofrece la Sociedad de la Información.
- ✓ Incremento de la eficacia de actuación interna de los diferentes departamentos.

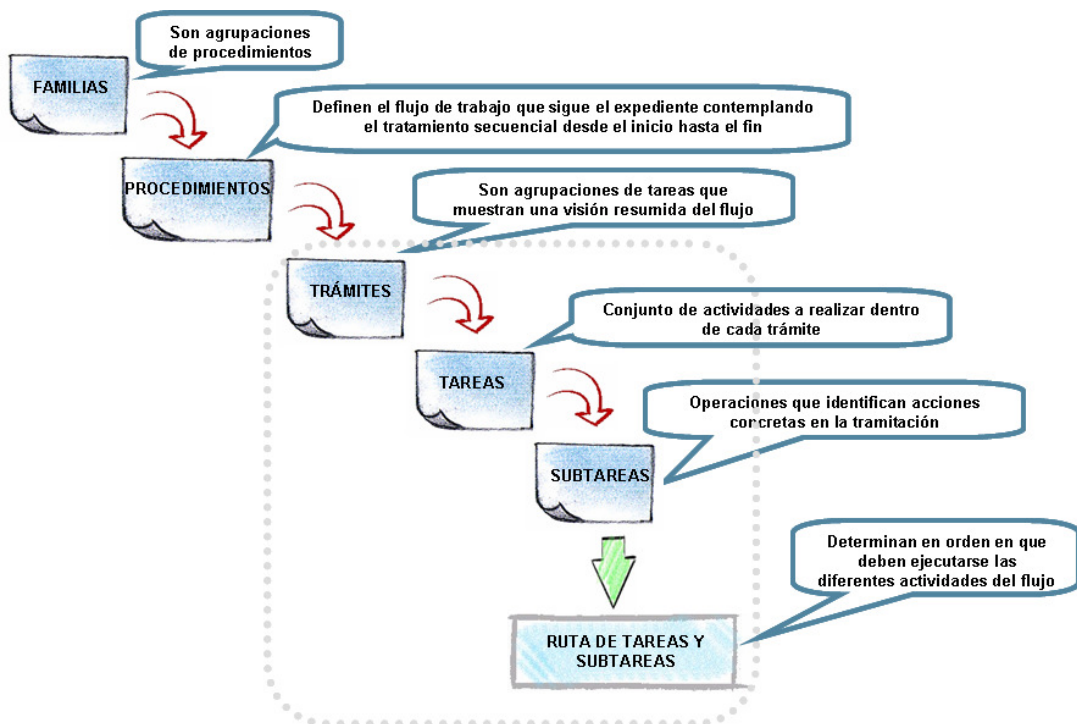
## Servicios corporativos para la gestión de expedientes SAP



### Fases del proyecto

El modelo propuesto por Ibermática para la gestión por procesos consta de diferentes fases:

- **Fase I: Modelo Básico de Tramitación (MBT).** La homogeneización y simplificación son los ejes sobre los que se fundamenta la comunicación de los agentes exteriormente citados y especialmente entre el **ciudadano** y la **Administración**. El enfoque con el que se aborda esta situación parte de un análisis de los procedimientos administrativos, identificando los componentes básicos que permiten definir familias homogéneas (por información y tramitación semejante). El segundo paso es estructurar la información en niveles comparables entre sí, la identificación de elementos y clasificación en las anteriores estructuras.



- **Fase II: Herramienta de gestión por procesos (eProcess6.0)**

Tanto el RMS como el WorkFlow son herramientas de naturaleza muy técnica y requieren un alto grado de especialización y esfuerzo en la implementación y mantenimiento de cualquier procedimiento.

El RMS y el WF requieren de desarrollo adicional para cubrir las funcionalidades exigidas en la implementación de procedimientos de cualquier organización.

Para cubrir parte de estas funcionalidades de **manera estándar** se ha desarrollado el **eProcess6.0**, con lo que se minimiza el esfuerzo de desarrollo a la hora de implementar procesos.



Sus principales características son:

- ✓ Está un nivel por encima del RMS y WorkFlow, abstrayendo su complejidad y simplificando las labores de implementación y mantenimiento de los procesos.
- ✓ Desarrollado sobre ABAP y con un modelo de datos sencillo, no siendo necesario un programador especialista para su mantenimiento.
- ✓ Se integra completamente con el RMS, añadiendo todas las funcionalidades de ese componente en cuanto a integración de la información y gestión documental.
- ✓ Utiliza para su funcionamiento el WF de SAP y sus herramientas estándar.
- ✓ Enlaza con los Módulos de SAP que se desee mediante los mecanismos habituales de integración (BAPIs, RFCs, BORs...).

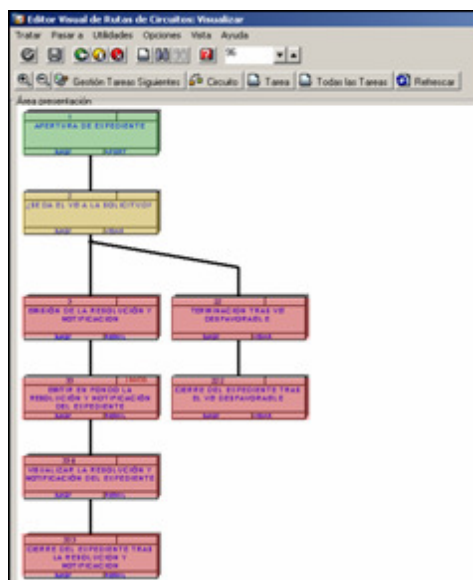
- **Fase III: Definición, desarrollo e implantación de procedimientos (Expediente electrónico)**

En primer lugar, hay que entender como expediente/proceso electrónico la colección estructurada de objetos de información heterogéneos que intervienen en un procedimiento o flujo de trabajo visualizado a través de una vista unificada.

¿Qué contiene un expediente electrónico?



Una vez finalizada la implantación/parametrización de un procedimiento, el sistema proporciona al usuario de forma automática una representación gráfica del circuito, a la que se puede asociar documentación explicativa del procedimiento, que facilite al tramitador el conocimiento de las particularidades de la gestión.



Los procedimientos parametrizados en el **eProcess6.0**, están vinculados a un modelo RMS en el que se almacenará toda la información relativa al expediente.

Una vez definido el flujo de trabajo por el que debe transcurrir el procedimiento, la solución propuesta permite:

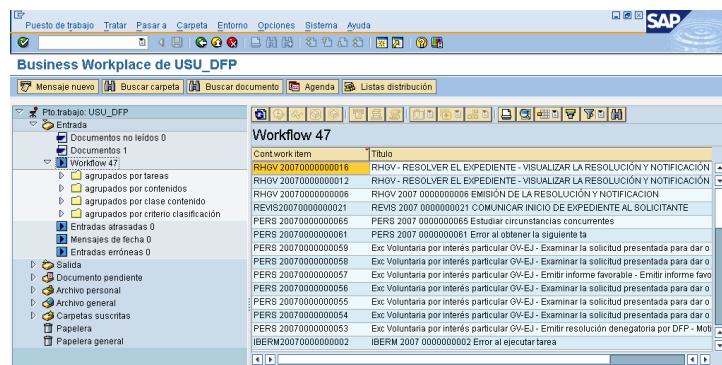
- Instanciar expedientes concretos de cada uno de los procedimientos definidos. De esta forma, queda individualizada la relación de cada tercero con la Administración.
- Determinar vistas de información asociadas a pasos/tareas concretas.



En fase de ejecución de un expediente el módulo permite:

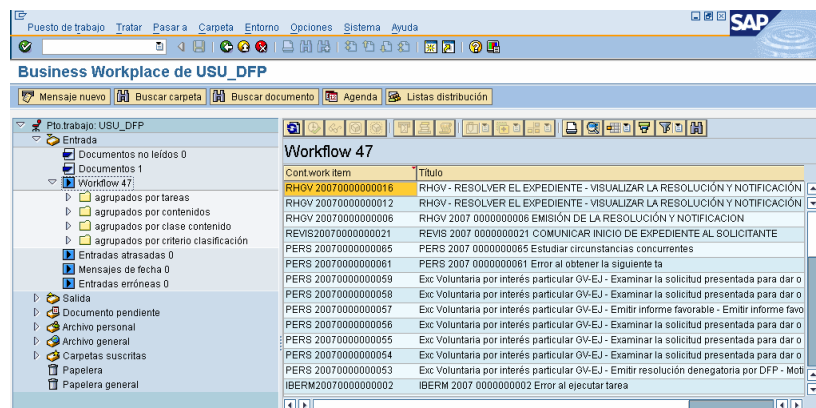
- Acceso a los pasos o tareas a través de la bandeja de tareas, donde cada perfil de usuario visualiza las actividades que le han sido asignadas.
- Asociar cada asunto según los perfiles definidos a la bandeja de tareas del usuario responsable.
- Es posible ejecutar pasos o tareas de diversos tipos:
  - Captura de datos
  - Pasos o tareas de control del flujo (decisiones)
  - Generación de documentos
  - Envío de avisos o mensajes (e-mail)
  - Actualización de sistemas externos
- Ejecución de pasos/tareas de forma individual.
- Ejecución excepcional (retroceso, hibernación, reasignación, cierre...)
- Ejecución de pasos o tareas de forma masiva.

### 📁 Bandeja de tramitación del expediente



En la bandeja se recogen todos los expedientes que el usuario tiene en tratamiento. Que los expedientes estén en la bandeja de uno u otro usuario es gestionado por el WorkFlow de SAP.

### 📁 Visualización del expediente



El expediente está compuesto de carpetas con:

- ✓ Acceso a los datos del expediente
- ✓ Acceso a la documentación
- ✓ Acceso al histórico de tramitación
- ✓ Acceso a la información de transacciones de SAP

## ➤ Datos del expediente

**Datos Básicos: visualización del expediente**

Procedimiento: Excedencia Voluntaria por Interés Particular  
Número de expediente: 2007-000000022  
Solicitante: Gonzalo Martínez

**Datos generales**

Nº personal: 3

**Datos Personales**

Tratamiento	St.	1º Apellido	Martínez	2º Apellido	Marín
Nombre		Gonzalo		D.N.I. (N.I.F.)	
Fecha nacim.		01.01.1968		Lugar nacim.	
País nacim.		España		Provincia	
Estado civil		cas.		Idioma	
Nº de hijos		0		Español	

**Dirección**

Calle	Felipe Garaña	/	2	/	
Población	VITORIA-GASTEIZ	Código Postal	01001		

## ➤ Histórico de tramitación del expediente

**Arbol de tramitación del expediente**

Obtener expediente origen Docs

- RHGV 2007 29
  - APERTURA DE EXPEDIENTE
  - VISAR LA SOLICITUD
  - RESOLVER EL EXPEDIENTE

**Arbol de tramitación del expediente**

Obtener expediente origen Docs

- RHGV 2007 29
  - APERTURA DE EXPEDIENTE
    - 0001 APERTURA DE EXPEDIENTE
  - VISAR LA SOLICITUD
    - 0002 ¿SE DA EL VB A LA SOLICITUD? (S1)
  - RESOLVER EL EXPEDIENTE
    - 0003 EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN
    - 0004 EMITIR EN FONDO LA RESOLUCIÓN Y NOTIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE
      - RESTMA 000001030 2007 (11.04.2007) RESOLUCIÓN ESTIMATORIA (838633F571384B4CAC498C4BCF7FB58)

**Datos del expediente**

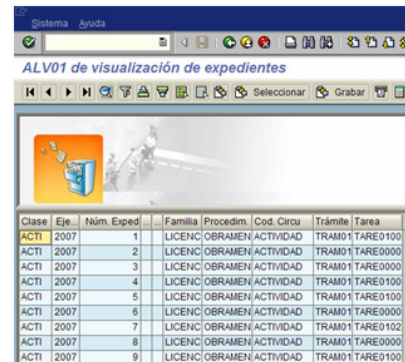
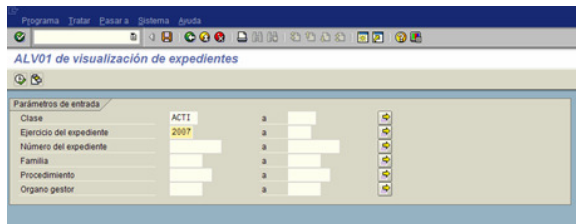
Familia	RHGV	Fase	33	Terminación	
Procedimiento	RHGV	Estado	3	FINALIZACIÓN	
Órgano Gestor	RHGV	Status expediente	C	Cerrado	
Código de circuito	RHGV	Código de Exped.			
Título					

## 📁 Explotación y control del expediente

Finalmente, una vez terminada la tramitación de los expedientes de un procedimiento, es conveniente hacer un análisis de lo que ha ocurrido en la tramitación con vistas a identificar mejoras potenciales. En este sentido el sistema permite:

- Acceso a la información (datos y documentos) asociados a un asunto concreto.
- Consulta de la ruta de ejecución/tramitación de un asunto.
- Explotación de información de negocio asociada (acceso a las tablas R3 de SAP).
- Explotación de información de control de flujo (control tiempo de pasos/tareas realizadas).

## ↳ Pantalla de selección de expedientes



Clase	Eje	Núm. Exped.	Familia	Procedim.	Cod. Circu.	Trámite	Tarea
ACTI	2007	1	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100
ACTI	2007	2	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	3	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	4	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100
ACTI	2007	5	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100
ACTI	2007	6	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	7	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0102
ACTI	2007	8	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0000
ACTI	2007	9	LICENCI	OBRAMEN	ACTIVIDAD	TRAM01	TARE0100

## ↳ Listado de expedientes

### **Firmantes:**

Francisco Javier Martín Cabeza  
Concejal Delegado de Hacienda, Patrimonio y Régimen Interior  
Ayuntamiento de Toledo

Ioanna Kaldi  
Gestor comercial SAP  
Ibermática

### **Palabras clave:**

- ✓ Administración abierta.
- ✓ Prestación de servicios a ciudadanos y empresas.
- ✓ Transparencia y participación ciudadana.
- ✓ Cumplimiento a la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- ✓ Simplificación de procedimientos.
- ✓ Infraestructuras y servicios comunes de la Administración electrónica.
- ✓ Estrategias y planes de desarrollo de la Administración electrónica.
- ✓ Interoperabilidad entre Administraciones Públicas